

KIYI EMNİYETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ
KURUMSAL KAYNAK PLANLAMA YAZILIMI 1 (BİR) YILLIK BAKIM HİZMETİ
ALIMI 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 Kurumsal Kaynak Planlama Yazılımı (ERP) ve veri tabanı için bu teknik şartname kapsamında bakım hizmetlerinin verilmesidir.

2. İŞİN TANIMI

2.1. Yüklenici, sözleşme süresi boyunca hataların ve zafiyetlerin giderilmesi, veri tabanı bakımı, yedekleme işlemleri ile kanun, tüzük, yönerge ve mevzuat değişikliklerinin yansıtılması, bu kapsamda yazılımın ve veri tabanının güncelleme işlerini kapsar.

3. TANIMLAR

TANIM	İÇERİK
İdare	Kıyı Emniyeti Genel Müdürlüğü
İstekli	İhaleye katılan gerçek veya tüzel kişi veya kişiler.
Yüklenici	Üzerine ihale yapılan ve sözleşme imzalanan istekli.
Mesai Saati	İdare'nin personel bazında belirlediği çalışma saatleri
İş Günü:	Kanunlara göre resmi tatil olarak kabul edilen günler haricindeki günler
Framework	Yazılım Geliştirme Ortamı ve teknolojisi
İş Analisti	Üniversitelerin dört yıllık eğitim veren mühendislik fakülteleri, İşletme fakülteleri, iktisadi ve idari bilimler fakültelerinin bölümleri ile Yönetim Bilişim Sistemleri bölümlerinden mezun olan personel.
Yazılımcı	Üniversitelerin dört yıllık eğitim veren Bilgisayar mühendisliği, Yazılım mühendisliği veya Matematik mühendisliği bölümlerinden mezun olan personeli.
Programcı	Üniversitelerin iki yıllık ön lisans Bilgisayar Programcılığı, bilişim güvenliği, bilgisayar teknolojileri, web tasarım, web teknolojileri, bilgisayar teknikerliği ve programlama vb. bölümden mezun personel.
Proje Yöneticisi	Proje yönetim eğitim sertifikasına sahip olan personeli
KEGMRP / ERP	Kurumsal Kaynak Planlama Yazılımı
Veri Tabanı Yöneticisi (DBA)	Veri Tabanlarını Yöneten Personel
FTP	Dosya Transfer Protokolü (File Transfer Protocol)
YZ	Yapay Zeka

