



BİLGİ İŞLEM DAİRE BAŞKANLIĞI TEKNİK ŞARTNAME FORMU

NOKTADAN NOKTAYA ERİŞİM HİZMETİ İHALESİ TEKNİK ŞARTNAME

İşin çeşidi: PPTP Hizmeti Alımı

İşin niteliği: Toros Üniversitesi'nin lokasyonunda mevcut olan Metro Ethernet fiber bağlantılar üzerinden Mezitli kampüsü arası iletişimi sağlayan PPTP hizmeti alımı

İşin süresi: 17 ay (onyediyay)

İhale kapsamındaki alınacak hizmet ve kapasite:

- **Mezitli Kampüsü** (Akdeniz Mahallesi, 39753. Sk. 33340 Mezitli/Mersin) için 200 Mbps PPTP hizmeti

Şartnamede;

Toros Üniversitesi – TOROS / KURUM,
Toros Üniversitesi, Bilgi İşlem Daire Başkanlığı – BİDB.
Teklif veren kuruluş – FİRMA / YÜKLENİCİ,
Satın alınacak - PPTP Hizmeti – HİZMET olarak adlandırılacaktır.

1. ÖN KOŞULLAR

- 1.1 İşbu şartname, TOROS'un kendi lokasyonunda konuşlandığı yukarıda belirtilen destek verilecek HİZMET lerin, PPTP servis sağlayıcı hizmetleri konusunda bilgi birikimine sahip olan bir FİRMA dan alımını kapsamaktadır.
- 1.2 Hizmet alım yeri, PPTP için Mezitli Kampüsü.
- 1.3 FİRMA, her sorun, talep bildirimi için çağrı merkezi hizmeti sunacaktır. Soruna yerinde müdahale, FİRMA bordrosunda veya alt yüklenici olan uzman personel tarafından yapılacaktır. Müdahale çalışması BİDB personeli eşliğinde bilgi verilerek yürütülecek ve teyit alınacaktır.

2. GENEL KOŞULLAR

- 2.1. FİRMA, devrede ve TOROS'un lokasyonunda kendine ait fiber optik altyapı ile hizmet sağlayacaktır veya en geç 1(bir) ay içinde gerekli altyapıyı lokasyon için sağlayacaktır.
- 2.2. Firma'nın hâlihazırda belirtilen lokasyonda herhangi birinde fiber altyapısı yoksa - geçici olması kaydıyla - kendi fiber altyapısını tesis edip devreye alıncaya kadar bir başka altyapı sağlayıcısının fiber hattı üzerinden hizmet sağlayabilir.
- 2.3. Kalıcı veya geçici olarak Radyolink hat üzerinden hizmet sunulması kabul edilmemektedir.
- 2.4. FİRMA, BTK tarafından verilmiş ISS lisansına sahip olmalı ve TOROS'un lokasyonunda "kendine ait", paylaşımsız fiber optik altyapısına sahip olmalıdır. İlgili fiber optik bağlantı, FİRMA'nın santralinden sağlanmalıdır.
- 2.5. Kiralama, Al-Sat ve IP VAE (IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi) modeli ile verilecek hizmet kesinlikle kabul edilmeyecektir. FİRMA bu koşulları ispatlamak zorundadır.
- 2.6. Hizmette kesintisizlik esastır. Kurulacak altyapılar hizmette mümkün olduğunca kesinti yaşanmayacak şekilde planlanacaktır. Bir kesinti yaşanması halinde veya TOROS'un talebi olması durumunda FİRMA, hat kullanımlarını ve teknik sorunlar hakkında detaylı raporu hazırlayıp TOROS'a sunacaktır.
- 2.7. FİRMA, söz konusu lokasyonda hali hazırda belirtilen hızda ve ihtiyaç durulması halinde bu hızın üzerinde sorunsuz olarak çalışacak kalitede hizmet yapılındıracağını kabul ve taahhüt edecektir.

