

# BİLGİ İŞLEM ALT YAPI TEKNİK DESTEK VE GELİŞTİRME ŞARTNAMESİ

## 1. İHALE KONUSU

- 1.1. İhalenin konusu **Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi** bilgi işlem alt yapısı bakım, teknik destek ve geliştirme işleri ve buna bağlı hizmetlerin yürütülmesidir.
- 1.2. Bu şartname, söz konusu bakım anlaşmasının şartlarını ve niteliklerini belirlemektedir.

## 2. İHALE KAPSAMI

- 2.1. Bu ihalenin kapsamı Konya Gıda ve Tarım Üniversitesi bilişim sistemlerini ve donanımlarının her an çalışır durumda tutmak ve çalışır duruma getirmek üzere, cihazının özelliğine göre periyodik koruyucu bakım, teknik destek hizmetlerini kapsamaktadır.
- 2.2. Üniversite yerleşkesi içerisinde mevcut HP DL 380 Gen9, HP DL 180 Gen 9 toplam 6 adet Sunucuların donanımsal arızalarına 3 yıllık 7/24 donanım garantisi ve 3 yıl boyunca teknik mühendis yerinde destek hizmeti.
- 2.3. HP Marka 2 adet SAN Switch, HP Marka ve 3Par 8200 Model 2 Adet Veri depolama ünitesi, donanımsal arızalarına 3 yıllık 7/24 donanım garantisi ve 3 yıl boyunca teknik mühendis yerinde destek hizmeti.
- 2.4. Vmware Marka VSphere 6 model sanallaştırma yazılımı, Vmware marka ve Site Recovery model yazılımı, Veeam marka ve Backup replikasyon model yedekleme yazılımının donanımsal arızaları ve teknik mühendis yerinde destek hizmeti.
- 2.5. Aruba Marka Access Controller ve Access Point ürünleri HP marka 2 Adet Omurga Switch donanım ürünleri için oluşabilecek donanımsal arızalara 3 yıllık 7/24 donanım garantisi desteği ve 3 yıl boyunca teknik destek hizmeti.
- 2.6. HP Marka 2 adet Omurga Anahtar (10500) üzerinde oluşabilecek herhangi bir sorun halinde Kurumumuz istekli firmadan donanım tedariki yada konfigürasyon anlamında destek hizmeti alacaktır.
- 2.7. Teknik şartname de yer alan donanım garanti paketlerinin tedarik edilmesi. Arıza halinde belirlenmiş olan sürelerde arızalı parçanın yerinde değiştirilmesini kapsamaktadır.
- 2.8. Kurumumuz tarafından kesintisiz çalışması için envanterimizde bulunan yazılım ve donanımlar ile aktif – aktif veya aktif pasif kurguya göre belirlenecek senaryoların konfigürasyon ve test işlemlerin yapılması.
- 2.9. Kurumumuz bünyesinde yer alan CİSCO Marka donanımların ve sanallaştırma yazılımın içerdiği IP Telefon alt yapısının kesintisiz ve sürekliliğini 3 yıl boyunca sağlamak ve bununla ilgili olarak

teknik personele eğitim verilmesi. Eğitim sonunda eğitim sertifikası verilecektir.

- 2.10.** Kurumumuz da bulunan Fortigate marka firewall cihazı için, üretici tarafından onay verilmiş eğitim merkezinde kurumumuz personeline eğitim verilmesi. Eğitim sonrası sertifika verilecektir.
- 2.11.** Tüm eğitimlerin yol, konaklama, yemek giderleri yükleniciye ait olacaktır.
- 2.12.** Kurumumuz da bulunan Microsoft Exchange mail yazılımı için, ileri düzey teknik eğitim verilmesi ve çıkabilecek tüm sorunlara 3 yıl boyunca teknik destek verilmesi. Eğitim sonrası sertifika verilecektir.
- 2.13.** Kurumumuz da bulunan Vmware ve Veeam Backup yazılımları için, çıkabilecek tüm sorunlara 3 yıl boyunca teknik destek verilmesi.
- 2.14.** Kurumumuz da bulunan HP IMC Yazılımı için ileri düzey teknik eğitim verilmesi ve çıkabilecek tüm sorunlara 3 yıl boyunca teknik destek verilmesi. Eğitim sonrası sertifika verilecektir.
- 2.15.** 1 Adet monitör

- 2.14.1** Parlaklık en az450 cd/m2 olmalıdır.
- 2.14.2** Yenileme Hızı en az 144Hz olmalıdır.
- 2.14.3** Ekran Boyutu en az 49 inch olmalıdır.
- 2.14.4** Çözünürlük (Piksel) en az3840 x 1080 olmalıdır.
- 2.14.5** Görüntü Formatı en az 32:9 olmalıdır.
- 2.14.6** Ekran Renk Sayısı en az 1.07 Milyar olmalıdır.
- 2.14.7** Piksel Aralığı en az 0.311 mm olmalıdır.
- 2.14.8** Monitör tipi ULTRA-WIDE CURVED
- 2.14.9** Tepki Süresi en fazla (ms) 4 olmalıdır.