4. YÜKLENİCİ-İSTEKLİ FİRMA NİTELİKLERİ

- 4.1. Yüklenicinin, İstanbul'da bu proje kapsamına giren işle ilgili olarak sözleşme imzalanmasına müteakip kurulu bir bürosu olacak olup, iletişim ve adres bilgilerini 10 (On) iş günü içerisinde İdareye sunacaktır.
- 4.2. Yüklenici; en az 2 (iki) ERP projesinde proje yöneticiliği yapmış ve mesleki olarak en az 5 (beş) yıl proje yöneticiliği deneyimi olan bir proje yöneticisini, ihale sözleşme konusu işe başladığı tarih itibari ile bünyesinde çalıştırıyor olmalıdır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunulacaktır (Sgk Dökümü, Diploma vb. dokümanlar).
- 4.3. Yüklenici; en az 3 (üç) adet ve en az 5 (beş) yıl deneyimli İş Analistini ihale sözleşme konusu işe başladığı tarih itibari ile bünyesinde çalıştırıyor olacaktır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunulacaktır (Sgk Dökümü, Diploma vb. dokümanlar).
- 4.4. Yüklenici sözleşme süresi boyunca 4.3. Maddesinde belirtilen yetkinliğe haiz 1 (bir) personeli haftada 2 (iki) gün İş Analisti olarak İdarenin belirteceği adreste görevlendirecektir. Söz konusu iş analisti diğer günlerde ise İdarenin acil ihtiyacı durumunda telefonla ulaşılabilir durumda olacaktır.
- 4.5. Yüklenici, KEGMERP İnsan Kaynakları Modülü için bir İnsan Kaynakları modülünde deneyimli bir personeli (yazılımcı/programcı/iş analisti) ayda 2 (iki) gün İdarenin belirteceği adreste görevlendirecektir.
- 4.6. Yüklenici; en az 5 (beş) adet ve en az 5 (beş) yıl deneyimli Yazılımcı veya Programcıyı ihale sözleşme konusu işe başladığı tarih itibari ile bünyesinde çalıştırıyor olacaktır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunulacaktır. (Sgk Dökümü, Diploma vb. dokümanlar).
- 4.7. Yüklenici sözleşme süresi boyunca 4.6. Maddesinde belirtilen yetkinliğe haiz 1 (bir) personeli (yazılımcı/programcı) haftada 2 (iki) gün İdarenin belirteceği adreste (İstanbul il sınırları içinde) çalışacak şekilde görevlendirecektir.
- 4.8. 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 işe başlama tarihi itibariyle bünyesinde çalıştırıyor olmalıdır. Personele ait belgeleri işe başlama tarihinde İdareye sunacaktır.
- 4.9. Yüklenici bünyesinde OCP (Oracle Certified Professional) veya OCA (Oracle Certified Associate) sertifikasına sahip en az bir çalışan olmalıdır. Yüklenici işe başlama tarihinde belgeyi İdareye sunacaktır.
- 4.10. 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.
- 4.11. Yüklenici, Kamu Bilişim Hizmet Alımı kapsamında, Kamu Bilişim Yetki Belgesine sahip olacaktır.
- 4.12. İdare, İdare bünyesinde çalışacak yazılımcı/programcı/iş analistinın doğrudan değişimini talep edebilir. Bu durumda 4.3 ve 4.6 maddesinde belirtilen özelliklere haiz başka personel görevlendirmesi yapacaktır.

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: Sistemin 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 (oniki) saat içinde arızayı giderecektir.
- 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 7×24 olarak en geç 2(iki) saat içinde müdahale edecek ve en geç 24 (yirmidört) saat içinde arızayı giderecektir.
- 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.
- 5.5. Arızaya müdahale için çağırma esası, İdare'nin yetkilendirdiği kişiler tarafından Yükleniciye sistem üzerinden iş açarak veya acil durumlarda telefonla 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 oluşacak arızaları ve izlenecek süreci belirleyerek İdare ile koordineli bir şekilde giderecektir.
- 5.7. Bakım süresi sonuna kadar, uygulama yazılımlarının performanslarında meydana gelebilecek düşüklüklerin önlenmesi amacıyla yapılacak her türlü iyileştirme yüklenici firma tarafından sağlanacaktır.
- 5.8. Yüklenici, uygulama sunucusunun çökmesinde (Elektrik, Network kesintisi, vb.) veri kaybı olmaması için yedekleme yapısının kontrolü ve devamlılığını sağlayacak altyapının (DataGuard ve yedekleme) işletimini de yürütecektir.
- 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, yüklenicinin hak edişinden mahsup edebilecektir.
- 5.10. Yasal genel 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. İdarenin ihtiyaçları doğrultusunda İdare ilgili personeli tarafından geliştirilmiş yazılımların sistem bütünlüğünü sağlamayı teminen İdare bünyesinde geliştirilen ekranlarda kod desteği sağlaması için 4.4 ve 4.7 maddesi kapsamında belirtilen İş Analisti ve Yazılımcı veya ihtiyaç durumunda kodlama veya analiz desteği için yazılımcı/iş analisti desteği yüklenici tarafından temin edilecektir.
- 5.12. İdare, belirleyeceği üçüncü bir güvenlik kurum/kuruluşu tarafından sızma testi, dayanıklılık testi, performans testi, zayıflık taraması gibi web uygulamalarının

güvenliği ile alakalı testleri yaptırabilecektir. Söz konusu testlerin sonuçlarına göre yüklenici uygulamada gerekli iyileştirmeleri yaparak İdareye konu hakkında gerekli geri dönüşleri sağlayacaktır.

