

İSTANBUL TEKSTİL VE KONFEKSİYON İHRACATÇI BİRLİKLERİ GENEL SEKRETERLİĞİ

Şubat 2025

‘’İTKİB KAYIT SİSTEMİ’’

##### UYARI!

* İşbu Şartname yayınlandığı tarih itibariyle önceki revizyonlarını geçersiz kılmaktadır.
* Projenin uygulanmasında “Onaylı kopya” kaşeli nüshaların kopyaları esas alınacaktır.
* İşbu Şartname ile İTKİB’e hizmet sunacak (veya ürün temin edecek) firma, şartnamede anlaşılmayan ve/veya eksik bulduğu hususları bildirmelidir. Aksi halde ihale sonrası oluşabilecek ihtilaflarda şartname esas alınacak ve muhtemel zararlar firma tarafından karşılanacaktır.
* Şartname ile kastedilen şartname ile ekleridir.

© 2023 İTKİB

Tüm yayın hakları İTKİB aittir. İTKİB’in yazılı izni olmaksızın hiçbir yolla çoğaltılamaz.

#### İÇİNDEKİLER

[1 GENEL 4](#_Toc151377102)

[1.1 GİRİŞ 4](#_Toc151377103)

[1.2 AMAÇ 4](#_Toc151377104)

[1.3 BÜTÜNLÜK 4](#_Toc151377105)

[1.4 CEVAP VERME VE EK BİLGİ İSTEME KURALLARI 5](#_Toc151377106)

[1.5 İŞİN SÜRESİ ve AŞAMALARI 5](#_Toc151377107)

[1.6 GİZLİLİK 6](#_Toc151377108)

[1.7 FİKRÎ VE SINÂÎ MÜLKİYET HAKLARI 8](#_Toc151377109)

[1.8 REKLÂM YASAĞI 8](#_Toc151377110)

[2 İŞLERİN KAPSAMI 9](#_Toc151377111)

[2.1 GENEL KAPSAM 9](#_Toc151377112)

[2.2 MEVCUT DURUM ANALİZİ 9](#_Toc151377113)

[2.3 İŞİN KAPSAMI 9](#_Toc151377114)

[2.4 SİSTEM İHTİYAÇ TESPİTİ ve KURULUMU 9](#_Toc151377115)

[3 PROJE YÖNETİMİ 11](#_Toc151377116)

[3.1 PROJE YÖNETİM METODOLOJİSİ 11](#_Toc151377117)

[3.2 PROJE SÜREÇLERİ 11](#_Toc151377118)

[3.3 PROJE YÜRÜTME, KAPSAM, İZLEME ve EĞİTİM SÜRECİ 12](#_Toc151377119)

[4 TEST VE KABUL SÜREÇLERİ 13](#_Toc151377120)

[4.1 TEST SÜREÇLERİ 13](#_Toc151377121)

[4.2 KABUL SÜREÇLERİ 13](#_Toc151377122)

[5 GENEL TASARIM GEREKSİNİMLERİ 15](#_Toc151377123)

[5.1 GENEL TEKNİK SİSTEM MİMARİSİ 15](#_Toc151377124)

[5.2 VERİ AKTARIMI (GEÇMİŞE YÖNELİK VERİLERİN AKTARIMI) 16](#_Toc151377125)

[5.3 PERFORMANS 16](#_Toc151377126)

[5.4 ÇIKTILAR 17](#_Toc151377127)

[5.5 PROJE GELİŞTİRME SÜRESİNCE KULLANILACAK PLATFORMLAR 17](#_Toc151377128)

[5.6 KULLANICI YÖNETİMİ, YETKİLENDİRME ve GÜVENLİK 17](#_Toc151377129)

[5.7 BİLGİ GÜVENLİĞİ 18](#_Toc151377130)

[5.8 ENTEGRASYONLAR 19](#_Toc151377131)

[6 TEMİN EDİLMESİ BEKLENEN SİSTEM MODÜLLERİ ve SİSTEMLER 20](#_Toc151377132)

[6.1 GENEL MODÜL KRİTERLERİ 20](#_Toc151377133)