### **3. HİZMET SÜRESİ**

- 3.1.** Sözleşme imzalanmasına müteakip 3 yıldır.

### **4. BAKIM / ONARIM ŞARTLARI**

- 4.1.** Yüklenici bakım, güncelleme ve teknik destek ile ilgili işletme kütüğü oluşturacaktır. İdare, isteklinin uzmanlarına görevlerini yapabilmeleri için gerekli tüm mahallere ve yerlere (önceden kurumdan izin alınmak kaydıyla) serbestçe giriş izni verecektir.
- 4.2.** Yüklenici, her bakım servisinin tamamlanmasından önce firmanın bakım personeli bir arıza formu hazırlayacak, rapor düzenleyecek ve işletme kütüğüne son durum bilgilerini işleyecektir.
- 4.3.** Yüklenici, sözleşme süresince 6 (ALTI ) ayda bir kez periyodik yerinde bakım hizmeti verecektir.
- 4.4.** Yüklenici; Periyodik bakım işlemleri en fazla 3 (ÜÇ) iş günü içerisinde idareye teslim edecektir. Her periyodik bakım öncesi ziyaret edilecek yer ve tarih bilgisini içeren iş planı yapılacaktır. Yıllık bakım takvimi sözleşme sonrasında belirlenecektir.
- 4.5.** Periyodik bakım hizmeti esnasında donanımlarda herhangi bir arıza tespit edilirse, Yüklenici, periyodik bakım hizmetini tamamlayacak ve sonra arızayı yazılı olarak belgeleyecek, daha sonra

arızanın giderilmesi için gerekli hizmeti verecektir. İhale kapsamında belirlenmiş olan Support paketi talep edilen ürünlerde oluşacak Arızalı parçanın yüklenici tarafından temin ve değiştirilmesi ilave ücret talep etmeden yapılacaktır.

- 4.6.** Periyodik bakım hizmeti aşamasında herhangi bir arıza bulunsun veya bulunmasın periyodik bakım hizmeti ile ilgili yapılan işler yazılı olarak belgelenecektir. Tutulan periyodik bakım tutanakları bakımı yapan firma personelinin imzasıyla birlikte idareye teslim edilecektir.
- 4.7.** Yüklenici, arızalı ürün tamir edilene kadar arızalı ürünün yerine benzer işlevsellikte ürün geçici olarak verecektir.
- 4.8.** Yüklenici, sistem ve bilgi güvenliği ile servislerin sürekliliğini sağlamak amacıyla kullanılmakta olan güvenlik sistemlerini (yazılım, donanım) ve konuya ilişkin yapılanmayı gözden geçirecektir. Uygulanan güvenlik politikalarının etkili olması konusunda gerekli desteği verecek, güvenlik donanım ve yazılımlarının işletim amaç ve kurallarına uygun olarak çalışıp çalışmadığını kontrol edecek, varsa eksiklik, hata ve önerileri bakım raporlarında belirtilecektir.
- 4.9.** Yüklenici İdare tarafından sağlanan lisans sürelerinin takibini yapmakla yükümlüdür. Lisanslar bitmeden en az 2 ay önce idareye bilgi verilmesi gerekmektedir.
- 4.10.** İdare bünyesinde kullanılan Domain, Active Directory ve tüm mevcut sunucuların bakım ve tüm kurulum işlemleri Yüklenici sorumluluğundadır. Domain, Active Directory mevcut olan sistemin yönetimini sağlamalıdır. Ayrıca oluşacak problem ve sorunlara anında müdahale etmelidir.
- 4.11.** Yüklenici; İdare bünyesinde kullanılan güvenlik duvarı donanımı ve yazılımı ile ilgili olarak her türlü teknik desteği ve bakım hizmetlerini yapmakla yükümlüdür. Güvenlik açıklarını bir rapor halinde idareye sunup, İdare onayı alındıktan sonra güvenlik açıklarını gidermelidir. Güvenlik duvarı yazılımı lisans sürelerinin takibini yapmak ve idareye konu hususunda bilgi vermek aynı zamanda gerekli çalışmaları yapmakla yükümlüdür.
- 4.12.** Yüklenici hizmet verdiği tüm cihazların virüs v.b. zararlı yazılımlardan korunması için gerekli tüm tedbirleri alacaktır.
- 4.13.** İdare tarafından yeni alınan veya mevcut sistemlerin halen tam garanti altında olanlara ait işlemler yüklenici tarafından takip edilecektir.
- 4.14.** Yüklenici Network topolojisini çıkartıp idareye sunacak, güncel tutulması sağlanacak ve sistemin doğru şekilde etiketlenmesini sağlayacaktır.
- 4.15.** Donanım olarak idarenin temin ettiği sistemler kullanılacaktır. Sistemlerin yenilenmesi veya değiştirilmesi gerektiğinde yazılımların ve verilerin yeni sisteme sorunsuz olarak aktarımını yüklenici yapacaktır.
- 4.16.** Yüklenici sözleşme konusu olan sistemlerin yedekleme prosedürleri hazırlamakla yükümlüdür. Bu konuda İdare teknik servis personeline gerekli eğitimleri verecektir. Gerekliğinde uygulama