- 5.13. Yüklenici, danışman ve yazılımcının İdare bünyesinde bulunduğu süre içerisinde doğabilecek yazılım ihtiyaçları için ek ücret talep etmeyecektir.
- 5.14. Yüklenici, sistemlerde bir lokasyon taşınması ya da yedekli yapı kurulumlarında ek kurulum ve destek için ücret talep etmeyecektir.
- 5.15. KEGMERP sistemi içinde yapay zeka destekli raporlama yada yazılım geliştirme süreçlerine ihtiyaç olması durumunda İdare yazılımcı personeline destek için ücret talep etmeyecektir. Yüklenici Tarafından Yapılan YZ Destekli Raporlama Veya Yazılım Geliştirmelerin Kegerp'e İşlenmesi de ücret talep edilmeden Sağlanacaktır.
- 5.16. Yüklenici, resmi tatillerin iş analisti ve/veya yazılımcı/programcı çalışma günlerine denk gelmesi durumunda çalışılmayan günleri aynı ay veya takip eden aylar içerisinde telafi edecektir.
- 5.17. FTP Sunucusunun bakımı, işletim sistemi güncellemeleri ve yayınlanan yama güncellemeleri yüklenici tarafından sağlanacaktır.

6. VERİ TABANI YÖNETİM SİSTEMİ BAKIM HİZMETİ

- 6.1. Veri tabanı, veri tabanı uygulama yazılımlarının temini, bakımı ve idamesi yüklenici'ye aittir.
- 6.2. Bakım süresi boyunca veri tabanı işletim sistemi ve veri tabanı bakımı, performans ve güncellemeleri yüklenici tarafından sağlanacaktır.
- 6.3. Veri tabanı sunucusu ve FTP sunucu işletim sistemlerinde, normal güncellemelerinin sonlanması ve sadece genişletilmiş güncelleme yayınlanma süresine geçildiğinde normal güncellemeleri yayınlanan stabil işletim sistemi sürümüne yükseltecektir.
- 6.4. Veri tabanı yedekleme işlemi, mecburi hallerde alınan yedekten geri dönme işlemleri, yüklenici tarafından belirlenen DBA tarafından İdare kontrolünde yapılacaktır. Yüklenici, DBA tarafından alınan yedeklerin ihtiyaç durumunda yedek bir sunucu üzerinde açacak, alınan yedeğin sağlıklı olduğunu teyit edecek bununla ilgili Kurulusta uygulanmakta olan Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi kapsamında Yedekten Dönüş Formu doldurulacaktır.
- 6.5. Yüklenici, mevcut yedekleme, kurtarma ve veri replikasyon süreçlerinin değerlendirilmesi ve geliştirilmesi amacıyla çalışmalarda bulunacak, canlı ortama müdahale edilmeden önce İdare'den onay alacaktır.
- 6.6. Yüklenici, veri tabanı performans analizi ve iyileştirme çalışmalarında bulunacak, bütün çalışmalarda canlı ortama kod atılmadan önce İdare'den onay alacaktır.
- 6.7. İdare'de hâlihazırda kullanılan aktif/pasif çalışan yedekleme ve felaket kurtarma merkezi yapısında çalışan veri tabanı sunucularının bakımı yüklenici tarafından sağlanacaktır.
- 6.8. Yüklenici, kendi bünyesinde DBA ile süreçleri yürütmesi esas olup tüm sorumluluk yükleniciye ait olmak üzere alt yüklenici ile veri tabanı yönetim sistemi bakım hizmetini yürütebilir.

