Sabancı Üniversitesi

SABANCI ÜNİVERSİTESİ

Ağ Anahtarı ve Ağ Erişim Cihazları Bakım Hizmeti Teknik Şartnamesi

Ağustos 2026

1. TANIMLAR ve KISALTMALAR

Yüklenici/Firma	İşi yüklenecek olan gerçek veya tüzel kişiyi tanımlar.
Kurum	Sabancı Üniversitesi
Kurum Personeli	Sabancı Üniversitesi ve/veya iştiraklerinin çalışanlarıdır.
BT	Sabancı Üniversitesi Bilgi Teknolojileri Birimini tanımlar.
Opsiyonel	Firma'nın teklif vermek zorunda olduğu, Kurum'un uygun bulursa ya da uygun bulacağı zamanda satın alabileceği ürün veya hizmetlerdir.

2. AMAÇ ve KAPSAM

İşbu teknik şartname ile Sabancı Üniversitesi (bundan sonra "Kurum" olarak anılacaktır) kampüste kullanılan Huawei marka 2 adet kontrolör, 88 adet ağ anahtarı ve 830 adet ağ erişim cihazının bakım ve desteğini kapsar.

3. GARANTİ, BAKIM VE DESTEK KOŞULLARI

3.1. Firma, yukarıda adeti belirtilmiş ürünlere ait olan teknik problemler ile ilgili destek sağlayacaktır.

3.1.1. Firma, switch ve ağ erişim cihazlarında karşılaşılan performans sorunlarını analiz edecek, sorunun kaynağını tespit edecek ve gerekli düzeltici aksiyonları alacaktır. Çözüm süresi, olayın çağrı önceliğine göre bu maddede belirtilen SLA süreleri esas alınarak işletilecektir.

3.1.2. Firma, karşılaşılan problemlerin kök analizi noktasında geri bildirimde bulunacaktır.

3.1.3. Firma, karşılaşılan problemlerin tekrarlanmaması için önleyici çözüm önerilerinde bulunacaktır.

3.1.4. Firma, tüm cihazların ayda bir kontrol edilmesi ve sistemin sürekliliğinin sağlanması amacıyla sağlık kontrolü (health check) işlemleri gerçekleştirecektir.

3.1.5. Firma, tespit ettiği yapısal eksiklikler için mantıksal ve fiziksel önerilerde bulunacaktır ve bu önerileri hayata geçirecektir.

3.2. Firma, kapsamdaki switch ve ağ erişim cihazları için üretici tarafından yayınlanan yeni yazılım sürümleri, güvenlik yamaları, bilinen hata duyuruları, kullanım ömrü/son destek tarihi bildirimleri ve yeni özellikler hakkında Kurum'u bilgilendirecektir. Kurum tarafından uygun görülmesi halinde ilgili güncellemeler planlı bakım pencereleri içerisinde ek bedel talep edilmeksizin uygulanacaktır.

3.2.1. Firma, son 2 (iki) yıl içerisinde tek bir sözleşme kapsamında, kurumsal bir ağ projesinde; cihazların tedarik, kurulum, konfigürasyon, entegrasyon, devreye alma ve kabul

faaliyetlerini başarıyla tamamlamış ve söz konusu cihazları kapsayan bakım ve destek hizmeti sunmuş olmalıdır.

3.2.2. Bu deneyim; işin kapsamını ve cihaz adetlerini gösteren sözleşme veya sözleşme ekleri ile işin başarıyla tamamlandığını gösteren iş bitirme belgesi ve kabul tutanağı/yazısı birlikte sunularak belgelendirilecektir. Özel sektör projelerine ilişkin faturalar destekleyici belge olarak kabul edilecektir.

3.2.3. Firma, İstanbul il sınırları içerisinde yerleşik bir teknik destek birimine veya müdahale ekibine sahip olacak; ihtiyaç halinde kampüs lokasyonuna yerinde teknik destek sağlayabilecek organizasyon, kapasite ve sürekliliği bulunduracaktır.

