

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ

BİLGİ SİSTEMLERİ DONANIMLARI
BAKIM – DESTEK – GARANTİ HİZMETLERİ ALIM
TEKNİK ŞARTNAMESİ

02/07/2018

HAZİRAN 2018

1 AMAÇ

- 1.1** Bu teknik şartname ile **1 yıl süre** ile T.C. Gazi Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi bilgi işlem sistem altyapısında aktif olarak kullanılan, aşağıda liste halinde belirtilen, donanımların daha etkin kullanılması, garanti sürelerinin uzatılması, aylık rutin bakımlarının yapılması, arıza durumunda müdahale edilmesi, sorunların giderilmesi için hizmet alımı ve mevcut yeni teknolojiler ile ilgili olarak bilgi alışverişinde bulunulması amaçlanmaktadır.
- 1.2** Bu kapsamda idaremizin işlerinin aksamadan ve devamlılığının sürdürüle bilinmesi amacıyla; sistemlerde meydana gelebilecek arızaları önlemek, sistem performansını artırmak, arıza olasılığını azaltmak, sistemin ömrünü uzatmak ve etkin çalışmasını sağlamak amacıyla, yüklenici tarafından sistemlerin yapısına uygun olarak arıza durumunda gerektiğinde parça değiştirmeyi (monte ve demonte etmeyi) de kapsayan her türlü girişim ve kontrollerinin yapılması işidir.

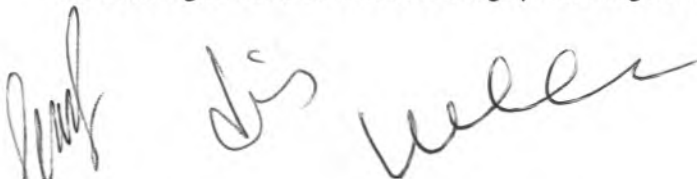
BAKIM – DESTEK VE GARANTİ UZATIM HİZMETLERİ VERİLECEK DONANIMLAR

Sıra	Ürün Açıklaması	Marka / Model	ADET
1	VERİ DEPOLAMA ÜNİTESİ	EMC / VNX 5300	2
2	SUNUCU BİLGİSAYAR	IBM x3650 M3	1
3	SUNUCU BİLGİSAYAR	IBM x3650 M4	3
4	SUNUCU BİLGİSAYAR	IBM x3750 M4	2
5	SAN ANAHTAR	EMC / DS6505	2

2 GENEL KOŞULLAR

- 2.1.** İşbu şartnamede sonraki maddelerde belirtilen "YÜKLENİCİ" ya da "FİRMA" ifadesi ihaleyi kazanan firmayı, "KURUM" ise **T.C. Gazi Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi** ' ni ifade edecektir.
- 2.2.** İşbu şartnamede belirtilen işlerin, şartnamede tarif edildiği şekilde ve sözleşmenin imzalanmasını takiben 1 yıllık süre zarfında bitirilmesi esastır. YÜKLENİCİ, ihale bedeli dışında hiçbir şekilde ek ücret talep etmeyecektir. Bu sebeple;

- 2.2.1.** FİRMA, iş ve iş şartlarının tüm detaylarını görmek için tesisleri gezmeli ve tüm konuları sahada tetkik etmelidir.
- 2.3.** YÜKLENİCİ, yukarıda bakım ve destek hizmeti verilecek ürünlerin daha önce bakım ve desteklerini yaptığına dair iş bitirme örneklerini teklifinde verecektir.
- 2.4.** YÜKLENİCİ, gerekli montaj çalışmaları sırasında kendi ihmal ya da kusuru nedeniyle oluşabilecek hasarları tazmin etmekle yükümlüdür.
- 2.5.** YÜKLENİCİ, sözleşme imzaladığı tarihten itibaren gerekli teknik desteği vermek üzere, Ankara'da aktif teknik destek bürosu bulunduracaktır. YÜKLENİCİ, Ankara'da teknik destek bürosunun bulunduğuna dair kanıtlayıcı belge ya da belgeleri, sözleşme evrakları ile birlikte idareye sunacaktır.
- 2.6.** İstekli firma bayram, tatiller ve mesai saatleri dışı da dâhil olmak üzere 7/24 (7 gün 24 saat) hizmet verebilme özelliğine sahip olmalıdır.
- 2.7.** Yüklenici her ay oluşan arızaları, yüklenici elemanlarının tuttıkları Servis Formlarının bir örneklerine, gerekenler için arıza bazlı detaylı çalışma raporlarını da ekleyerek idareye teslim edecektir.
- 2.8.** İsteklinin işi alması durumunda proje kapsamındaki her türlü bilgiyi gizli tutacağına ve Kurum bilgilerini üçüncü kişi veya kurumlara kesinlikle aktarmayacağına dair şartname ekinde bulunan Gizlilik Taahhünamesini İdareye teklif ekinde sunacaktır.
- 2.9.** Arıza durumlarında yapılacak müdahaleler uzaktan çözülemeyecek durumda ise yerinde teknik destek verilecektir.
- 2.10.** YÜKLENİCİ, sözleşme imzalandıktan sonraki 10 iş günü içerisinde detaylı iş planını sunacaktır.
- 2.11.** Koruyucu periyodik bakım yüklenici tarafından 1 (bir) aylık aralıklarla yapılacaktır. Periyodik bakımların amacı olası sorunların tespit edilip, sistem çalışmasına engel olacak sorunların ortadan kaldırılmasını amaçlamalıdır. Sistem durmadan, sistemin durmasını engelleyici tedbirlerin alınması esastır.
- 2.12.** Bakım-onarımı yapılacak cihazlar (parça dâhil) servise gittiğinde daha önce tespit edilmiş ve Bakım-Onarım Servis Formuna kaydedilmiş olanların dışında onarım esnasında başka arızalar belirlenirse, bunlarda dâhil olacak şekilde tüm arıza ve sorunlar giderilecektir. "Bakım-Onarım Servis Formuna" kayıt edilecek ve cihazların Kuruma çalışır ve fonksiyonlarını yerine getirir durumda teslim edilmesi sağlanacaktır.
- 2.13.** İstekli bu şartnamede bahsi geçen veri depolama ürünlerine servis hizmeti verebileceğine dair üreticiden aldığı yetki belgesini teklif dosyasında sunacaktır.



