

2022



T.C.

**ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI**  
**KIYI EMNİYETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA YAZILIMI**  
**2(İKİ) YILLIK BAKIM HİZMETİ TEKNİK ŞARTNAMESİ**

## 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, idare bünyesinde bulunan ve kaynak kodu idareye 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,
- 1.2.2. Analitik Bütçe Yönetimi,
- 1.2.3. Sabit Kıymet Yönetimi,
- 1.2.4. Envanter Yönetimi,
- 1.2.5. Satış / Satın alma Yönetimi,
- 1.2.6. Masraf Yönetimi,
- 1.2.7. Dış Ticaret Yönetimi,
- 1.2.8. e-Fatura, e-Arşiv, e-İrsaliye,
- 1.2.9. Gayrimenkul Yönetimi,
- 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 Modülü (Ordino),
- 1.2.17. İnsan Kaynakları Modülü,
- 1.2.18. Teftiş Modülü,
- 1.2.19. Mobil Uygulama,
- 1.2.20. Telsiz Gelirleri,
- 1.2.21. Bakım Modülü,
- 1.2.22. Hukuk Modülü,
- 1.2.23. Melbusat Modülü,
- 1.2.24. Gemi Adamları Terfi Planlama ve Sertifika Modülü.

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

- 1.3.1. Can Kurtarma Ve Vukuat Yönetimi Modülü,
- 1.3.2. Yardım Masası Modülü Uyarlaması,
- 1.3.3. Araç Talep Modülü,
- 1.3.4. Üretim Yönetimi Modülü Uyarlaması,
- 1.3.5. İçerik Yönetimi Modülü (Portal),
- 1.3.6. Yönetim Kurulu Büro Modülü Uyarlaması,
- 1.3.7. İSG Yönetimi Modülü uygulamaları.

## 2. İŞİN TANIMI

2.1. Madde 1.2 ve alt maddelerinde belirtilen modüllere ilişkin olarak; bakım sözleşmesinin imzalanması sonrası ortaya çıkacak kanun, tüzük, yönerge ve mevzuat

değişikliklerinin yansıtılması, bu kapsamda uygulamanın güncellenmesi, hataların giderilmesi, veri tabanı bakımı, güncellemeleri ile yedekleme işlemlerini 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 bölümünden 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

### 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 dosyasında verecektir. Teklif dosyasına konulan belgede belgenin kapsamı açıkça görülebilmelidir.
- 4.2. İstekli ISO/IEC 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesine ve ISO20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetimi belgesine sahip olacak, belgeyi teklifinde İdare'ye sunacaktır.
- 4.3. İstekli, TSE Hizmet Yeterlilik Belgesine sahip olacak ve belgeyi teklifine ekleyecektir.
- 4.4. 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 kuruluştaki aktif olarak kullanılmakta olan bir ERP veya CRM projesini tamamlamış olmalıdır. İstekli buna belgeleyecek ve teklifine ekleyecektir. (Sözleşme, Teknik Şartname, İş Deneyim Belgesi, Fatura vb. Belgeler)

- 4.5. 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.
- 4.6. 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 sunulacaktır.
- 4.7. Yüklenici; en az 3 (üç) adet ve mesleki olarak en az 5 (beş) yıl deneyimli İş Analistini ihale sözleşme konusu işe başladığı tarih itibari ile bünyesinde çalıştırıyor olmalıdır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunulacaktır.
- 4.8. Yüklenici sözleşme süresi boyunca 1 (bir) personeli haftada 2 (iki) gün İş Analisti olarak İdarenin belirteceği adreste görevlendirecektir.
- 4.9. 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 sunulacaktır.
- 4.10. Yüklenici sözleşme süresi boyunca 1 (bir) personeli haftada 2 (iki) gün Yazılımcı veya Programcı olarak İdarenin belirteceği adreste veya uzaktan çalışacak şekilde görevlendirecektir.
- 4.11. 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.
- 4.12. 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 (Terebayt) 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 sunulacaktır.
- 4.13. Yüklenici bünyesinde OCP (Oracle Certified Professional) veya OCA (Oracle Certified Associate) sertifikasına sahip en az bir çalışan olmalıdır.