3.2.3.1. Projede en az 5 (beş) teknik personel görevlendirilecektir. Bu personelin her biri, teklif edilen ürünlerin üreticisine ait ilgili teknoloji alanında geçerli uzman seviye sertifikaya (HCIE seviye) sahip olmalı veya ilgili üreticinin uzman seviye sertifikasını (HCIE seviye) geçmişte başarıyla kazanmış ve son beş yıl içerisinde benzer ölçekte en az bir kurumsal ağ projesinde görev almış olmalıdır. Daha önce kazanılmış uzman seviye sertifikalarda, personelin güncel proje deneyimini belgelemesi kaydıyla sertifikanın teklif tarihinde geçerliliğinin devam etmesi şartı aranmayacaktır.

3.2.3.2. Yerinde müdahale için görevlendirilecek personel, müdahalenin gerçekleştirilebilmesi için gerekli teknik donanım, ekipman ve araçları beraberinde bulunduracaktır.

3.2.3.3. Firma, 29.06.2022 tarihli ve 31881 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "Kamu Bilişim Hizmet Alımı Kapsamında Katılımcıların Yetkilendirilmesi Hakkında Yönetmelik" kapsamında, T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından kendi adına düzenlenmiş ve teklif tarihi itibarıyla geçerliliği devam eden Kamu Bilişim Yetki Belgesi'ne sahip olmalıdır. Belge teklif kapsamında sunulacak ve Bakanlığın belge doğrulama sistemi üzerinden doğrulanacaktır. Başka bir tüzel kişi, üretici veya alt yüklenici adına düzenlenmiş belgeler kabul edilmeyecektir.

3.2.3.4. Firma, teklif tarihi itibarıyla geçerli ve kendi adına düzenlenmiş ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgelerinin tamamına sahip olmalıdır. Belgeler, TÜRKAK tarafından akredite edilmiş belgelendirme kuruluşları tarafından düzenlenmiş olmalı ve teklif kapsamında sunulmalıdır. Üreticiye, alt yükleniciye veya başka bir tüzel kişiye ait belgeler kabul edilmeyecektir.

3.2.4. Firma, bakım ve destek hizmetleri kapsamında toplam 90 adet switch ve 860 adet ağ erişim cihazı için teklif ettiği bakım bedelini aylık olarak faturalandıracaktır. Faturalandırma, Kurum tarafından onaylanan hizmet kapsamı ve gerçekleşen bakım/destek hizmetleri esas alınarak yapılacaktır.

3.3. Ağ bakımı süresince oluşacak arızalara ait çağrı tipleri 'Çağrı Önceliği' tanımları aşağıdaki tabloda tanımlanmıştır.

Çağrı Önceliği	Açıklama
Düşük	Sistem bütününde yahut kısmi olarak kesinti içermeyen, iş görme noktasında performans problemi yaratmayan Orta ve Yüksek öncelik içermeyen tüm konular düşük öncelikli olarak değerlendirilecektir.
Orta	Sistemin kısmi bir bölümünde yahut istemcilerinde gözlemlenen, sistemin durmasından, iş görememesinden ziyade performans kaybına sebebiyet veren, icra etmesi beklenilen fonksiyonun hayatilik arzetmediği durumlar orta öncelikli olarak değerlendirilecektir.
Yüksek	Sistemin tamamını yahut kısmi kesintiye uğratan, fonksiyonlarını icra etmesini engelleyen/acil nitelikteki problemler yüksek öncelikli olarak değerlendirilecektir.

a. Bakım süresi boyunca aşağıda oluşacak sorunlar, çağrı tipleri bazlı olarak aşağıdaki tabloda verilen SLA değerlerine göre sağlanacaktır.

Çağrı Önceliği	İlk Müdahale Süresi	Çözüm Süresi
Düşük	8 Saat	96 saat
Orta	4 Saat	24 saat
Yüksek	2 Saat	8 Saat

Çözüm süreleri iş günlerini ve mesai saatlerini gözetmeksizin işleyecektir.

b. Firma, belirlenen çözüm sürelerini aştığı takdirde tablodaki hesaba göre ödeme yapmakla yükümlüdür.

Soruna neden olan durum, Üniversite network personelinin hatalı ayarlarından kaynaklanırsa bu ceza süreleri dikkate alınmayacaktır.

Çağrı Önceliği	**Çözüm Süresini Geçen Her Saat Müşterinin Yaptığı Aylık Ödemenin**
Yüksek	%5
Orta	%1

c. Kesilen toplam ceza bedeli projede teklif edilen toplam bakım bedelinin 15% (yüzde onbeş)'ini geçmeyecektir.