[6.2 KULLANICI ARAYÜZ YÖNETİMİ 20](#_Toc151377134)

[6.3 ENTEGRASYON YÖNETİMİ 20](#_Toc151377135)

[6.4 KAYIT BELGESİ YÖNETİMİ 20](#_Toc151377136)

[6.5 RAPORLAMA İHTİYACI 20](#_Toc151377137)

[7 GENEL SORUMLULUKLAR 21](#_Toc151377138)

[7.1 İTKİB’İN GENEL SORUMLULUKLARI 21](#_Toc151377139)

[7.2 YÜKLENİCİ GENEL SORUMLULUKLARI 21](#_Toc151377140)

[8 GARANTİ, BAKIM ve DESTEK KOŞULLARI 24](#_Toc151377141)

[8.1 GARANTİ GÖREV VE SORUMLULUKLAR 24](#_Toc151377142)

[8.2 BAKIM ve DESTEK GÖREV VE SORUMLULUKLARI 24](#_Toc151377143)

[8.3 HİZMET SEVİYELERİ (MÜDAHALE SÜRELERİ - SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA) 26](#_Toc151377144)

[9 İHALE ŞARTLARI 28](#_Toc151377145)

[9.1 İHALEYE GİREBİLME ŞARTLARI 28](#_Toc151377146)

[9.2 İSTEKLİLER TARAFINDAN SUNULMASI GEREKEN BELGELER 28](#_Toc151377147)

[9.3 DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ 29](#_Toc151377148)

[9.4 TEKLİFLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ 29](#_Toc151377149)

[9.5 İHALENİN İPTALİ 30](#_Toc151377150)

[9.6 TEKLİFİN HAZIRLANMASI VE SUNUMU 30](#_Toc151377151)

[9.7 TEKLİF VE ÖDEME 31](#_Toc151377152)

[9.8 KESİN TEMİNAT VE CEZAİ KOŞULLARI 32](#_Toc151377153)

[9.9 SÖZLEŞMENİN SONA ERME HALLERİ 33](#_Toc151377154)

# GENEL

## GİRİŞ

İşbu Şartname boyunca teklif istenecek taraf “YÜKLENİCİ” olarak anılacaktır. İSTANBUL TEKSTİL VE KONFEKSİYON İHRACATÇI BİRLİKLERİ GENEL SEKRETERLİĞİ, bundan böyle “İTKİB” olarak anılacaktır. İTKİB ve YÜKLENİCİ bundan sonra ayrı ayrı “Taraf” veya birlikte “Taraflar” olarak anılacaktır.

İşbu Şartnamenin amacı; İTKİB, ‘’İTKİB KAYIT SİSTEMİ’’ (bundan böyle “Proje” olarak da anılabilecektir.) detaylarının belirlenmesi, tanımlanması, çalışma şekilleri, koşulları ile İTKİB ve YÜKLENİCİ’nin sorumluluklarının belirlenmesidir. İşbu Şartname ekleriyle bir bütündür.

## AMAÇ

İşbu teknik ve idari şartnamede yer alan ürünlerin amacı, İstanbul Tekstil ve Konfeksiyon İhracatçı Birlikleri (“İTKİB”) ve İhracatçı Birliklerinin (Birlik) kurumsal kaynak yönetimlerinin efektif, bütünleşik, istikrarlı ve kullanıcı dostu bir halde yapılabilmesini sağlamak amacı ile ‘’İTKİB KAYIT SİSTEMİ’’ oluşturulmasıdır. Projenin temel kapsamını aşağıdaki bileşenler oluşturacaktır;

1. İthalatçı, İhracatçı, Gümrük Müşaviri Tanıma Sistemi
2. Firma kayıt ve kullanıcı yönetimi
3. Birlik Tanıma Sistemi
4. Vekalet Yönetimi
5. GTİP Yönetim Sistemi
6. Duyuru, Haber, Bildirim Yönetim Sistemi
7. Birlik Kullanıcısı, İthalatçı, İhracatçı ve Gümrük Müşaviri için özet ekran (Dashboard)
8. E-posta taslak yönetimi
9. Ülke, Adres tanımlamaları
10. Sistem günlüğü, kullanıcı hareketleri
11. Entegrasyon noktaları hareketleri
12. E-posta ve Faks Entegrasyonu