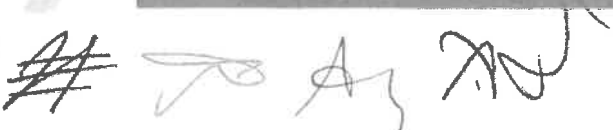
## 5. BAKIM HİZMETİ GENEL ÖZELLİKLERİ

- 5.1. Yüklenici uygulama yazılımlarında oluşacak bir sorun durumunda sorunun tespitini ve giderilmesini; Uzaktan erişim ve/veya yerinde müdahale şeklinde yapabilecektir.
- 5.2. 1.Hizmet Seviyesi: Sistemin tamamen çalışamaz hale getirecek yazılım ve veri tabanı arızalarını kapsar. Yüklenici 1. seviyedeki arızalara 7x24 olarak en geç 2(iki) saat içinde müdahale edecek ve en geç 12 (oniki) saat içinde arızayı giderecektir. Aksi takdirde imzalanacak sözleşmenin ilgili ceza maddesi gereği işlem tesis edilecektir.
- 5.3. 2.Hizmet Seviyesi: Sistemin kısmen çalışamaz hale getirecek fakat İdare'nin tamamının çalışmasını etkilemeyecek yazılım ve veri tabanı arızalarını kapsar. Yüklenici 2. seviyedeki arızalara 7x24 olarak en geç 2(iki) saat içinde müdahale edecek ve en geç 24 (yirmidört) 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 7x24 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. Yüklenici aynı gün aynı yollar ile teyidinin 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 (oniki) 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. Yüklenici, bakım süresince mesai saatleri içerisinde uygulama yazılımlarının kullanımı konusuna hâkim en az bir iş analistini İstanbul'da bulunduracaktır. Bu iş analisti mesai saatleri içerisinde mutlaka telefon ile ulaşılabilir durumda olacaktır. Bu durumlara ait tüm masraflar Yükleniciye aittir.

## 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 işlemleri yüklenici tarafından belirlenen DBA tarafından İdare kontrolünde yapılacaktır. Yüklenici, DBA tarafından alınan yedeklerin belli periyotlarla kontrolünü yedek bir sunucu üzerinde açacak, alınan yedeğin sağlıklı olduğunu teyit edecektir.
- 6.4. Yüklenici, mevcut yedekleme, kurtarma ve veri replikasyon prosedürlerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla çalışmalarda bulunacaktır.



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. KULLANICI EĞİTİMLERİ

7.1. İdare tarafından talep edilmesi durumunda, Yüklenici tarafından sözleşme süresi boyunca 1 (bir) kez ücretsiz olarak 3 (üç) iş gününü geçmeyecek şekilde genel sistem eğitimleri verilecektir. Bu eğitimlere ilişkin organizasyon İdare tarafından yapılacaktır. Eğitim giderleri İdare tarafından karşılanacaktır.

7.2. İdare'nin talep edeceği diğer eğitimler bu kapsamın dışındadır.

## 8. TESLİM SÜRESİ ve ÖDEME

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

8.2. Bakım hizmeti 2 yıl boyunca devam edecektir.

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

## 9. BİLGİ GİZLİLİĞİNİN SAĞLANMASI

9.1. Yüklenici, İdareye ait bilgileri hizmet süresi boyunca veya hizmet süresinin herhangi bir sebeple sona ermesinden sonra ve ilgili bilgilerin hala kendisinde olması kaydı ile kanunla yetkili kurum ve kuruluşların talep etmesi durumu hariç, gizli bilgi olarak kabul eder ve üçüncü taraflarla paylaşamaz.

9.2. Yüklenici, Gizli Bilgileri sadece bu işbu hizmetin maksadını oluşturan, görüşmelere doğrudan doğruya katılan ve işbu hizmetin gereği gibi ifası ile ilgili olan personeli, yetkilileri, danışman ve temsilcileri ile sadece gerekli hallerde paylaşacaktır. Yüklenici, söz konusu personeline, yetkililerine, temsilci ve danışmanlarına ifşa edilen bilgilerin gizli mahiyetli bilgiler olduklarını bildirecek ve tüm anılan personel, yetkili, temsilci ve danışmanların işbu sözleşme hüküm ve şartlarına uygun davranmaları üzere gerekli tedbirleri alacaklardır.


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

9.4. Yüklenici bu iş kapsamında çalıştıracağı kişilere karşı sorumludur. Yüklenicinin yerine getirmediği sorumluluklardan dolayı Kuruluş herhangi bir taahhüt vermemektedir.

9.5. Yüklenici Kişisel Verileri Koruma Kanunu kapsamında çalışma yapmakla yükümlüdür.

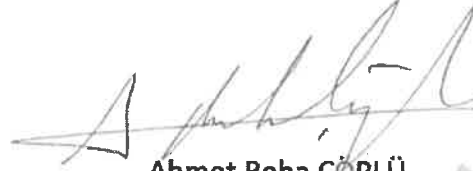
9.6. Kuruluş talep etmesi durumunda Yüklenicinin çalıştıracağı personel ile gizlilik sözleşmesi imzalayacaktır.

  
Ahmet ÖZTEKİN  
Üye

  
Turhan SÜZGÜN  
Üye

  
Deniz SEYMEOĞLU  
Üye

  
Ertuğrul AKDAĞ  
Üye

  
Ahmet Reha ÇOPLU  
Başkan