- 2.8. TOROS'un haricinde FİRMA, omurgası üzerinde, yasalar zorunlu kılmadığı sürece, hiçbir ağ iletişim protokolüne engel olmayacağını, limit uygulamayacağını ve önceliklendirme sınıfını değiştirmeyeceğini, aynı hattı başka bir müşteriye kullanırmayacağını taahhüt edecektir.
- 2.9. FİRMA, söz konusu hizmet için yıllık %99.8 oranında erişilebilirlik sağlayacaktır.
- 2.10. FİRMA, söz konusu hizmet kapsamında talep edilen devrelerin sonlandırılacağı cihazların yeterli miktarda yedeğini stoklarında bulunduracaktır. FİRMA, cihazlarda meydana gelebilecek herhangi bir arıza durumunda, stoklarında bulundurduğu yedek cihazı mümkün olan en hızlı ulaşım ile ilgili adrese sevk ederek, gerekli değişimin yapılmasını ve hizmette kesinti yaşanmamasını sağlayacaktır.
- 2.11. TOROS'a sunulacak hizmet 7 gün 24 saat çalışır olacaktır.
- 2.12. Devre yoğunluğu TOROS tarafından en fazla 5dk aralıkla izlenebilecektir. FİRMA bunun için gerekli yazılım ve donanım yatırımını yapacak ve TOROS'a izleme için yetki verecektir.
- 2.13. TOROS ihtiyaçları doğrultusunda devre bant genişliğini (devre hızı) artırabilecektir.
- 2.14. FİRMA servis sağlayıcısı, Türkiye Cumhuriyeti'nin yürürlükteki kanun, yönetmelik ve mevzuatındaki hükümleri saklı kalmak kaydı ile TOROS hakkında hizmetin kurulması ve/veya sürdürülmesi esnasında öğrendiği her türlü bilgiyi muhafaza edeceğini ve koruyacağını, gizli ve sır olarak tutacağını ve kimseye açıklamayacağını kabul etmiş sayılacaktır.

3. ALTYAPI

- 3.1. FİRMA, mevcut hattın bakımı ve iyileştirilmesi veya yeniden tesis edilecek Metro Ethernet devre bağlantılarında kullanılacak her türlü malzemenin teminini montajını ve tasarımını yapacağını taahhüt edecektir. Söz konusu işlemler sırasında meydana gelebilecek kusurlar hatalar bozuk ve/veya imalat hatalı malzemeler hizmet kusuru olarak kabul edilecektir. FİRMA, gerekli her türlü onarım ve yenilemeyi TOROS'un uygun gördüğü şekilde yapacağını kabul ve taahhüt edecektir.
- 3.2. TOROS tarafından nakil, arıza kaydı hat kapatma başvuruları e-posta yoluyla yapılabilecektir. Bu yollar ile yapılan bildirimler yükleniciye tebliğ edilmiş olarak işlem görecektir.
- 3.3. Hizmet, sözleşmede belirtilen tarihte verilmeye başlanacak ve fatura bu tarihten itibaren kesilmeye başlanacaktır. (Bu tarihten önce herhangi bir ücret ödenmeyecektir.)
- 3.4. TOROS bu şartname kapsamında Metro Ethernet(PPTP) devresi için kampüs noktaları içerisinde nakil talep edebilecektir.
- 3.5. İş bu şartnamedeki servisin koşullarına uygun olarak yerine getirilmesi amacıyla üçüncü kişiler ile yapılacak görüşmeler ve anlaşmalar FİRMA'nın sorumluluğundadır.

4. ARIZA ve BAKIM HİZMETLERİ

- 4.1. TOROS ve FİRMA, bu şartname kapsamında hizmetin takibinden sorumlu olacak kişilerin isim ve irtibat bilgilerini karşı tarafa bildirecektir. Bu kişiler tarafından veya bu kişilere yapılmış her türlü bildirim (Resmi yazı, Faks, E-posta) taraflara yapılmış olarak işlem görecektir.
- 4.2. FİRMA, hizmet alınan uçlar arasındaki veri kesintisi gibi özel durumları SMS, e-posta ile TOROS'a bildirecektir.
- 4.3. FİRMA, bağlantı durumunu 7/24 izlediği devrelerden, herhangi bir arıza uyarısı alması durumunda, TOROS tarafından bildirim beklemeden, TOROS'a haber vererek gerekli çalışmalara başlayacaktır.
- 4.4. FİRMA, bu şartname kapsamındaki hizmet süresince biri asil biri yedek olmak üzere 2(iki)adet Müşteri temsilcisi atayacak ve bu kişilerin irtibat bilgilerini TOROS'a sözleşme imzalanmasından sonra yazılı olarak bildirecektir.

