2022

T.C.

ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI

KIYI EMNİYETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA YAZILIMI

2(İKİ) YILLIK BAKIM HİZMETİ ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

1. İŞİN KONUSU

1.1. İşin konusu; ORACLE veri tabanı üzerinde çalışmakta olan, Crystal Report ile raporlaması yapılan, .NET Framework platformu kullanılarak C# dili ile geliştirilmiş, İdare bünyesinde bulunan ve kaynak kodu İdareye ait olan Madde 1.2 ve detaylarında yer alan modüller için işbu teknik şartname hükümleri kapsamında bakım hizmetlerinin verilmesidir.

1.2. Bakım hizmeti Yüklenici 'ye ait olan modüller aşağıda yer almaktadır.

1.2.1. Muhasebe Finans Yönetimi Modülü,
1.2.2. Analitik Bütçe Yönetimi Modülü,
1.2.3. Sabit Kıymet Yönetimi Modülü,
1.2.4. Envanter Yönetimi Modülü,
1.2.5. Satış / Satın alma Yönetimi Modülü,
1.2.6. Masraf Yönetimi Modülü,
1.2.7. Dış Ticaret Yönetimi Modülü,
1.2.8. e-Fatura, e-Arşiv, e-İrsaliye, e-Defter,
1.2.9. Gayrimenkul Yönetimi Modülü,
1.2.10. Fener ve Tahlisiye Gelirleri Modülü,
1.2.11. Kılavuzluk ve Römorkör Gelirleri Modülü,
1.2.12. Basın ve Halkla İlişkiler Modülü,
1.2.13. Can Kurtarma ve Vukuat Yönetimi Modülü,
1.2.14. Operasyon Hizmet Yönetimi Modülü,
1.2.15. Yakıt/Yağ Takip Modülü,
1.2.16. Deniz Personeli Atama Çekme (Ordino) Modülü,
1.2.17. İnsan Kaynakları Modülü,
1.2.18. Teftiş Modülü,
1.2.19. Mobil Uygulama,
1.2.20. Telsiz Gelirleri Modülü,
1.2.21. Bakım Yönetimi Modülü,
1.2.22. Hukuk Modülü,
1.2.23. Melbusat Modülü,
1.2.24. Kıyı Tesisleri Yönetimi Modülü,
1.2.25. Deniz Hizmetleri Gemi Takip Modülü,
1.2.26. Jurnal Modülü,
1.2.27. E-İmza Modülü,
1.2.28. ISM Modülü,
1.2.29. Gemi Adamları Terfi Planlama ve Sertifika Modülü.

1.3. İdare bünyesinde bulunan ve aşağıda detay maddelerde belirtilen modüllerin bakım hizmeti İdare'ye aittir.

1.3.1. Yardım Masası Modülü Uyarlaması,
1.3.2. Araç Talep Modülü,
1.3.3. Üretim Yönetimi Modülü Uyarlaması,
1.3.4. İçerik Yönetimi Modülü (Portal),
1.3.5. Yönetim Kurulu Büro Modülü Uyarlaması,
1.3.6. İSG/İYH Yönetimi Modülü uygulamaları.

Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

2. İŞİN TANIMI

2.1. Madde 1.2 ve detay maddelerinde belirtilen modüllere ilişkin olarak; sözleşme süresi boyunca hataların giderilmesi, veri tabanı bakımı, güncellemeleri, yedekleme işlemleri ile kanun, tüzük, yönerge ve mevzuat değişikliklerinin yansıtılması, bu kapsamda uygulamanın güncelleme işlerini kapsar.

