

T.C.
ERCİYES ÜNİVERSİTESİ
DÖNER SERMAYE İŞLETMESİ
TEL : (0.352) 437 49 20 – Fax : (0.352) 437 52 88

KAYSERİ
10.12.2024

SAYI : B.30.2.ERC.0.70.81.00
KONU: Teklif Mektubu Hakkında

Üniversitemiz Tıp Fakültesi ihtiyacı olan aşağıda cins ve miktarları belirtilen malzemelere ihtiyaç vardır. Müesseseniz tarafından ilgili malzemelerin temini mümkün ise birim fiyatı üzerinden teklif verilmesini rica ederim.

Tacım DEMİRTAŞ
Döner Sermaye İşletme Müd.

S.no	MALZEMENİN CİNSİ	Miktarı	Birim fiyatı
1	BİLGİ SİSTEMLERİ MALZEMELERİ PARÇA HARİÇ BAKIM , ONARIM , DESTEK VE DANIŞMANLIK HİZMETLERİ ALIMI	1 YILLIK	
	TEKNİK ŞARTNAME EK SAYFADADA		
	Bilgi İçin : KLİNİK MÜHENDİSLİĞİ ERKAM		
	Tel : 0352 2207 66 66 – Dahili : 20063 OKTAY KARASU		
A	TEKLİF MEKTUPLARI FİRMA BAŞLIKLİ KAĞITLARINA YAZILACAK.		
B	ZAMANINDA VERİLMİYEN,ACIK ADRES,KAŞE VE İMZA OLMAYAN TEKLİFLER DEĞERLENDİRİLMEZ.		
C	SİLİNTİ VE KAZINTI OLAN TEKLİFLER REDDEDİLİR.		
D	TEKLİF ZARFININ KAPALI OLMASI TEKLİF KONUSU ZARFIN ÜZERİNE YAZILI OLMALI.		
E	TEKLİF EDİLEN ÜRÜNLERİN,MARKASI VE AMBALAJ ŞEKLİ YAZILMALI		
F	TEKLİF EDİLEN ÜRÜNLERİN,BİRİM FİYATI RAKAM VE YAZI İLE YAZILMALI		
G	TEKLİF EDİLEN ÜRÜNLERDEN,TEKLİF MEKTUPU İLE BİRLİKTE NUMUNE GETİRİLECEK.NUMUNESİ GETİRİLEMEYECEK CİHAZLAR İÇİN KATALOG GÖNDERİLECEKTİR.		
H	ÖDEME SİRASININ VE GÜNÜNÜN BELİRLENMESİNDE; DÖNER SERMAYELİ İŞLETMELER BÜTÇE VE MUHASEBE YÖNETMELİĞİNİN 22. MADDESİ HÜKÜMLERİ UYGULANACAKTIR		
I	FATURA TARİHİNDEN ÖDEMEEYE KADAR GEÇEN SÜRE İÇERİSİNDE FİRMALAR VADE FARKI VEYA FAİZ TALEP ETMEYECEKLERDİR		
J	FİRMANIN İŞ UHDESİNDE KALMASI HALİNDE, İŞ SAĞLIĞI GÜVENLİĞİNİ GEREKTİREN HALLERDE GEREKLİ TEDBİRLER FİRMA TARAFINDAN ALINACAKTIR		

NOT : Teklif mektuplarının en geç **24/12/2024** günü mesai bitimine kadar E.Ü.Döner İşletmesi'ne bırakılması veya erudsim@erciyes.edu.tr adresine gönderilmesini rica ederiz.

1. AMAÇ

- 1.1** Bu teknik şartname ile 12 aylık (01.01.2025- 31.12.2025) süre ile T.C. Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi bilgi sistemleri altyapısında aktif olarak kullanılan, aşağıda liste halinde belirtilen, parça hariç donanım ve yazılımların daha etkin kullanılması, 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 sürdürülebilmesi 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 müdahaleyi de kapsayan girişim ve kontrollerinin yapılması işidir.

