 

1-İŞ YAPILACAK ALANLARDA, İŞ GÜVENLİĞİ SAĞLANMALI

İşlem yapacak kişi ya da kişiler, çalışacağı iş ile ilgili mesleki ehliyeti olan, sigortalı, iş güvenlik eğitimi almış (baret, eldiven, işe uygun elbise, maske, gözlük vb), bağlı olduğu kurum veya firma bilgisi dâhilinde, yalnız (tek kişi olarak) çalışmamak üzere, iş planını yazılı olarak kurum amirine ya da firmasına bildirecek ve çalışma mahalli ile ilgili çalışma ortamının çalışılabilir olduğunu tespit etmiş olmak şartı ile; yapacağı işlere başlayacaktır. Gerekirse teknik müdürlükten çalışma alanının projelerini isteyerek aynı işlemin başka alanlarda unutulmasını önleyecektir.

2- İŞE BAŞLAMA FORMU DOLDURULMASI

3- PERİYODİK BAKIM MI? , ZARURİ İŞLEM Mİ? , HANGİSİ OLDUĞU FORMDA BELİRTİLMELİ

4- YAPILACAK İŞLEMLERDE ÖNCESİ VE SONRASINDA, RESİM, VİDEO, KAMERA ÇEKİLEREK, GEREKLİ RAPORLAR TUTULARAK DOSYA HALİNE GETİRİLMELİ

5- UYGULANACAK İŞ VE İŞLEM DETAYLARI

DEVLET OPERA VE BALESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ BAKIM ONARIM TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. KONU

Bu şartname, aşağıda isimleri belirtilen Devlet Opera ve Balesi binası için ekli listede gösterilen malzemelerin yerinde bakım ve onarımlarına ait teknik özellikleri, muayene metotlarını ve ilgili diğer hususları kapsar.

1.1 TANIMLAR

Kurum: Devlet Opera ve Balesi

Mesai Günü: Resmi tatil günleri ve hafta sonları hariç diğer çalışma günleridir.

Mesai Saati: Mesai günleri 08,00-18.00 saatleri arasıdır.

Çağrı Merkezi: Firma, kullanıcıların arızalan bildirmeleri için gerekli bir irtibat telefonu bildirecektir. Bu merkez 7 gün 24 saat çalışabilmelidir.

Müdahale süresi: Arızanın kullanıcı tarafından firmaya bildirilmesinden itibaren firmanın arızaya müdahale ettiği ana kadar geçen süredir.

Mithatpaşa V.D. 645 010 4373

Periyodik Bakım/Onarım: Mevcut sistemin uygulama kontrollerinin yapılması, kayıtların(log) incelenmesi ve sorunsuz çalışmasını sağlamaktır. Kurumun uygun görmesi halinde mevcut sistemin kapatılarak fiziksel bakım ve temizleme çalışmasının yapılmasıdır.

Bakım/Onarım Süresi: Firmanın bakım amacıyla idareye varması veya bildirilen arızaya müdahale etmesi ile başlayan ve bakımın sona ermesi veya arızanın giderilmesine kadar geçen süredir. Bu süre en fazla 48 saattir.