3. TANIMLAR

TANIM	İÇERİK
İdare	Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü
İstekli	İhaleye katılan firma
Yüklenici	Yapılan ihaleyi kazanan bakım hizmetini verecek firma
Mesai Saati	İdare'nin personel bazında belirlediği çalışma saatleri
İş Günü	Kanunlara göre resmi tatil olarak kabul edilen günler haricindeki günler
Web Servisi	Bilgisayarlar arasında ağ üzerinden etkileşimi ve uyumluluğu sağlayan yazılım sistemi.
Framework	Yazılım Geliştirme Ortamı
İş Analisti	Üniversitelerin dört yıllık eğitim veren; Bilgisayar Mühendisliği, Endüstri Mühendisliği, İşletme Mühendisliği ile Yönetim Bilişim Sistemleri bölümlerinden mezun olan personeli.
Yazılımcı	Üniversitelerin dört yıllık eğitim veren; Bilgisayar Mühendisliği veya Yazılım Mühendisliği bölümlerinden mezun olan personeli.
Programcı	Üniversitelerin iki yıllık ön lisans Bilgisayar Programcılığı bölümden mezun personeli
Proje Yöneticisi	Proje yönetim eğitim sertifikasına sahip olan personeli
ERP	Kurumsal Kaynak Planlama Yazılımı
CRM	Müşteri İlişkileri Yönetim Yazılımı
Veri Tabanı Yöneticisi (DBA)	Üniversitelerin dört yıllık eğitim veren; Bilgisayar Mühendisliği veya Yazılım Mühendisliği bölümlerinden mezun olan personeli.
FTP	Dosya Transfer Protokolü (File Transfer Protocol)
VPN	Sanal Özel Ağ
İSG	İş Sağlığı Güvenliği
İYH	İşyeri Hekimi
ISM	Emniyetli Yönetim Sistemi (International Safety Management)

4. YÜKLENİCİ-İSTEKLİ FİRMA NİTELİKLERİ

4.1. İstekli, yazılım, sistem entegrasyonu, yazılım tasarımı, eğitim ve satış sonrası servis hizmetleri konuları kapsamında ulusal kuruluşlardan alınmış en az TS EN ISO 9001:2008 Kalite Yönetim Sistem Belgesini teklif zarfı ile İdare'ye sunacaktır. Teklif dosyasına konulan belgede belgenin kapsamı açıkça görülebilmelidir.

4.2. İstekli, TSE Hizmet Yeterlilik Belgesine sahip olacak ve belgeyi teklif zarfı ile birlikte İdare'ye sunacaktır.

4.3. İstekli; Tek bir sözleşme kapsamında finans, bütçe, muhasebe, stok, demirbaş yönetimi, satın alma, satış modüllerini içeren ve web servis entegrasyonları olan, yurtiçinde en az 1000 (bin) çalışanı olan bir kuruluşta aktif olarak kullanılmakta olan bir ERP veya CRM projesini tamamlamış olmalıdır. İstekli bunu belgeleyecek ve

Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

teklifine ekleyecektir. (Sözleşme, Teknik Şartname, İş Deneyim Belgesi, Fatura vb. Belgeler)

4.4. Yüklenicinin, İstanbul'da bu proje kapsamına giren işle ilgili olarak sözleşme imzalanmasına müteakip kurulu bir bürosu olacak olup, iletişim ve adres bilgilerini 10 (On) takvim günü içerisinde İdareye sunacaktır.

4.5. Yüklenici; en az 2 (iki) ERP projesinde proje yöneticiliği yapmış ve mesleki olarak en az 5 (beş) yıl proje yöneticiliği deneyimi olan proje yöneticisini, ihale sözleşme konusu işe başladığı tarih itibari ile bünyesinde çalıştırıyor olmalıdır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunacaktır.

4.6. Yüklenici; en az 3 (üç) adet ve mesleki olarak en az 5 (beş) yıl deneyimli iş Analistini ihale sözleşme konusu işe başladığı tarih itibari ile bünyesinde çalıştırıyor olmalıdır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunacaktır.

4.7. Yüklenici sözleşme süresi boyunca 4.6 Maddesinde belirtilen yetkinliğe haiz 1 (bir) personeli haftada 2 (iki) gün İş Analisti olarak İdarenin belirteceği adreste görevlendirecektir. Söz konusu iş analisti diğer mesai saatlerinde telefonla ulaşılabilir durumda İstanbul'da bulundurulacaktır.

4.8. Yüklenici; en az 5 (beş) adet ve mesleki olarak en az 5 (beş) yıl deneyimli Yazılımcı veya Programcıyı ihale sözleşme konusu işe başladığı tarih itibari ile bünyesinde çalıştırıyor olmalıdır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunacaktır.

4.9. Yüklenici sözleşme süresi boyunca 4.8 Maddesinde belirtilen yetkinliğe haiz 1 (bir) personeli haftada 2 (iki) gün Yazılımcı veya Programcı olarak İdarenin belirteceği adreste veya uzaktan çalışacak şekilde görevlendirecektir.