eđitimi verecektir.

- 4.17.** Hizmet verilen sistemlerin ve verilerin güvenliği için hassas olunacak ve Őifreler sadece ilgili personele verilecektir. Sistemlerde kullanılan tüm Őifreler kapalı zarf içinde imzalı ve mühürlü olarak idareye teslim edilecek ve bu her ay yapılacaktır. Personel iŐten ayrıldığında tüm Őifreler deđiŐtirilerek idareye bildirilecektir.
- 4.18.** Yüklenici iŐ sürekliliği ile ilgili planlarını idareye sunacak ve idare onayı sonrası periyodik testlerini yaparak idareye raporlayacak.
- 4.19.** İdare düzenlenmiŐ ve/veya düzenlenecek olan Bilgi Sistemi Güvenliği ve kiŐiye ait bilgilerin güvenliği konularında ilgili mevzuatlar çerçevesinde yayımlanan Bilgi Güvenlik Politika Belgelerine ait gerekli uygulamaları gerçekleŐtirmekle yüklenici tamamen yükümlüdür.
- 4.20.** Kurumumuz ile yüklenici arasında oğgrdğu gzlilik sözleŐmesi imzalanacaktır.
- 4.21.** Sunucular ve üzerinde var olan birimlerin, gerekli durumlarda bios, firmware, driver ve üretici firmanın ve İdarenin oğnerdiği performans ayarları gerçekleŐtirecektir.
- 4.22.** İdarenin sahip olduğu disk depolama ünitesinin en son işletim sistemi, bios, firmware, driver, üretici firmanın ve İdarenin oğnerdiği performans ayarları gerçekleŐtirecektir.
- 4.23.** Arızalı sunucunun arızasının giderilememesi durumunda, yerine getirilen yeni sunucu, yüklenici tarafından arızalı sunucu üzerindeki tüm fonksiyonları yerine getirecek Şekilde yapılandırarak devreye alınacaktır.
- 4.24.** Bilgi işlem personellerinin onayı olmadan herhangi bir bilgisayarı veya network bağlantısı yapılamaması sağlanacaktır.
- 4.25.** Kurumlarda omurga anahtar da konfigürasyonu yapılmıŐ olan vlanlar kontrol edilecek, sorun tespiti halinde gerekli düzenlemeler yapılacak ve kurumların vlan topolojisi ayrı ayrı hazırlanarak İdareye teslim edilecektir.
- 4.26.** Kurumlar bünyesinde bulunan cihazlara switch firewall, server storage gibi ürünlerden eklenmesi halinde yeni eklenen cihazların kurulum konfigürasyon ve devreye alınması müdahale edilmesinde hiçbir ücret talep edilmeyecektir.
- 4.27.** Yüklenici; storage cihazlarında yapılacak tüm yeni alan oluŐturma, alan artırımını, disk/ekmece ekleme, HBA/Ađ bağlantıları iŐlemlerinden sorumlu olacaktır.