1. BAKIM ONARIM GEREKSİNİMLERİ
	1. Firma teklifinde, bakım onarım işlemlerini organize edecek ve her türlü sorunda kurumca ilk aşamada irtibat kurulacak yüklenicinin belirtiği proje yöneticisine bildirilecektir. Firma, kullanıcıların bakım onarım hizmetlerini yerine getirecek mühendis ve teknisyenlerinin kimliğini, eğitimini, iş tecrübelerini, bordro ve ssk matrahını içeren listeyi idareye vereceklerdir. Kurum, teklif değerlendirme aşamasında gerekli gördüğü takdirde yetkili kurum personelleri tarafından teklifi yapan firmanın geçmiş işlerini, referanslarını, projelerini, çalışan teknik personellerini ve bu işle ilgili tüm evraklarını inceleyerek işin yapabileceğine kanaat getirmez ise eleme yapma hakkı idarededir. Ayrıca gerek gördüğü takdirde kendisine tahsis edilen mühendisin veya teknisyenin değiştirilmesini talep edebilecektir.
	2. Firma bakım onarım işlerini yürüteceği kendilerine ait olan binayı kurum ilgilisi nezaretinde gezip bilgi alacaktır.. '
	3. Firma Ek-1 deki listede, bulunduğu yer bazında marka/model ve sayıları verilen cihazların işletilebilmesine ilişkin bakım ve onarım hizmeti verecektir. Rakım kapsamına cihazların (WAN. LAN üzerindeki cihazlar. Sunucu vb.) işletilebilmesi için üzerlerinde çalışan yazılımların (işletim sistemi yazılımları, cihazlara ait özel yazılım, sistem güvenliğine ilişkin yazılımlar, sistem yazılımları, scriptler, kurallar vb.) desteğini verecektir ve ücretsiz yazılımları sağlayacaktır. Cihazların işletilebilmesi için gerekli olan yedek parçalar ise Firma tarafından sağlanacaktır. Gerekli yedek parça stokunu da bünyesinde bulunduracaktır.
	4. Firma WAN ve LAN üzerinde çalışan aktif cihazlar ile birlikte Sunucular üzerinde meydana gelebilecek her türlü kesinti, sistem yavaşlaması, donanım arızası, yeniden yapılandırma ve sunucular üzerinde çalışan her türlü Yazılım, Uygulama ve Ürün güncellemeleri gibi bakımları bakım anlaşması kapsamında yapacaktır.
	5. WAN ve LAN üzerinde çalışan aktif pasif cihazlar ile birlikte tüm sunucular şu an sorunsuz olarak çalışmaktadır.
	6. Rakım kapsamında bulunan cihazlar için kullanılacak ve ömrü kullanıma bağlı olarak değişen her türlü sarf malzemesi bakım/onarım kapsamı dışındadır ve kullanıcı tarafından tedarik edilecektir.
	7. Kurum, Firmaya önceden haber vermek koşulu ile teklifte ve bakım onarım sözleşmesinde yer alan yazılım ve donanımlardan gerekli gördüklerini bakım sözleşmesi kapsamından çıkarabilecektir. Bu şekilde belirlenen yazılım ve donanımların bakım ücretleri ödenmeyecek olup, belirlenen tarihten itibaren sözleşme kapsamı dışına çıkarılacaktır.
	8. Bu şartname kapsamında bahsedilen tüm bakımlar yerinde ve parçalı bakım kapsamında olacaktır.
	9. Bu şartname kapsamında bahsedilen tüm bakımlar yapılacaktır.
	10. Firma benzer işler ile ilgili olarak geçmiş işlerini, referanslarını, projelerini, çalışan teknik personellerinin cv’ lerini ve yer gördü belgesini teklif dosyasına ekleyecektir.

Mithatpaşa V.D. 645 010 4373

1. DONANIM ve ALTYAPI
	1. Koruyucu Bakım
		1. .Koruyucu bakım programının amacı küçük çaptaki sorunları daha ciddi boyutlara ulaşmadan teşhis etmek ve ortadan kaldırmaktır.

3.1.2,Sözleşmenin imzalanmasının ardından firma tarafından 1 hafta içerisinde periyodik bakım/onarım işlemi yapılacaktır,

1. Yukarıda belirtilen bakım sürelerine uymak şartı ile 3 ayda bir periyodik bakım/onarım işlemleri tekrarlanacaktır. Belirtilen miktar vc evsafta hizmet verilmediği takdirde, teslim edilmeyen her 3 aylık periyodik bakım bedeli üzerinden %0.02 (onbindeiki) oranında gecikme cezası cezai şart olarak tahsil edilecektir. Gecikme 10 günü aştığı takdirde, Devlet Opera ve Balesi gecikme cezasını 10 günü aşan beher gün için %0,04?e (onbindedört) çıkarmaya veya sözleşmeyi fesih ile bilcümle zarar ve ziyanı istemekte veya teslim edilmemiş olan hizmet firma nam ve hesabına üçüncü şahıslardan teininde veya cezalı süreyi uzatmakta serbest olacaktır.
2. Temizleme ve bakım hizmeti gerektiren tüketim malzemeleri ve parçalan gerektiği hiçimde kontrol edilecek, temizlenecek, değiştirilecek veya onarılacaktır.
3. Bakım ve onarım için kullanılacak her türlü yedek parça yeni veya yenilenmiş olacak, imalatçı firmanın kataloglarındaki özellikleri eksiksiz olarak yerine getirecektir. Değiştirilecek parçalar sistemin ve çevre birimlerinin orijinal biçim, görünüm ve fonksiyonlarını değiştirip bozmayacak ve teknoloji olarak eskisinin en az dengi olacaktır.