6.9. Yüklenici, ihtiyaç durumunda performans sorunu yaratan ve sistem kaynaklarını aşırı tüketen SQL sorguları tespit edecek ve İdareye bildirecektir.

7. GENEL HÜKÜMLER

- 7.1. İdare, ihtiyaç durumunda yüklenicinin sisteme uzaktan erişimini sağlamakla yükümlüdür.
- 7.2. Yüklenici Kişisel Verileri Koruma Kanunu kapsamında çalışma yapmakla yükümlüdür.
- 7.3. Yüklenici İdarenin çalışma ve gizlilik ilkelerine uyacaktır.
- 7.4. Yüklenici bu hizmet kapsamında İdarenin uygulamakta olduğu Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemine (BGYS), Kişisel Verileri Koruma Kanununa ve 06.07.2019 tarih ve 30823 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 2019/12 sayılı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri konulu Cumhurbaşkanlığı Genelgesine, Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberine ve konu ile ilgili Kurum ve Kuruluşlarca yayınlanacak olan yeni rehber, tedbir, mevzuat v.b. yayınları uygulamakla yükümlü olacaktır.
- 7.5. Yüklenici gerek sözleşme süresince ve gerekse de sözleşmenin hitam tarihinden sonra, adli ya da idari mercilerce icbar edilmedikçe ya da açıklama yapılması gereksiniminin mevzuatça öngörüldüğünün İdare tarafından yazılı olarak mütalaa edilmesi dışında; bu iş kapsamında ve/veya bu işin ifası sırasında edindiği gizli veya özel mahiyetteki bilgilerinin, İdare evraklarının, dosyalarının, belge ve kayıtlarının gizli tutulmasını temin edeceğini ve gizlilik yükümüne riayet edeceğini kabul edecektir. Aksi halde, gizlilik yükümüne riayet etmemesi nedeniyle bundan dolayı İdarenin uğrayacağı zararları tazminle yükümlü olacaktır. (Üçüncü Taraf Kurumsal Gizlilik ve Ön Protokol Anlaşması, Üçüncü Taraf Firma Çalışanı Gizlilik Sözleşmesi İstekli firma ve çalışanları ile imzalanacaktır.)
- 7.6. Yüklenici, İdarenin yaptırdığı zafiyet taramalarında oluşabilecek açıklıklara 1 (bir) yıl boyunca İdarenin bildirimine istinaden gerekli müdahale yapılacak ve açıklıkların giderilmesi veya sıkılaştırmalarının yapılması sağlanacaktır.
- 7.7. Yüklenici, İdare bünyesindeki kaynak kodları kendi tarafındaki geliştirmelerle eşitleyip anlık olarak güncel tutacaktır.
- 7.8. Yüklenici, acil olmayan rutin versiyon geçişlerinde yeni özellikleri belirten dokümanı Kontrol Teşkilatı ile paylaşıp onay sonrasında İdare bünyesindeki sunucularda yayınlayacaktır.
- 7.9. Yüklenici, Gelir idaresi Başkanlığı’ndan (GiB) gerekli izin ve yetkileri almış yükleniciye ait özel entegratör bilgi işlem sistemi vasıtasıyla, halihazırda KEGMERP sisteminde oluşturulan e-Fatura, e-İrsaliye, e-Arşiv ve e-Defter verilerinin GiB’e entegre edilmesi ve idareye gelen e-Belgelerin KEGMERP sistemine aktarılması ve oluşabilecek ihtiyaç veya teknik sorunların sözleşme boyunca çözümünü sağlayacaktır.
- 7.10. Yüklenicinin özel entegratör bilgi işlem sistemi, Hazine ve Maliye Bakanlığı GiB e-Fatura, e-Arşiv, e-İrsaliye ve e-Defter standartları, formatları ile mevzuat ve teknik mimarisine uyumlu olacaktır veya bu şartları sağlayan entegratör firma ile istekleri sağlayacaktır.