## **5. GENEL ŐARTLAR**

- 5.1.** Firma, bakım onarım hizmetleri esnasında İdarenin gzlilik ve çalıŐma kurallarına uyacak ve gzlilik sözleŐmesi imzalanacaktır.
- 5.2.** Bakım esnasında veya arızalı donanımın taŐınması sırasında, İdarenin diğer donanımlarına, İdarenin binalarına, cihazlarına, donanımlarına veya personeline yüklenici elemanları tarafından

verilecek zararlar, yüklenici tarafından en kısa sürede tazmin edilecektir. Firma, çalışmalarını sırasında kendi ihmali ya da kusuru nedeniyle oluşabilecek hasarları tazmin etmekle yükümlüdür.

- 5.3.** Firma, İdarenin her bölgeden ulaşabileceği 7 gün 24 saat idareye hizmet edecek bir çağrı merkezi numarasını, faks ve e-mail adresini bildirecektir.
- 5.4.** Yüklenici, TÜRKAK onaylı TS EN ISO 27001:2013 sertifikasına sahip olmalıdır. Bu sertifika; Network, Storage, Sunucu ve Kablosuz Ağ alt yapıları ve Bilişim danışmanlığı kapsamında olmalıdır. Bu belge ihale dosyasında idareye sunulacaktır.
- 5.5.** Teklif veren firma ISO-27001:2013 bilgi güvenliği yönetim sistemi sertifikası sahibi en az 1 (bir) personel bulundurmalıdır. Bu belge ihale dosyasında idareye sunulacaktır.
- 5.6.** Firma, TÜRKAK onaylı TS EN ISO 9001:2015 sertifikasına sahip olmalıdır. Bu sertifika; Network, Storage, Sunucu ve Kablosuz Ağ alt yapıları ve Bilişim danışmanlığı kapsamında olmalıdır. Bu belge ihale dosyasında idareye sunulacaktır.
- 5.7.** Teklif veren firma kurumumuz bünyesinde mevcut VMware marka sanallaştırma yazılımı üreticisinin vermiş olduğu “Data Center Virtualization 2019” sertifikasına sahip olmalıdır. Bu sertifika ihale dosyasında (idareye) sunulacaktır.
- 5.8.** Yüklenici; Hp veya Huawei marka sunucu ve/veya network ürünlerine ilişkin üretici firma tarafından sertifikalandırılmış en az 1 (Bir) mühendis bulundurmalıdır. Bu belge ihale dosyasında idareye sunulacaktır.
- 5.9.** Dell veya Hp yada Huawei marka veri depolama ünitesi ve network ürünlerine ilişkin üretici firma tarafından sertifikalandırılmış en az 1 (bir) mühendis bulundurmalıdır. Bu belge ihale dosyasında idareye sunulacaktır.
- 5.10.** Yüklenici hali hazırda kurumlarda bulunan (Server, Storage, Firewall cihazı, Switch, Omurga anahtar,) cihazlarına teknik destek vermekle yükümlüdür.
- 5.11.** YÜKLENİCİ, mesai saatleri içerisinde İDARE 'nin hizmet seviyesi ve standartlarına karşılık vermek üzere veri merkezinde gerekli kaynakların bulundurulmasını sağlayacaktır. Mesai saatleri dışında oluşabilecek acil ihtiyaçların karşılanması YÜKLENİCİ sorumluluğundadır. Bildirilen proje yöneticisi ihtiyacı karşılamak için gerekli organizasyonu sağlamakla yükümlüdür.
- 5.12.** Uzaktan/Telefon Destek Hizmeti: Bu hizmet ile destek verilen ürünlerin kullanımı sırasında ortaya çıkan sorunların veya üründe oluşan hataların verilen telefon desteği ile giderilmesi amaçlanmaktadır. FİRMA teknik destek birimine iletilen çağrılarının kaydı yapıldıktan sonra, sözleşme kapsamındaki Müşteri bir destek uzmanı tarafından aranarak çağrı çözümü süreci başlatılmış olur. Problemlerle ilgili detaylar alınarak telefonda çözümlenmeye çalışılır. Müşterinin bildirdiği problem uzaktan bağlantı yolları ile destek uzmanı tarafından araştırılır. Gerekli görülmesi durumunda, Müşteriden konu ile ilgili hata mesajları, log dosyaları gibi çağrının

çözümünde yardımcı olabilecek bilgiler talep edilir. Problem telefonda çözüldükten sonra Müşteri onayı alınarak çağrı kapatılır.

- 5.13.** Yerinde Destek Hizmeti: Bu hizmet ile destek verilen ürünlerin kullanımı sırasında ortaya çıkan sorunların veya üründe oluşan hataların müşteri lokasyonun da giderilmesi amaçlanmaktadır. FİRMA teknik destek birimine iletilen çağrılarının kaydı yapıldıktan sonra, sözleşme kapsamındaki Müşteri bir destek uzmanı tarafından aranarak çağrı çözümleme süreci başlatılmış olur. Problem telefon ve uzak destek hizmeti ile çözülememişse, müşteri lokasyonun da destek işlemlerini başlatır. Problem müşteri lokasyonun da çözüldükten sonra Müşteri onayı alınarak çağrı kapatılır.
- 5.14.** Sistemin tamamen durması ve Yüklenicinin sorunları uzaktan/telefon desteği ile çözmesinin mümkün olmayacağı durumlarda 4 Saat içinde soruna yerinde müdahale eder, 12 saat içinde çözüm getirir. (Bu süreler donanımsal yedek parça değişmeyeceği durumlarda geçerlidir ve parça değişiminden itibaren uygulanır.)
- 5.15.** Yüklenici, bu teknik şartname konusu ile ilgili destek verecek uzmanlarının ad ve soyadı, hangi konuya kim tarafından destek hizmeti sağlanacağı ve sayısını yazılı olarak ihale dosyasında idaremize sunacaktır.
- 5.16.** İdare, arıza ve bakım hizmet taleplerini web ara yüzünü kullanarak yapabilmelidir. Web ara yüzü help desk standartlarına uygun olmalıdır ve kurumumuza özel olarak belirlenen kullanıcı adı ve şifre ile giriş sağlanmalı ve sadece kurumumuz personeli tarafından görüntülenmelidir. Bu web ara yüzünde tüm açılan çağrı kayıtları, tamamlanan destek talepleri ve yeni açılan destek talepleri görüntülenebilmelidir. Yüklenici help desk sistemi bilgisini ihale dosyasında idaremize sunmalıdır.
- 5.17.** Kurumumuzca belirtilen tüm donanım garanti ve parça değişim hizmeti 7/24 hizmet esasına göre tekliflendirilecektir. Ayrıca kurumumuzca belirtilen 805351-B21 kodlu ( HPE 32GB 2Rx4 PC4-2400T-R Kit) model 4 Adet ram, K2P93B kodlu ( HPE 3PAR 8000 1.2TB+SW 10K SFF HDD ) model 6 Adet hard disk, 665249-B21 kodlu (HP Ethernet 10Gb 2P 560SFP+ Adpt ) model 1 Adet Ethernet kartı, 720482-B21 kodlu (HP 800W FS Ti Ht Plg Pwr Supply Kit) model 2 Adet, 785067-B21 kodlu (HP 300GB 12G SAS 10K 2.5in SC ENT HDD ) 4 Adet, kurumumuz bilgi işlem biriminde hazır bulundurulacaktır.

## **6. SUNUCU, STORAGE, SAN SWITCH ÜRÜNLERİ GARANTİ PAKETİ 3 YIL 7 / 24 Destek**

- 6.1.** Kurumumuz da mevcut 4 adet aşağıda seri numaraları verilmiş HP Marka DL 380 Gen 9 Model sunucuların 3 yıl boyunca donanım arızalarında parçanın veya cihazın tamamının sorun çözülene kadar bedelsiz olarak değiştirilmesi ve arızanın giderilmesini kapsamalıdır.
- 6.2.** Arızalı olması halinde yüklenici 4 saat içerisinde yerinde müdahale edecek 12 saat içerisinde

arızalı parçanın değişimi ile sorunun çözümü sağlanmalıdır.