3.1.6.Sunucu cihazların ve aktif cihazların koruyucu bakımları ancak Kurumun gerek ve uygun gördüğü gün ve saatlerde yapılacaktır.

1. Bakım işlemi sırasında kullanılmak üzere, mevcut donanım bazında yapılan işleri anlatan uygun bir fonu kullanılacaktır. Bu form bakım bitiminde firmanın mühendis veya teknisyeni tarafından doldurulacak ve bilgi işlemden sorumlu personel tarafından imzalanacaktır, Bakımların zamanında yapıldığının kontrol edilebilmesi için formun bir nüshası da firma tarafından Kuruma ulaştırılacaktır.
	1. Yerinde Müdahale
2. Kullanıcının ekli listede yer alan donanımlarla ilgili arızalar sebebiyle firmanın çağrı merkezi veya belirtilen sorumlu kişinin aranmasından veya mail yoluyla bilgilendirmeden itibaren nitelikli ve deneyimli yardım masası görevlisinin veya sorumlu kişinin sorunla ilgili detaylı bilgi almak amacıyla çağrı sahibini geri aramasına kadar geçen süre en fazla 60 dakika olacaktır. Belirtilen süreyi aşan her 24 saat için 250 TL gecikme cezası tahsil edilecektir. Gecikme 120 saati aştığı takdirde, Devlet Opera ve Balesi gecikme cezasını 120 saati aşan her 24 saat İçin 500,00 TL'ye çıkarmaya veya sözleşmeyi fesih İle bil cümle zarar ve ziyanı istemekte veya teslim edilmemiş olan hizmetin firma nam ve hesabına üçüncü şahıslardan teminde veya cezalı süreyi uzatmakta serbest olacaktır.
3. Yardım masası görevlisinin soruna yerinde müdahale gerektiğine karar vermesi durumunda, gerekli tüm araçlara ve sorunu tanımlamak ve acil çözüm bulmak amacıyla yeterli yedek parçaya ve deneyime sahip bir yetkilinin Kuruma varış süresi en geç bir sonraki mesai günü saat 09.00’dur. Belirtilen varış zamanını aşan her 24 saat için 250 TL gecikme cezası tahsil edilecektir. Gecikme 120 saati aştığı takdirde, Devlet Opera ve Balesi gecikme cezasını 120 saati aşan her 24 saat için 500,00 TL'ye çıkarmaya veya sözleşmeyi fesih ile bil cümle zarar ve ziyanı istemekte veya teslim edilmemiş olan hizmetin firma nam ve hesabına üçüncü şahıslardan teminde veya cezalı süreyi uzatmakta serbest olacaktır.
4. Firma teknisyeninin bakım amacıyla yerel sistemi kapatması gerektiğinde, öncelikle Kurumdan izin alınmalıdır. Eğer sistemin kapatılması o an için iş akışım bozacağı düşüncesiyle uygun bulunmaz ve daha sonraki bir zamana veya normal iş saatleri dışına ertelenirse, firmanın teknisyeninin sistemin kapatılmasını talep ettiği zamandan işin fiilen başlamasına (sistemin fiilen kapatılmasına) kadar geçen süre, Bakım/Onarım Süresini belirlerken hesaba katılmayacaktır.