5. HİZMET KAPSAMI

- 5.1. FİRMA, mevcutta kullanımda olan Metro Ethernet(PPTP) devre bağlantı kapasitesini gözetmeden gerekli uç donanımları en az 1 gbps kapasiteyi iletecek şekilde TOROS ve kendi tarafında sağlayacaktır.

- 5.2. Ayda bir kez TOROS, FİRMA kapsam altındaki ürünlerin kontrolü sağlanıp sonuçları rapor olarak BİDB' ye sunacaktır.
- 5.3. FİRMA, tüm firmware ürünlerinin, onarım, yama ve temel sürümleri dahil, güncelleştirilmiş veya değiştirilmiş bütün yeni versiyonlarını –ana sürüm yükseltmeleri dahil- TOROS'a sunacaktır. Gerekli Üretici Destek Paketlerinin alımı TOROS sorumluluğundadır.
- 5.4. TOROS' un çalışmakta olan sisteminde, yazılım güncelleştirmesinin yapılıp yapılmayacağı kararı, FİRMA'nın önerileri doğrultusunda TOROS tarafından karar verilecek olup, FİRMA' ya bildirilecektir. Yazılım güncellemeleri, TOROS tarafından talep edilmesi halinde FİRMA tarafından gerçekleştirilecektir. FİRMA güncellenmenin sağlayacağı faydaları TOROS'a açıklıkla tanıtmakla yükümlüdür.
- 5.5. FİRMA belirlenen sürelerde müdahale ve çözümü gerçekleştirecektir. Müdahale işlemi, arıza tespiti için gerekli olan tüm test işlemlerini, arızalı olduğu tespit edilen donanımın ve/veya yazılımın eşdeğeri veya daha gelişmiş modeli ile değiştirilmesini, güncelleştirilmiş yeni yazılımların kurulma ya da mevcut yazılım konfigürasyonun değiştirilmesi ve sistemin yeniden çalışır hale getirilmesi işlemlerini kapsar. FİRMA, arızalı olduğu tespit edilen donanıma ve/veya yazılıma, elindeki yedek parça stokunu kullanarak müdahale edecektir.
- 5.6. Sistemin yetenekleri kapsamında konfigürasyon değişikliği isteklerine destek verilmesi ve uygulanması gerektiği takdirde sözleşmedeki ürünler için bir defaya mahsus on-site müşteri eğitimi verilecektir.

6. YETERLİLİKLER

6.1. FİRMA' nın (Holding şeklinde yapılanmış şirketlerde aynı belge grup şirketlerinde bulunmakta ise şirket bütünlüğü içerisinde, “ İstenilen bu belgelerin grup şirketinde bulunması halinde grup şirketine ait belgenin sunulması da yeterliğe esas olmak üzere kabul edilecektir.”) aşağıdaki güvenlik ve kalite sertifikalarına sahip olması tercih zorunludur.

- ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemleri
- ISO 9001:2008 veya eşdeğer kalite uygunluk belgesi
- FİRMA'nın kendine ait Siber Güvenlik Merkezi olmalıdır.
- FİRMA Teer3 seviyesinde Veri Merkezine sahip olmalıdır.

7. REFERANS

7.1. FİRMA en az 1 Gbps kapasiteli en az 5 müşteriye hali hazırda hizmet sağlıyor olmalıdır. Referans belgesi ihale dosyasına eklenecektir.

BAŞKAN
Dr.Öğt.Üyesi Mehmet Ali AKTAŞ



UZMAN ÜYE
Yük. Mühendis Oğuzhan KAYA



ÜYE
Mühendis Özer TANRIVERDİ