4.10. Yüklenici en az 5 (beş) yıl veri tabanı yöneticiliği deneyimine sahip, daha önce büyük hacimli veri tabanlarında çalışmış, projede kullanılan veri tabanının (Oracle) özelliklerine hâkim, en az 1 TB (terabayt) boyutunda ilişkisel veri tabanında veri tabanı yönetimi konusunda deneyimli veri tabanı yöneticisini sözleşme tarihi itibariyle bünyesinde çalıştırıyor olmalıdır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunacaktır.

4.11. Yüklenici bünyesinde OCP (Oracle Certified Professional) veya OCA (Oracle Certified Associate) sertifikasına sahip en az bir çalışan olmalıdır.

4.12. İdare'nin talebi üzerine veya Yüklenici tarafından, İdare'de görevlendirilen personelin değiştirilmesi halinde, Yüklenici 10 iş günü içerisinde en az yukarıdaki kriterleri taşıyacak yeni personeli görevlendirecektir. Aksi takdirde imzalanacak sözleşmenin ilgili ceza maddesi gereği işlem tesis edilecektir.

5. BAKIM HİZMETİ GENEL ÖZELLİKLERİ

5.1. Yüklenici uygulama yazılımlarında oluşacak bir sorun durumunda sorunun tespitini ve giderilmesini; Uzaktan erişim ve/veya yerinde müdahale şeklinde yapacaktır.

5.2. 1.Hizmet Seviyesi: Sistemi tamamen çalışamaz hale getirecek yazılım ve veri tabanı arızalarını kapsar. Yüklenici 1. seviyedeki arızalara 7×24 olarak en geç 2(iki) saat içinde müdahale edecek ve en geç 12 (on iki) saat içinde arızayı giderecektir. Aksi takdirde imzalanacak sözleşmenin ilgili ceza maddesi gereği işlem tesis edilecektir.

5.3. 2.Hizmet Seviyesi: Sistemi kısmen çalışamaz hale getirecek fakat İdare'nin tamamının çalışmasını etkilemeyecek yazılım ve veri tabanı arızalarını kapsar. Yüklenici 2. seviyedeki arızalara 7×24 olarak en geç 2(iki) saat içinde müdahale edecek ve en geç

Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

24 (yirmi dört) saat içinde arızayı giderecektir. Aksi takdirde imzalanacak sözleşmenin ilgili ceza maddesi gereği işlem tesis edilecektir.

5.4. 3.Hizmet Seviyesi: Sistemin İdare'nin çalışmasını etkilemeyecek yazılım ve veri tabanı arızalarını kapsar. Yüklenici 3. seviyedeki arızalara 7×24 olarak en geç 6(altı) saat içinde müdahale edecek ve en geç 72 (yetmiş iki) saat içinde arızayı giderecektir. Aksi takdirde imzalanacak sözleşmenin ilgili ceza maddesi gereği işlem tesis edilecektir.

5.5. Arızaya müdahale için çağırma esası, İdare'nin yetkilendirdiği kişiler tarafından Yükleniciye sistem üzerinden iş açarak arızayı bildirmesi ile olacaktır. Aynı gün aynı yollar ile bildirimin alınmasından itibaren, hizmet seviyelerinde belirlenen süreler içerisinde yüklenicinin ilgili elemanı/elemanları arızaya müdahale edecek ve arızayı gidererek sistemi veya arızalı birimi işler hale getirecektir.

5.6. Yüklenici, bakım süresinde uygulanacak hata giderme yöntemlerini, tutulacak kayıtlar ve izlenecek süreçleri belirleyecek, İdarenin onayına müteakip yürürlüğe koyacaktır.

5.7. Bakım süresi sonuna kadar, Uygulama yazılımlarının performanslarında meydana gelebilecek düşüklüklerin önlenmesi amacıyla yapılacak her türlü iyileştirme Yüklenici firma tarafından sağlanacaktır.

5.8. Uygulama sunucusunun çökmesinde (elektrik, network kesintisi, vb.) veri kaybı olmamalıdır. Bunun için gerekli donanım altyapısı İdare tarafından sağlanacaktır. Gerekli altyapının İdare tarafından sağlanması durumunda yazılım kurtarma işlemi 12 (on iki) saati geçmeyecektir. Aksi takdirde imzalanacak sözleşmenin ilgili ceza maddesi gereği işlem tesis edilecektir.