3 BAKIM-DESTEK HİZMETLERİ KAPSAMI

- 3.1. Firma, teknik destek kapsamında mevcut sistem altyapısında kullanılan yukarıdaki listede belirtilmiş ürünlerin ve tüm bileşenlerinin aylık periyodik bakımlarından, arıza durumunda 7x24 destek vermekten ve arızalı parçaların değiştirilmesinden sorumlu olacaktır.
- 3.2. Yüklenici, arızanın yükleniciye bildirilmesinden sonra en geç 2 saat içerisinde arızaya müdahalede bulunacak, en fazla 24 saat içerisinde (müdahale süresi dâhil) arızalı cihazı faal hale getirecektir.
- 3.3. Yüklenici firma, yukarıda belirtilen ürünler için üreticiden almış olduğu **1 yıllık garanti** uzatım yapıldığına dair belgeler sözleşme aşamasında sunacaktır.
- 3.4. Firma, teknik müdahale ile giderilemeyen donanım arızalarında arızalı parçayı yeni, hiç kullanılmamış ve orijinali ile değiştirmekle yükümlüdür.
- 3.5. Arıza giderme veya program yükseltme çalışmaları, çalışan sistemlerin kapatılmasını veya devre dışı bırakılmasını gerektiriyorsa çalışmalar yüklenici firma tarafından ve kurumun isteği doğrultusundaki mesai saatleri dışında, hafta sonları ve resmi tatillerde de yapılacaktır.

4 DESTEK PROJE EKİBİNİNİN TEKNİK YETERLİLİK ÖZELLİKLERİ

- 4.1. Yüklenici yukarıda belirtilen ürünlerin verimli ve kesintisiz olarak çalışmalarından sorumlu olacaktır. Yüklenici bu şartname gereği, şartnameye esas iş ile görevli olabilecek en az 3(üç) adet teknik personelinin isimlerini İdare'ye bildirecektir.
- 4.2. Sistemlere müdahale edecek teknik personelin en az 2 tanesi üreticiden alınmış EMC sertifikasına sahip olacaktır.
- 4.3. Yüklenici bu pozisyon için görevlendirilecek her personel için; öz geçmişlerini, sertifikalarını, içeren dokümanları teklif aşamasında idareye sunacaktır.



5. ARIZA VE KESİNTİ GRUP TANIMLARI

Grup	Tanım
A	Ciddi Kesintiler Örnek: <ul style="list-style-type: none">Söz konusu sistemin tamamen işlemez duruma gelmesi ya da bir uygulamanın tamamen durması.Söz konusu sistemin önemli bir fonksiyonunun doğru çalışmaması.Sistemin bazı fonksiyonlarının doğru çalışmaması ya da gereğinden fazla yavaşlaması.
B	Majör İş Kesintileri - Kısmi Hizmet Kaybı Örnek: <ul style="list-style-type: none">Response Time problemleriSistem yönetim konsolundan sisteme ulaşılamamasıSistemin çalışmasını etkileyen fakat sistemi durdurma noktasına getirmeyen arızalar.
C	Minör İş Kesintileri - Bir grup kullanıcının etkilendiği durumlar Örnek: <ul style="list-style-type: none">Sistemin çalışmasını etkilemeyen veya bakım sırasında ortaya çıkmış düzenleyici ve arıza önleyici tedbirler, parça değişimleri...
D	İDARE Tarafından Talep Edilen Danışmanlık ve Ek İstekler

6. HİZMET SEVİYESİ

Grup	Hizmet Penceresi	Müdahale Süresi	Çözüm Süresi
A	7x24	Azami 1 saat	Azami 2 saat
B	7x24	Azami 2 saat	Azami 8 saat
C	7x24	Azami 7 gün	Azami 7 gün
D	5x8	İDARE ve YÜKLENİCİ tarafından ortaklaşa belirlenecek	

7. CEZAI MÜEYYİDELER

7.1. Bu şartnamenin 6.maddesinde belirlenen sürelerde müdahale ve çözüm getirilmemesi durumunda, geçen her saat için birinci ve ikinci seviye arızalarda sözleşme bedelinin binde 5'i , üçüncü ve dördüncü seviye arızalarda sözleşme bedelinin binde 1'i oranında tutar hakedişten kesilecektir.(Her bir ceza toplam sözleşme bedelinin %5'ni geçemez .)


Dilek YILMAŞ BAŞAK
Hastane Müdürü


Doç. Dr.
H. Koray KILIÇ
Başhekim Yrd.