

---

# Ankara Üniversitesi Hastaneleri

Bilgi İşlem Birimi

Veri Merkezi Ürünleri-Üretici Bakım Onarım  
Teknik Şartnamesi

---



TH

d

## 1. KONU

İDARE'nin İbni Sina Veri Merkezi'nde bulunan veri merkezi ürünlerinin ve sanallaştırma sistemlerinin koruyucu bakım-onarım, tamir ve desteğinin sağlanması işidir.

## 2. KAPSAM

Bu teknik şartname, İDARE'nin veri merkezinde kullanılan veri merkezi ürünlerinin ve sanallaştırma sistemlerinin donanımlarında ve yazılımlarında meydana gelebilecek sorunların giderilmesini ve idarenin isteği doğrultusunda yazılım güncellemelerinin yapılması ile teknik destek sağlanması amacıyla Bakım Hizmeti Alımını kapsamaktadır.

## 3. TANIMLAR-KISALTMALAR

İDARE'nin İbni Sina Veri Merkezi'nde bulunan veri merkezi ürünlerinin ve sanallaştırma sistemlerinin koruyucu bakım-onarım, tamir ve desteğinin sağlanması işidir.

**İdare:** Ankara Üniversitesi-Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastaneleri-Bilgi İşlem Birimi

**İstekli:** Veri Merkezi Ürünleri Bakım Onarım Hizmeti İhalesi İçin Teklif Verecek Firma

**Yüklenici:** Veri Merkezi Ürünleri Bakım Onarım Hizmeti İhalesi'ni Kazanan Firma.

**Çağrı bildirimi:** Garanti kapsamındaki ürünlerle ilgili olarak İdare tarafından tespit edilen problemlerin yükleniciye bildirilmesidir.

**Müdahale:** Sorunun başlama anından itibaren, sorunun çözümüne ilişkin çalışmaların Yüklenici tarafından başlatılmasıdır.

**Müdahale süresi:** Arızanın İdare tarafından Yükleniciye bildirilmesinden itibaren Yüklenicinin arızaya müdahale ettiği ana kadar geçen süredir.

**Servis Formu:** Arıza incelemesi durumunun İdareye bildirildiği formdur.

**Parça Değişimi:** Donanım bileşenlerinin kullanılmamış orijinali ile değiştirilerek arızanın giderilmesidir.

## 4. GENEL ŞARTLAR

- 4.1. Sözleşme süresince bakım ve onarım hizmet bedeline işçilik, kargo ücreti dâhil olacak ve lojistik destek hizmetleri yüklenici tarafından bedelsiz olarak karşılanacaktır.
- 4.2. Teklif verecek firmaların Ankara'da yerleşik ofisi bulunacaktır. İşe başlamadan önce yüklenici bu durumu belgelendirecektir.
- 4.3. Yüklenici, çalışma sırasında elde ettiği bilgileri 3. Şahıslarla paylaşmayacaktır.
- 4.4. Yüklenici, ek listelerdeki bakım ve onarımı yapılacak cihazları yerinde inceleyip çalışır durumda olduğunu ihale saatine kadar İdare personeli eşliğinde kontrol edebilecektir. Kontrol etmediği takdirde tüm cihazların çalışır durumda olduğunu kabul etmiş sayılacaktır.
- 4.5. Bu şartnamede yer almayan hususlar için ISO, TSE/TSE-ISO ve IEEE' nin ilgili standartları ve tüketiciyi koruma mevzuatı geçerli olacaktır.
- 4.6. Yüklenici, bakım onarım hizmetini 8.1 maddesinde bulunan ürünler için 7.2 maddesinde belirlenen servis seviyesi göz önünde bulundurularak sözleşme süresince parça teminini ve yerinde desteği kapsayan garanti paketi ile üretici garantisi şeklinde sağlayacaktır; üreticiden veya üreticinin yetkili distribütöründen alınan yetki belgesi ve üreticiden alınan garanti taahhütnamesi ihale sırasında belgelendirilecektir. Yetki belgesinin distribütörden alınması halinde, ihale tarihi itibarıyla distribütörün ilgili üretici tarafından yetkili olduğu ihale sırasında belgelendirilecektir.
- 4.7. Yüklenici, sanallaştırma yazılımlarına VMware VCP 6 veya daha üstü versiyon (vSphere 7.0,8.0 vs.) sertifikaya sahip en az 1 (bir) personel ile destek verecektir. Söz konusu sertifikalar işe başlamadan önce kuruma teslim edilecektir.
- 4.8. Bu iş ile ilgili olarak teklif verecek firma, periyodik olarak yılda 4 defa veri merkezi ürünlerinin ve sanallaştırma sistemlerinin bakımını yapacaktır.