5.9. Yüklenici, belirlenmiş olan süre içerisinde sorunu çözmez/çözemez ise İdare sorunu kendisi çözebileceği gibi başka bir firmaya da çözdürebilir. Bu nedenle ortaya çıkacak maliyeti, bakımı sağlayan yükleniciden tahsil edecek veya yükleniciye ödenmemiş miktardan mahsup edebilecektir.

5.10. Yasal mevzuat değişikliği nedeniyle zorunlu olarak yapılması gereken değişiklikler ek bedel talep edilmeden kanuni süresi içerisinde yapılacaktır. Kanuni süresinde yapılmayan değişikliklerden yüklenici sorumlu olup, aksi takdirde imzalanacak sözleşmenin ilgili ceza maddesi gereği işlem tesis edilecektir.

5.11. İdare, belirleyeceği üçüncü bir güvenlik kurum/kuruluşu tarafından sızma testi, stres testi, dayanıklılık testi, performans testi, zayıflık taraması gibi web uygulamalarının güvenliği ile alakalı testleri yaptırabilecektir. Söz konusu testlerin sonuçlarına göre yüklenici uygulamada gerekli iyileştirmeleri yapmakla yükümlüdür.

5.12. Yüklenici, sözleşme süresi boyunca işe konu olan yazılımın kaynak kodlarını aylık periyod halinde İdare sunucularında tutacaktır.

6. VERİ TABANI YÖNETİM SİSTEMİ BAKIM HİZMETİ

6.1. Veri tabanı, FTP Sunucusu ve uygulama yazılımları bakımı ve idamesi Yüklenici 'ye aittir.

6.2. Bakım süresi boyunca veri tabanı bakımı, performans ve güncellemeleri yüklenici tarafından sağlanacaktır.

6.3. Veri tabanı yedekleme işlemi, mecburi hallerde alınan yedekten geri dönme işlemini yüklenici tarafından belirlenen DBA tarafından İdare kontrolünde yapılacaktır.

Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI

Yüklenici, DBA tarafından alınan yedeklerin belli periyodlarla kontrolünü yedek bir sunucu üzerinde açacak, alınan yedeğin sağlıklı olduğunu teyit edecektir.

6.4. Yüklenici, mevcut yedekleme, kurtarma ve veri replikasyon süreçlerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla çalışmalarda bulunacak, canlı ortama müdahale edilmeden önce İdare'den onay alacaktır.

6.5. Yüklenici, veri tabanı performans analizi ve iyileştirme çalışmalarında bulunacak, bütün çalışmalarda canlı ortama kod atılmadan önce İdare'den onay alacaktır.

6.6. İdare'de hâlihazırda kullanılan aktif/pasif çalışan yedekleme ve felaket kurtarma merkezi yapısında çalışan veri tabanı sunucularının bakımı Yüklenici tarafından sağlanacaktır.

7. TESLİM SÜRESİ ve ÖDEME

7.1. Yüklenicinin, işbu Teknik Şartname kapsamındaki yükümlülükleri, sözleşmenin imzalanması ile başlayacaktır.

7.2. Bakım hizmeti 2 yıl boyunca devam edecektir.

7.3. Yüklenici, bakım hizmetini aylık olarak tamamladıktan sonra Kontrol Heyeti'nin aylık çalışmasının uygunluğu ile düzenlenecek faturası sonrasında ödenecektir.

8. BİLGİ GİZLİLİĞİNİN SAĞLANMASI

8.1. İdare, Yüklenicinin sisteme uzaktan erişimini sağlamak üzere, gerekli güvenlik önlemleri alınmış bir VPN altyapısı sağlayacaktır.

8.2. Yüklenici, Kişisel Verileri Koruma Kanunu kapsamında çalışma yapmakla yükümlüdür.

8.3. Yüklenici, İdarenin çalışma ve gizlilik ilkelerine uyacaktır.

8.4. Yüklenici, bu iş kapsamında yapacağı tüm çalışmaları iş sağlığı ve güvenliği kanun/yönetmelik/yönerge vb. uymakla yükümlüdür.

Ahmet ÖZTEKİN
Üye

Fevzettin ÖZÇİÇEK
Üye

Deniz SEYMENOĞLU
Üye

Ertuğrul AKDAĞ
Üye

Ahmet Reha ÇÖPLÜ
Başkan

Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü
BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI