



**İSTANBUL
TİCARET
ODASI**
— 1882 —

**İSTANBUL TİCARET ODASI
DELL EMC 450F
BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETİ
YENİLEME
TEKNİK ŞARTNAMESİ**

2025

İSTANBUL TİCARET ODASI VERİ DEPOLAMA SİSTEMİ İLE FİBER AĞ ANAHTARLARI
BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

İÇİNDEKİLER

- 1. AMAÇ**
- 2. GENEL ŞARTLAR**
- 3. BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETLERİ**

İSTANBUL TİCARET ODASI VERİ DEPOLAMA SİSTEMİ İLE FİBER AĞ ANAHTARLARI
BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. AMAÇ

1.1. İstanbul Ticaret Odası'nda kullanılmakta olan;

- 1 adet Unity 450F All Flash Veri Depolama sisteminin 1 yıl boyunca garanti, bakım onarım ve destek hizmeti verilmesi işidir.

2. GENEL ŞARTLAR

- 2.1.** Yüklenici, teknik şartnamenin başlıkları altında geçen her maddeyi aynı sıra ve düzende tek tek yanıtlanacaktır. Yanıtsız bırakılan, eksik yanıtlanan, anlaşılamayacak şekilde veya yoruma açık bir şekilde yanıtlanmış maddeler için, "istenen şartların Yüklenici tarafından yerine getirilemediği" kabul edilecektir.
- 2.2.** Yüklenici firma teknik şartname maddelerini kabul ettiğine dair cevaplarını teklifle birlikte verecektir. Şartname maddelerine verilen cevaplar kesin ve net olacak, açıklamalar ise açık ve anlaşılır olacaktır.
- 2.3.** Şartname DELL EMC 450F bakım, onarım ve destek hizmeti verilecek, ürünlerin yalnızca belli bölümlerini kapsayan teklif oluşturulmayacaktır.
- 2.4.** Yüklenici, ihale kapsamındaki tüm ürünler ile ilgili teknik bakım, onarım ve destek hizmetini vermeye, çözüm sunmaya, yetkili olduğunu, bu sistemlerin Ana Dağıtıcısı/Türkiye Temsilcisi konumundaki firmasından almış olduğu "Yetki Belgesi" ile beyan edecektir.
- 2.5.** Yüklenici, fiyat teklifinin üretici kısmını USD, Firma Bakım, Onarım ve Destek kısmını TL olarak verecektir. İhale kapsamında alınacak üretici garantileri ve bakım onarım desteği ayrı faturalarda sözleşme imzalandıktan sonra ödenecektir.
- 2.6.** Belirtilen tarihler arasındaki bakım onarım ve destek faturasının ilk ödemesi sözleşme imzalanmasına müteakip diğer faturalar ise senelik taksitler ile sözleşme imzalandığı tarihte yapılacaktır. Bakım, onarım ve destek hizmeti için kesilecek fatura 5/10 KDV tevfiatlı olacaktır.
- 2.7.** Bakım, onarım ve destek hizmetine dâhil olan cihazl İstanbul Ticaret Odası'nın Eminönü Merkez binasında olacaktır.

İSTANBUL TİCARET ODASI VERİ DEPOLAMA SİSTEMİ İLE FİBER AĞ ANAHTARLARI
BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

3. BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETLERİ

- 3.1.** Yüklenici, parça dâhil bakım, onarım ve destek hizmeti verecek olup, cihazların çalışır duruma getirilmesi için değiştirilen parçalardan ayrıca bir ücret talep etmeyecektir.
- 3.2.** Sistemlerde yaşanacak herhangi bir sorun halinde en geç 4/6 saat içerisinde sisteme müdahale edilecek ve sorun parça değişimi de dahil olmak üzere en geç 24 saat içerisinde çözülecektir.
- 3.3.** Bakım, onarım ve destek hizmeti 7/24 esaslarına göre (parça dahil) verilecektir.
- 3.4.** İhaleye konu olan tüm ürünler sözleşme süresi boyunca 7/24 üretici garantisinde olması gerekmektedir.
- 3.5.** Yüklenici, sözleşme süresi boyunca bakım, onarım ve destek hizmetini ayrı bir ücret talep etmeden, ihaleye konu olan ürün için, cihazların kurulu bulunduğu yerde verecektir. Bulunduğu yerden başka bir yere götürülerek tamiri söz konusu olduğunda cihazın yerinden alınması, tekrar getirilerek devreye alınıp çalışırılığının test edilmesi yükleniciye ait olacaktır. İşçilik içinde ayrı bedel talep etmeyecektir.
- 3.6.** Yüklenici, sözleşme süresi boyunca ihaleye konu olan ürünlere ait çıkan yazılımların yeni versiyonları, firmware güncellemeleri, lisans değişimleri, ve yamaları bakım-onarım ve destek hizmeti kapsamında ücretsiz yapacaktır.
- 3.7.** Bakım onarım ve destek hizmetine dâhil olan cihazlara müdahale süresi 1 günden fazla olaksa, yüklenici arızalanan ürünün yerine muadil bir ürün temin ederek çalıştırılmasını garanti edecektir.
- 3.8.** Yüklenici, tamirâtı mümkün olmayacak (çalıştırılmayan) cihazın muadil bir ürününü bedelsiz olarak verip çalıştırılmasını garanti edecektir.
- 3.9.** Yüklenicinin, ihale konusu ürünlere müdahale edecek güncel İleri Düzey Uzmanlık Sertifikasına sahip en az iki personeli olacaktır. Gerekli sertifikalar teklif dosyasında sunulması gerekmektedir.
- 3.10.** Bakım, onarım ve destek hizmeti alt yüklenicilere yaptırılacak ise yüklenici firma hangi ürünleri kimlere yaptıracağını teklifinde belirtecektir. Ancak bu ürünlerin bakım, onarım sorumluluğu yüklenici firmaya ait olacaktır.
- 3.11.** Yüklenici, sözleşme kapsamında, ihaleye konu olan cihazların arızalanması durumunda sorununun tespit edilmesi, arızanın giderilmesi, çalışır hale getirilmesi ve her türlü yeniden kurulum işlemlerini, bakım-onarım ve destek hizmeti kapsamında ücretsiz yapacaktır.
- 3.12.** Yüklenici, müdahale çağrısını gerektiren sebep ve arızaları İTO lokasyonunda giderilmesi, eğer arıza yerinde giderilemiyorsa arızalı parçanın ya da cihazın Yüklenicinin Teknik Servisi'ne alınıp arızanın giderilmesi, onarılamayacağına karar