## 5. SANALLAŞTIRMA SİSTEMLERİNİN BAKIM-DESTEK HİZMETLERİ ESASLARI

- 5.1. Yüklenici, bu teknik şartname kapsamında Vmware Sanallaştırma ürünleri ile beraber Microsoft Sistemleri (Domain Controller) ve Veeam Yedekleme yazılımı ile ilgili kritik işlerde kullanılmak üzere teknik personel aracılığıyla toplamda 4 (dört) Adam/Gün yerinde teknik destek hizmeti verecektir.
- 5.2. Yüklenici, sözleşme kapsamında görevlendirilecek personelinin İDARE tarafından istenilen gün ve zamanda hazır edilmesini sağlayacak, personelin yaptığı çalışmaya dair raporu her bir çalışma zamanını takip eden gün içerisinde e-posta ile gönderecektir.
- 5.3. Yüklenici, İdare tarafından istenilmesi durumunda, oluşan problemlerde gerekli çalışmanın yapılmasını sağlayacaktır.
- 5.4. Yüklenici, bu sözleşme kapsamında görevlendirilen teknik personelinden memnun kalınmaması durumunda, İDARE' den gelecek değişiklik talebini en az aynı vasıfta başka bir personel istihdam ederek 15 (on beş) gün içerisinde karşılayacaktır.
- 5.5. Yüklenici, 8.1 maddesinde bulunan CZ2125072M, CZ2125072Q, CZ2125072N, 2M221100FR, 2M221100FS, 2M221100FT, 2M221100FV seri nolu 7 adet HP ProLiant DL380 Gen10 sunucu üzerinde çalışan HP SimpliVity HCI sanallaştırma yazılımı için üreticiden alınacak destek paketini teklifine dahil ederek gerekli bakım desteğini verecektir.

## 6. TEKNİK UYGULAMA ESASLARI

- 6.1. Yüklenici, ekteki listelerde belirtilen tüm donanım cihazlarının donanımsal arızalarını sözleşme sözleşme süresi boyunca giderecek, idarenin isteği doğrultusunda yazılım güncellemesi varsa yapacak ve sistemlerle ilgili teknik destek sağlayacaktır.
- 6.2. Sistemlerin tüm donanım ve yazılım bileşenlerinin onarım, teknik destek hizmetleri yüklenici sorumluluğunda olacaktır.
- 6.3. Arızalı cihaz üzerinde yapılan inceleme neticesinde, arızanın cihazın bir donanımından (disk, kart, işlemci, RAM, ana kart, vb.) kaynaklandığı anlaşılmış ise, Yüklenici, arızalı donanımı cihazın arızasını gidererek cihazı çalışır hale getirecektir.
- 6.4. Yüklenici sözleşme süresince vereceği bakım onarım hizmetlerini sistemlerin çalışmasını engellemeyecek, değiştirmeyecek ve aksatmayacak şekilde İdarenin isteklerine göre yerine getirecektir.
- 6.5. Yüklenici sistemlerin bakım ve onarımı için gerekli el emeğini, yedek parçaları ve test donanımını ek ücret talep etmeden sağlayacaktır.
- 6.6. Şartnamede yer alan ürünler için ürünün temin edildiği zamanki garanti süresi içinde üreticinin sağladığı en son Firmware güncellemeleri idare tarafından istenildiği takdirde yüklenici tarafından yapılacaktır.
- 6.7. Cihazlar üzerinde bulunan bütün donanımlar garanti kapsamındadır. (Disk sürücüler, kontrolör, önbellek, pil, güç malzemeleri, fan, vb.)
- 6.8. Cihazların işletim sisteminin geliştirilmesi, yama güncellemelerinin donanım ihtiyacı olmaksızın yapılması ücretsiz sağlanacaktır.
- 6.9. İdare, bakım anlaşması kapsamında çağrı, yerinde destek ve parça değişimi hakkına sahiptir.
- 6.10. İdare tarafından yükleniciye yapılacak arıza, bakım, onarım ve destek talepleri; yüklenicinin çağrı merkezi, müşteri temsilcisi, İnternet ortamında açılan destek bildirim hesabı ve elektronik posta ortamı üzerinden olabilecektir.
- 6.11. Şartname kapsamındaki cihazların bakım ve onarım hizmeti 7 gün 24 saat çalışma esasına göre olup, söz konusu süreler mesai saatleri ile sınırlı değildir, resmi tatil ve mesai harici zamanı da kapsamaktadır.
- 6.12. Yüklenici şartname kapsamında yükümlülüklerini yerine getirirken diğer donanım, yazılım, sistem, yapı ve kişilere verdiği zarardan sorumlu olacaktır.
- 6.13. Arıza giderme veya diğer çalışmalar, çalışan sistemlerin kapatılmasını veya devre dışı bırakılmasını gerektiriyorsa çalışmalar yüklenici firma tarafından ve İdarenin isteği doğrultusundaki mesai saatleri dışında, hafta sonları ve resmi tatillerde de yapılacaktır.