## BÜTÜNLÜK

İşbu Şartname aşağıda yer alan ve Şartname’nin birer parçası haline gelen eklerle bir bütündür. YÜKLENİCİ iş bu şartname kapsamındaki hizmetleri şartname ve tüm eklerine uygun olarak yerine getireceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

EK.1: Teklif Sahibinin Beyanı

EK.2: Fiyat Teklif Tablosu

EK.3: Ekip Listesi

İşbu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olan dokümanlar “EKLER” bölümünde yazılmış olup, YÜKLENİCİ işbu şartname kapsamındaki hizmetleri şartname ve tüm eklerine uygun olarak yerine getireceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

## CEVAP VERME VE EK BİLGİ İSTEME KURALLARI

YÜKLENİCİ ile İTKİB arasında akdedilecek ‘’İTKİB KAYIT SİSTEMİ’’ Uyarlama, Uygulama Geliştirme, Bakım ve Destek Hizmeti Alım Sözleşmesi”, ihale dokümanında belirtilen tüm gereklilikler temel alınarak İTKİB tarafından hazırlanacaktır. Şartname, imzalı olarak sözleşmenin eki olacaktır.

İTKİB gerekli gördüğü takdirde, sunumlar yapmak, teklif içindeki konularda sorular sormak ve İTKİB yetkilileriyle aday proje takımlarını tanıştırmak üzere YÜKLENİCİ’leri davet edebilir.

YÜKLENİCİ yetkilileri, önceden yazılı izni olmadıkça, İTKİB yetkilileri dışında proje ve teklif ile ilgili hiçbir surette başka kişilerle iletişime geçemez, bilgi alamaz ya da isteyemezler. Sorular ve cevapları e-posta aracılığı ile iletilecektir.

Şartname ve eklerinde yer alan gereksinimler genel bilgilendirme amaçlıdır. Kapsam, detay analiz ve tasarım aşamalarında şekillenecektir. YÜKLENİCİ, öncelikle belirtilen gereksinimlerin tam olarak sağlanmasını garanti edecek çözüm önerilerini sunacak; ardından dilerse ek özellik, hizmet veya diğer önerilerini cevabında belirtecektir.

## İŞİN SÜRESİ ve AŞAMALARI

* + 1. Sözleşme imzalanma tarihinden itibaren, Kesin Kabul’ün yapılmasına kadar geçecek süre en fazla 12 (2 takvim ayı “Canlı Destek” süresi hariç) takvim ayıdır. İş, şartname ve eklerine uygun olarak teslime hazır şekilde tamamlandığında YÜKLENİCİ kesin kabul için İTKİB’e başvuracaktır. İTKİB, başvuru sonrası 1 takvim ayı içerisinde Kesin Kabul başvurusuna dönüş yapacaktır. Kesin Kabule mani eksikliklerin tespiti durumunda, giderilmesi için YÜKLENİCİ ’ye bilgi verilecek ve proje yönlendirme komitesince uygun görülmesi halinde ek süre tanınacaktır.
    2. Gün, hafta, ay ve yıl ibareleri özellikle “iş günü” olarak belirtilmediği sürece süre uzunluğu bakımından takvim günü cinsindendir.
    3. Garanti ve Bakım/Destek süresi 1 takvim yılıdır ve Kesin Kabul sonrası başlayacaktır. Garanti ve Bakım/Destek ve bu kapsamdaki Adam/Gün teklifi proje bitiminden sonra başladığı tarihe göre azami TÜİK’in son 1 yıllık (TÜFE+ÜFE)/2 oranında arttırılacak şekilde verilecektir.
    4. YÜKLENİCİ, sözleşme imzalanmasından itibaren 10 iş günü içinde İdare’ye temel kilometre taşlarını içeren proje planını bildirecek ve İTKİB’in onayı ile işe başlayacaktır. Proje süresince Proje ekibindeki değişiklikler 5 iş günü önceden İTKİB’e bildirilecektir.
    5. Proje Takvimi’nde yer alan temel kilometre taşlarındaki 20 takvim günü ve üstü değişiklikler (erken veya geç teslimler) Proje Yönlendirme Komitesine bildirilmeli ve İTKİB’ten onay alındıktan sonra ilerlenmelidir.
    6. Proje takvimine göre canlı ortamda devreye alınan modüller için canlı destek hizmeti YÜKLENİCİ tarafından kesin kabule kadar verilecektir. Canlı destek aşaması İstanbul’da yerleşik birimler için yerinde yapılabileceği gibi İstanbul dışındaki birimler için İTKİB kararına bağlı kalmak kaydı ile uzaktan (telekonferans, video konferans vb.) da verilebilecektir. Yerinde müdahale edilmesi gerekmediği sürece uzaktan destek kabul edilebilecektir.
    7. YÜKLENİCİ “Kavramsal ve Ön Tasarım Dokümanını” İTKİB onayına sunduktan en geç 10 iş günü içinde İTKİB cevap verecektir. İTKİB’in Kavramsal ve Ön Tasarım Dokümanında revize talep etmesi halinde YÜKLENİCİ, gerekli düzeltmeleri bedelsiz olarak bildirimden itibaren en fazla 10 iş günü içinde gerçekleştirecektir.
    8. YÜKLENİCİ “Kavramsal ve Ön Tasarım Dokümanı” onayı sonrası gerekli çalışmaları başlatacak ve “Detay Tasarım Dokümanını” teslim edecektir. Detay Tasarım Dokümanı İTKİB’e sunulduktan sonra İTKİB en geç 10 iş günü içinde cevap verecektir. İTKİB’in revize talepleri dokümana yansıtılarak süreç tekrarlanacaktır. Detay Tasarım Dokümanı, kesin kabul ve sonrasındaki Garanti-Bakım-Destek süresince güncel tutulacaktır.