BAKIM – DESTEK VE GARANTİ UZATIM ve HİZMET VERİLECEK ÜRÜNLER

SIRA	ÜRÜN / HİZMET AÇIKLAMASI	BİRİM	MİKTAR	SÜRE/AY
1	HASTANE BİLGİ İŞLEM ALTYAPISI PARÇA HARİÇ BAKIM DESTEK ve DANIŞMANLIK HİZMETİ (1 YIL)	ADET	1	12
1.1.	Dell EMC VNX5400 Depolama Ünitesi Bakım Destek Hizmeti (SN: CKM00172902362)	ADET	1	12
1.2.	Dell ME 5024 PACS Depolama Ünitesi Bakım Destek Hizmeti	ADET	2	12
1.3.	Dell EMC Connectrix DS-6505B SAN Switch Bakım Destek Hizmeti (SN: BRCCCD1928N017, BRCCCD1929N02J)	ADET	4	12
1.4.	VMware Sphere Essential Plus Bakım Destek Hizmeti (6 CPU)	ADET	2	12
1.5.	Dell PowerEdge R730 Rack Server Bakım Destek Hizmeti (SN:6PJVXK2 - 6PMZXXK2 - 6PPWXXK2)	ADET	3	12
1.6.	Dell Poweredge R740 Rack Server Bakım Destek Hizmeti	ADET	3	12
1.7.	Dell Poweredge R750 Rack Server Bakım Destek Hizmeti	ADET	3	12
1.8.	Veri tabanı Yönetim Sistemi Destek Hizmeti (Oracle)	ADET	1	12
1.9.	Microsoft Ürünleri (DNS, DHCP, Domain Controller)	ADET	4	12

[Handwritten signature]

1.10.	ORACLE T8 SUNUCU Server Bakım Destek Hizmeti Oracle Database Production (Node1)	ADET	1	12
1.11.	ORACLE T4 SUNUCU Server Bakım Destek Hizmeti Oracle Database Production (Node2) Oracle Database Standby	ADET	2	12
1.12.	SUN FİRE X4170 Server Bakım Destek Hizmeti Local SMS Sunucu INA	ADET	3	12
1.13.	Dell Unity XT Depolama Ünitesi Bakım Destek Hizmeti Oracle Production ve Standby	ADET	2	12
1.14.	Firewall güvenlik duvarı ve management (analizyer) ürünleri bakım destek hizmeti	ADET	3	12
1.15.	EMC VNX 5300 Depolama Ünitesi Bakım Destek Hizmeti	ADET	3	12
1.16.	FORTİGATE 601 E güvenlik duvarı Bakım Destek Hizmeti	ADET	2	12
1.17.	FORTİLOGGER Bakım Destek Hizmeti	ADET	1	12
1.18.	FORTİSİEM Bakım Destek Hizmeti	ADET	1	12
1.19.	Extreme Networks Ürünleri Bakım Destek Hizmeti	ADET	1	12
1.20.	Extreme VSP 7400 Omurga Switch	ADET	6	12
1.21.	Extreme Network Access Control (NAC)	ADET	2	12
1.22.	Extreme Wireless Controller	ADET	2	12
1.23.	Extreme Purview	ADET	1	12
1.24.	Extreme X460 kenar Switch	ADET	95	12
1.25.	Extreme 3935i Access Point	ADET	310	12

2 GENEL KOŞULLAR

2.1. İşbu şartnamede sonraki maddelerde belirtilen "İSTEKLİ" ifadesi ihaleye teklif veren

[Handwritten signatures and initials]

firmayı, “YÜKLENİCİ” ya da “FİRMA” ifadesi ihaleyi kazanan firmayı, “KURUM” ise Erciyes Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi’ni ifade edecektir.

- 2.2. İşbu şartnamede belirtilen işlerin, şartnamede tarif edildiği şekilde ve sözleşmenin imzalanmasını takiben 12 aylık (01.01.2025- 31.12.2025) süre zarfında bitirilmesi esastır. YÜKLENİCİ, ihale bedeli dışında hiçbir şekilde ek ücret talep etmeyecektir. Bu sebeple;
- 2.3. İSTEKLİ, iş ve iş şartlarının tüm detaylarını görmek için tesisleri gezmeli ve tüm konuları sahada tetkik etmelidir.
- 2.4. İSTEKLİ, yukarıda bakım ve destek hizmeti verilecek ürünlerin ve benzer kapsamda daha önce garanti veya bakım veya desteklerini yaptığına dair iş bitirme örneklerini teklifinde verecektir.
- 2.5. YÜKLENİCİ, gerekli montaj çalışmaları sırasında kendi ihmal ya da kusuru nedeniyle oluşabilecek hasarları tazmin etmekle yükümlüdür.
- 2.6. İSTEKLİ firma bayram, tatiller ve mesai saatleri dışı da dâhil olmak üzere 7/24 (7 gün 24 saat) hizmet verebilme özelliğine sahip olmalıdır.
- 2.7. YÜKLENİCİ firma, 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. İSTEKLİ firma işi alması durumunda proje kapsamındaki her türlü bilgiyi gizli tutacağına ve Kurum bilgilerini üçüncü kişi veya kurumlara kesinlikle aktarmayacağına dair şartname ekinde bulunan Gizlilik Taahhütnamesini İdareye Sözleşme 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” kaydedilecek ve cihazların Kuruma çalışır ve fonksiyonlarını yerine getirir durumda teslim edilmesi sağlanacaktır.

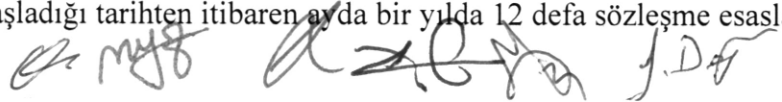
3 BAKIM-DESTEK HİZMETLERİ KAPSAMI

- 3.1. YÜKLENİCİ, sisteminin 7 gün 24 saat kesintisiz ve sağlıklı bir biçimde çalışabilmesi ve bilgilerin güvenliğinin sağlanması için gerekli tüm önlemleri kurum yetkililerine



bildirecektir.

- 3.2. YÜKLENİCİ, hastane yönetiminin belirleyeceği en az bir bilgi işlem merkezi personeli Sunucular ve Ağ cihazları ile ilgili gerekli işlemleri (güncelleme, bakım-onarım vb.) yapabilecek düzeyde yetiştirmelidir.
- 3.3. YÜKLENİCİ, sistemle ilgili her türlü bakım-onarım işlemlerini nitelikli personellerine yaptıracaktır. Bu işler yapacak personelleriyle ilgili tüm bilgi ve belgeleri hastane yönetimine sunmalıdır.
- 3.4. YÜKLENİCİ sistemlerin erişilebilirliği ve çalışabilirliğinin mümkün olan en üst seviyede tutulması, veri güvenliği sağlanması amacıyla gerekli tedbirlerin alınmasıyla ilgili tavsiyelerini hastane idaresinin bilgisine sunacaktır.
- 3.5. YÜKLENİCİ, sistemin sağlıklı ve kesintisiz hizmet verebilmesiyle ilgili gerek duyulan güncelleme ve yenileme işlerini gerçekleştirecektir. Ayrıca donanım güncellemesiyle ilgili gereklilik oluşması durumunda tavsiyelerini idareye yazılı olarak sunmalıdır. Donanımlar için yapılması gereken firmware güncellemelerinde ürünün üretici garantisi yok ise bu durum idareye bildirilecek ve idare ile değerlendirilerek karar verilecektir.
- 3.6. Sistem logları saklanmalı ve gerektiğinde izlenebilmelidir.
- 3.7. YÜKLENİCİ, sistemin yedeklerinin sağlıklı olarak alınması ile ilgili tedbirlerini alır ve herhangi bir nedenle (Donanım, yazılım, sistem odası koşulları, ups vb.) sistemin durması veya veri kaybı yaşanması durumunda Hastane Bilgi Yönetim sistemi hizmetini veren yazılım firmasıyla koordineli olarak, yedekleri iş akışını bozmayacak şekilde azami 8 saat içinde eksiksiz yükleyerek sistemin normal seyrinde çalışmasını devam ettirmelidir. Sistemde ortaya çıkabilecek sorunlar/hatalar, telefon, fax ya da e-posta ile yükleniciye bildirecektir. Yüklenici, alınan şikâyeti kaydetmeli ve alındığına dair anlık hastaneye geri bildirim yapmalıdır. Yüklenici, arıza bildiriminin yapıldığından itibaren en geç 30(otuz) dk. içerisinde uzaktan erişim ile soruna konunun uzmanı tarafından müdahale edecektir. Uzaktan müdahale ile çözüm getirilemeyen sorunlarda, konunun uzmanı tarafından yerinde müdahale edilecektir. Yüklenicinin yetkili ve teknik personelinin iletişim kanalları 7 gün 24 saat ulaşılabilir olmalıdır.
- 3.8. YÜKLENİCİ, sözleşme süresince sözleşmenin başladığı tarihten itibaren ayda bir sisteme koruyucu, verimini artırıcı periyodik bakımları (Sistem ve ek donanımların kontrol, testler vb.) yapacaktır.
- 3.9. Kurumumuz tarafından izin verilecek giriş noktası üzerinden Sistem'in uzaktan incelenmesi ve problemin teşhisi işlemlerini yapabilecektir.
- 3.10. YÜKLENİCİ, Sistem destek ve yeni çıkan yazılım sürümleri hakkında bilgi içeren yayınları, periyodik bültenleri kurumumuza verecektir.
- 3.11. YÜKLENİCİ, destek ve danışmanlık verdiği yazılımların garanti süresince yeni yayın, uyarılama, sürüm, yamalarını ve hizmetleri Türkiye'de sunulmasından itibaren 30 gün içinde ücretsiz sağlayacak, en geç 90 gün içinde sisteme ücretsiz yükleyecektir.
- 3.12. Sözleşmenin başladığı tarihten itibaren ayda bir yılda 12 defa sözleşme esaslarına uygun



olarak işin yapıldığına dair Tutanak düzenlenecek ve ilgili Ünite sorumlusuna imza ettirilecektir.

- 3.13. Firma, teknik destek kapsamında mevcut sistem altyapısında kullanılan yukarıdaki listede belirtilmiş ürünlerin ve tüm bileşenlerinin aylık periyodik bakımlarından, arıza durumunda 7x24 destek vermekten sorumlu olacaktır.
- 3.14. 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 resmî 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 İdare'ye bildirecektir.
- 4.2. İSTEKLİ bu pozisyon için görevlendirilecek her personel için; öz geçmişlerini, sertifikalarını, içeren dokümanları teklif aşamasında idareye sunacaktır. İSTEKLİ, iş kapsamında kurum envanterindeki ürünlere en iyi seviyede destek verebilmek ve kurum ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bünyesinde en az 2 (iki) adet Dell Information Storage and Management Versiyon sertifikalı teknik uzman, en az 1 (bir) EMC Implementation Engineer VNX Solutions Specialist sertifikalı teknik uzman, en az 1 (bir) Dell EMC Implementation Engineer Unity Solutions sertifikalı teknik uzman, en az 2 (iki) Vmware Certified Advanced Professional (VCAP) sertifikalı teknik uzman, en az 2 (iki) Fortinet Certified Professional Network Security sertifikalı teknik uzman, en az 1 (bir) Extreme Certified Professional in Fabric sertifikalı teknik uzman, en az 1 (bir) Extreme Wireless Cloud sertifikalı teknik uzman, en az 1 (bir) Oracle Database Administration Certified Professional sertifikalı teknik uzman bulundurmalı ve bu sertifikaları teklif dosyasına eklemelidir.

5 ARIZA VE KESİNTİ GRUP TANIMLARI

Grup	Tanım
A	Ciddi Kesintiler Örnek: • Söz konusu sistemin herhangi bir nedenden dolayı 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: • Response Time problemleri • Sistem yönetim konsolundan sisteme ulaşamaması • Sistemin çalışmasını etkileyen fakat sistemi durdurma noktasına getirmeyen arızalar.
C	Minör İş Kesintileri- Bir grup kullanıcının etkilendiği durumlar Örnek: • Sistemin çalışmasını etkilemeyen veya bakım sırasında ortaya çıkmış düzenleyici ve arıza önleyici tedbirler, parça değişimleri...
D	İDARE Tarafından Talep Edilen Danışmanlık ve Ek İstekler

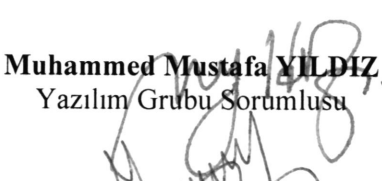
HİZMET SEVİYESİ

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	

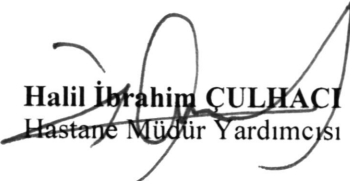
6 CEZAI MÜEYYİDELER

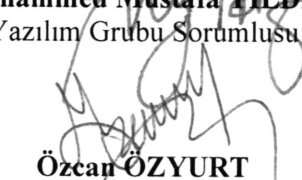
- 6.1. Yüklenici, üretici garantisi olmaması nedeniyle yaşanan sorunlar dışındaki sorunları yukarıdaki tabloda belirtilen sürelerde gidermek zorundadır. Belirtilen sürelerin aşılması halinde günlük sözleşme bedelinin %0,1'ü (binde bir) oranında cezai müeyyide uygulanacaktır. Yukarıda belirtilen cezalar ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın yükleniciye yapılacak ödemelerden kesilir. Cezanın ödemelerden karşılanamaması halinde ceza tutarı yükleniciden ayrıca tahsil edilir.

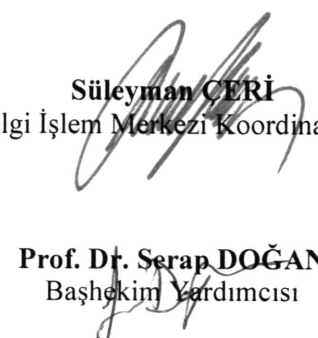

Oktay KARASU
Bilgisayar Teknikeri


Muhammed Mustafa YILDIZ
Yazılım Grubu Sorumlusu


Süleyman ÇERİ
Bilgi İşlem Merkezi Koordinatörü


Halil İbrahim ÇULHACI
Hastane Müdür Yardımcısı


Özcan ÖZYURT
Hastaneler Başmüdürü


Prof. Dr. Serap DOĞAN
Başhekim Yardımcısı