- 6.3.** HP marka ve DL 380 ayrıca HP Marka ve DL 180 Gen 9 model sunucuların hangi parçasında olur ise olsun eksik ve tam olarak arızalı parça yerinde değiştirilmeli ve çalışmanın devamlılığı sağlanmalıdır.
- 6.4.** Kurumumuz da mevcut 2 adet aşağıda seri numaraları verilmiş HP Marka DL 180 Gen 9 Model sunucuların 3 yıl boyunca donanım arızalarında parçanın veya cihazın tamamının sorun çözülene kadar bedelsiz olarak değiştirilmesi ve arızanın giderilmesini kapsamalıdır.
- 6.5.** Teklif edilen garanti paketi kurumumuz envanterinde bulunan toplam 6 adet sunucu içerisinde yer alan, Anakart, işlemcileri, Ramleri, Diskleri, Raid Kartı, Hba, Network Kartları, Power Supply, gibi yer alan tüm akşamların herhangi bir arızası durumunda bedelsiz olarak 3 yıl süre ile değişimini kapsamaktadır.
- 6.6.** SUNUCULARIN SERİ NUMARALARI  
HP DL 380 Gen 9 Server 4 Adet sunucular;  
CZJ714082P, CZJ714082N, CZJ714082R CZJ714082Q,  
HP DL 180 Gen 9 Server 2 Adet sunucular;  
CZ27140485, CZ27140484
- 6.7.** Kurumumuz da mevcut 2 adet aşağıda seri numaraları verilmiş HP Marka 3 Par 8200 Model Storage ( Veri Depolama Ünitesi ) 3 yıl boyunca donanım arızalarında parçanın veya cihazın tamamının sorun çözülene kadar bedelsiz olarak değiştirilmesi ve arızanın giderilmesini kapsamalıdır.
- 6.8.** Arızalı olması halinde yüklenici 4 saat içerisinde yerinde müdahale edecek 12 saat içerisinde arızalı parçanın değişimi ile sorunun çözümü sağlanmalıdır.
- 6.9.** HP Marka 3 Par 8200 Model Storage (Veri Depolama Ünitesi) hangi parçasında olur ise olsun eksik ve tam olarak arızalı parça yerinde değiştirilmeli ve çalışmanın devamlılığı sağlanmalıdır.
- 6.10.** Teklif edilen garanti paketi kurumumuz envanterinde bulunan toplam 2 adet storage içerisinde yer alan, Controller üniteleri, Diskler, Disk kutuları, Controller üzerinde yer alan network ve sas bağlantı kartları, Power Supply, gibi yer alan tüm akşamların herhangi bir arızası durumunda bedelsiz olarak 3 yıl süre ile değişimini kapsamaktadır.
- 6.11.** STORAGE ( Veri Depolama Ünitesi ) SERİ NUMARALARI  
HP 3PAR 8200 Storage ;
- 6.12.** CZ3714S9LP, CZ3714S9LN
- 6.13.** Kurumumuz bünyesinde yer alan 2 adet 24 port ve 24 port aktif san switch için 3 yıl boyunca cihaz da oluşabilecek tüm arızalı parçalar veya cihazın tamamen değiştirilmesini kapsayacak şekilde olmalıdır.

## 6.14. SAN SWITCH SERİ NUMARALARI

CCD1922N00T, CCD1923N009

## 7. MÜDAHALE VE ÇÖZÜM SÜRELERİ

| Grup | Hizmet Penceresi | Müdahale Süresi                                      | Çözüm Süresi   |
|------|------------------|--|----------------|
| A    | 7x24             | Azami 2 saat   | Azami 4 saat   |
| B    | 7x24             | Azami 4 saat   | Azami 12 saat  |
| C    | 7x24             | Azami 48 saat  | Azami 120 saat |
| D    | 5x8              | İDARE ve YÜKLENİCİ tarafından ortaklaşa belirlenecek |                |

## ARIZA VE KESİNTİ GRUP TANIMLARI

| Grup | Tanım   |
|------|---|
| A    | <b>Ciddi Kesintiler</b><br><b>Örnek:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Söz konusu sistemin tamamen işlemez duruma gelmesi ya da bir uygulamanın tamamen durması.</li><li>Söz konusu sistemin önemli bir fonksiyonunun doğru çalışmaması.</li><li>Sistemin bazı fonksiyonlarının doğru çalışmaması ya da gereğinden fazla yavaşlaması.</li></ul> |
| B    | <b>Majör İş Kesintileri- Kısmi Hizmet Kaybı</b><br><b>Örnek:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Response Time problemleri</li><li>Sistem yönetim konsolundan sisteme ulaşamaması</li><li>Sistemin çalışmasını etkileyen fakat sistemi durdurma noktasına getirmeyen arızalar...</li></ul>  |
| C    | <b>Minör İş Kesintileri - Bir grup kullanıcının etkilendiği durumlar</b><br><b>Örnek:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sistemin çalışmasını etkilemeyen veya bakım sırasında ortaya çıkmış düzenleyici ve arıza önleyici tedbirler, parça değişimleri.</li></ul>   |
| D    | <b>İDARE Tarafından Talep Edilen Danışmanlık ve Ek İstekler</b>   |

8. Yüklenici, arıza ve kesinti bildirimine istinaden yükleniciye iletilen Grup kodu ile bildirilen arızaya müteakip belirlenen sürelerde müdahale ve çözüm sağlamamış ise sözleşmede belirtilen cezai oran uygulanacaktır.