6.14. Her bir çağrı bildirimini sonucunda yazı, tutanak, elektronik posta veya faks ile İdarenin durum veya sonuç hakkında en geç 8 (sekiz) saat içerisinde bilgi bildirimini yapılacaktır. Bu geri bildirimler yapılmadığı ve çağrı durumu hakkında bilgi verilmediği takdirde müdahale yapılmamış sayılacaktır.

## 7. GARANTİ ŞARTLARI

7.1. Garanti süresi 01.04.2026 tarihinden itibaren başlayacak ve 1 yıl süreli olacaktır.

7.2. Müdahale ve çözüm süreleri aşağıdaki tabloya uygun olarak 7x24 uzaktan veya yerinde destek şeklinde olacaktır. Arızanın giderilme sürecine ilişkin İdareye bildirim yollanacaktır. Eğer parça değişimi öngörülüyorsa sistem başka bir kaynak üzerinde çalışır hale getirilip parça değişimi için idare ile yüklenici arasında mutabakat sağlandıktan sonra çözüm üretilecektir.

Arıza Açıklaması	Müdahale Süresi	Çözüm Süresi
Donanım arızası varsa veya sistem çökmüş, durmuş ve operasyon devam etmiyorsa	4 saat	24 saat
Diğer arıza durumlarında	8 saat	48 saat

## 8. BAKIM HİZMETİ ALINACAK VERİ MERKEZİ ÜRÜNLERİ

### 8.1. Üretici Bakımı İstenecek Veri Merkezi Ürünleri

1	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	CZ22130H5L
2	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	CZ22130H5J
3	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	CZ2125072M
4	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	CZ2125072Q
5	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	CZ2125072N
6	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	2M221100FR
7	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	2M221100FS
8	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	2M221100FT
9	Fiziksel Sunucu	HP ProLiant DL380 Gen10	2M221100FV
10	San Switch	HP B-series SN3600B	CZC202DYCE
11	San Switch	HP B-series SN3600B	CZC151DXN7
12	Storage	HP Primera C630 Controller	CZ224503BD
13	Storage	HP Primera C630 Enclosure	CZ224503BB
14	Storage	HP Primera C630 Enclosure	CZ224503B9
15	Storage	HP Primera C630 Enclosure	CZ224503C1
16	Storage	HP Primera C630 Enclosure	CZ224503C2
17	Storage	HP Primera C630 Enclosure	CZ224503C3
18	Storage	HP ProLiant ML350 Gen9	CZ36177WT7

M  
Taner OTCU  
Sistem Uzmanı  
10.03.2026

Taha Habibullah ERKAYA  
Sistem Uzmanı  
10.03.2026

Fevzi Fırat DEMİR  
Ağ Sorumlusu