Mithatpaşa V.D. 645 010 4373

1. Arızalı cihazların ve sunucuların herhangi bir parçasının onarılmak üzere Kurum sınırlarının dışına çıkarılmasından önce, Kurumun çalışma performansında bir düşüşe sebep olmamak için uygun yedek parça ile geçici çözüm sağlanacaktır.
2. Firma herhangi bir cihazı veya sunucuyu yerinde tamir edemediği takdirde sökerek yerine eşdeğer bir cihaz takarak çalıştıracak, arızalı cihazı ise gerekli onarımını yaparak çalıştırdıktan sonra tekrar yerine takacaktır.

3.2.6.Onarım faaliyeti için, işin detaylarını anlatan uygun bir form kullanılacaktır. Bu form, bilgi işlemden sorumlu Kurum personeli ve firma personeli tarafından birlikte doldurulacak ve imzalanacaktır. Sorun hakkında bilgi sahibi olunabilmesi için formların birer nüshası veya yapılan işlemleri anlatan rapor verilecektir.

1. Güncelleme, acil olmayan sorunların giderilmesi ve Yeni Kurulum Kurum Personelinin belirteceği gün ve saatlerde yapılmalıdır.
2. Yüklenici arızayı bu teknik şartnamede belirtilen niteliklerle gidermediğinde veya arızanın giderilmesi neticesinde cihazda kullanım ömrü kaybı veya toplam sahip olma maliyetinde artış veya güvenlik zafiyeti veya performans kaybı oluştuğunda ilgili arıza giderilmemiş sayılacaktır; ceza hükümleri bu durum dikkate alınarak işletilecektir.
3. Kurum, bakım anlaşması kapsamında sınırsız çağrı, yerinde destek ve parça değişimi hakkına sahiptir.
4. Buradaki gün ve saatlerde esas alınacak belirleme Kurumun yüklenici firmaya yaptığı bildirimlerin zamanı, Kurum tarafından belirlenecek tutanak veya servis formlarında yer alacak tarih ve saatler olacaktır.
5. I. Yüklenici bakım, onarım veya arızanın giderilmesi sırasında kurum çalışanları ile birlikte çalışmaya itiraz etmeyecektir.

3.3, Sunucu Desteği

1. Firma sunuculara 7x24 destek verecek olup, sorunların belirlenen süre içerisinde çözülebilmesi için Firma sözleşme sonuna kadar gereken yedek parça stoğunıı bünyesinde bulunduracaktır.

3,3,2.Sunucu desteği donanım ile birlikte işletim sistemi ve sistem yazılımları desteğini de içermektedir.

1. Afet anında bıı şartname kapsamındaki tüm cihazlara 7x24 destek verecektir.
2. 2 haftada bir sunucuların Event ve Log’ları kontrol edilecek ve hatalar giderilecektir.
3. Kurum tarafında kullanılan sistem takip yazılımlarındaki uyarı ve hatalar talep edilmesi durumunda firma tarafından düzeltilecektir.
4. YAZILIM
5. .İhtiyaçlar doğrultusunda cihaz ve sunucuların konfigürasyonunda gereken ayarlar/kurallar firma tarafından gerçekleştirilecektir.
6. KONTROL-MUAYENE ESASLARI ve GARANTİ
7. .Arızalanan cihazların tamir edilmesi veya değiştirilmesi durumunda cihazın görevini beklendiği şekilde yerine getirdiği kullanıcı tarafından kontrol edilecektir.

Mithatpaşa V.D. 645 010 4373

5.2.Kontrol aşamasında gerekli her türlü personel ve test cihazları, temizleme kitlen, alet, edevat firma tarafından temin edilecektir.

5.3Bakım onarım esnasında değiştirilen parçaların yeni veya yenilenmiş olup olmadığı kullanıcı tarafından kontrol edilecektir.

6- İŞ BİTİRME FORMU DOLDURULACAK

7- EDİNİLEN BİLGİ VE NOTLAR KURUM VE FİRMA ARŞİVLERİNE VERİLECEK

HAZIRLAYAN 2021

ORHAN PEKDEMİR

Mithatpaşa V.D. 645 010 4373