İSTANBUL TİCARET ODASI VERİ DEPOLAMA SİSTEMİ İLE FİBER AĞ ANAHTARLARI
BAKIM, ONARIM VE DESTEK HİZMETİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

verilmiş ve değiştirilmesi gerekecek yedek parçanın, İTO onayıyla temini ve değiştirilmesini, bakım-onarım ve destek hizmeti kapsamında ücretsiz yapacaktır.

- 3.13.** Sınırsız adet çağrı için uzaktan telefon veya e-mail desteği veya uzaktan erişim ile teknik hizmet desteğini kapsayacaktır.
- 3.14.** Yüklenici, arızaların bildirmesi için e-posta adresi ile birlikte yetkili kişi/kişiler ismini ve telefonunu bildirecektir. Arızalar e-posta yoluyla bildirilecek ve arıza müdahale süresinin başlangıcı e-posta gönderiliş saatinden itibaren geçerli olacaktır.
- 3.15.** İTO Bilgi İşlem Müdürlüğü yetkili personeli bu numarayı kullanarak çağrının ne durumda olduğunu sorgulayabilecektir
- 3.16.** Yüklenici, sorun giderildikten sonra çağrının kapatılmasını sağlayacaktır.
- 3.17.** Düzenli olarak her 6 ayda bir olmak üzere senede 2 kez mesai saatleri dışında destek verilen ihale konusu ürünlere koruyucu bakım hizmeti verilecek ve çalışma sonucu yazılı rapor olarak sunulacaktır.

Bu kapsamda aşağıdaki kontroller yapılacaktır;

- 3.17.1.** Sistemin genel işleyişinin ve performansının kontrolü ve gerekli optimizasyonların yapılması,
- 3.17.2.** Normal çalışma şartlarının kontrolü ve gerekiyorsa önceki hale getirilmesi,
- 3.17.3.** Kablo bağlantılarının kontrolü ve problemlerin İTO'ya bildirilmesi,
- 3.17.4.** Sözleşme kapsamındaki ürünlerin çıkacak yeni sürümleri ile ilgili güncel bilgi ve önerilerin aktarımı.

3.18. DELL EMC UNITY 450F ALL FLASH STORAGE

Serial Number	HW Identifier	Model Number	Model Description	Support Option	QTY
CKM00175000856	CKM00175000856	D32BD32AF25AF	UNITY 450F 2U DPE 25X2.5 DRIVE FLD RK	ProSupport 4HR Hardware Support	1
	CKM00175000856	D31DEMCK25KITAF	UNITY 25 DRIVE DPE AF FLD INSTALL KIT	ProSupport 4HR Hardware Support	1
	CKM00175000856	D3F-2SFXL2-3840	UNITY AFA 3.84TB SSD 25X2.5	ProSupport 4HR Hardware Support	16
	CKM00175000856	D3SFP10IAF	UNITY 4X10GB SFP ISCSI/ETH CONNECTION	ProSupport 4HR Hardware Support	1
	CKM00175000856	D3SL16FAF	UNITY 2X4 PORT 16G FC IO	ProSupport 4HR Hardware Support	1
	CKM00175000856	458-001-850	UNITY 400F/450F BASE SOFTWARE=IC	ProSupport Software Support	1
	CKM00175000856	D3F-2SFXL2-3840U	UNITY AFA 3.84TB SSD 25X2.5 UPG	ProSupport 4HR Hardware Support	9