## GİZLİLİK

* + 1. Taraflar, Sözleşme kapsamında yapacakları çalışmalarda, Türkiye Cumhuriyeti’nin “gizlilik ve güvenlik” ile ilgili mevzuat gereklerine uyacak ve Sözleşme’nin ifası için gerekli olan tüm güvenlik gereklerinin sağlanmasından ve tedbirlerin alınmasından sorumlu olacaklardır.
    2. İTKİB’in yazılı izni olmadan bu belge veya içeriği ya da özel belgeler, hiçbir amaçla kullanılamaz ve başka kişilere verilemez. YÜKLENİCİ, bu “1.6. GİZLİLİK” maddesinde bildirilen koşullara uymayı ve İTKİB’in gizli olarak sınıflandırdığı bilgilerini korumayı kabul eder.
    3. İşbu şartname kapsamında taahhüt edilen ve “2. İŞLERİN KAPSAMI” bölümünde belirtilip, dokümanın diğer bölümlerinde detaylandırılan ve ekler bölümünde örneklenen İTKİB’e ve bu şartnameye özel tüm hizmet çıktıları, dokümanlar, fikirler ve raporlar İTKİB onayı dışında hiçbir şekilde hiçbir amaç için kullanılamaz ve başka kişilere verilemez. Belirtilen bu kalemlerin fikri ve sınai hakları İTKİB’e aittir.
    4. Taraflar diğer tarafın yazılı izni olmaksızın gizli bilgileri üçüncü kişilere aktaramaz, herhangi bir şekilde ya da herhangi bir yolla dağıtamaz, basın yayın organları ve medya kuruluşları vasıtasıyla açıklayamaz, reklam amacıyla kullanamaz. Aksi durumda yapılacak sözleşmedeki ilgili madde işletilecektir.
    5. Herhangi bir yasa veya hükümet mercii yahut yetkili merciin diğer tarafa ilişkin sözleşme kapsamında herhangi bir bilgiyi, taraflardan herhangi birinin ifşa etmesini talep etmesi halinde; böyle bir talebe muhatap olan taraf, derhal diğer tarafa bu talep ve/veya talimatı bildirmekle yükümlüdür. Söz konusu talebe muhatap olan taraf, gizli bilgilerin yalnızca yasal olarak ifşa etmeye zorlandığı kısmını ifşa edebilecektir.
    6. Tarafların personeli / çalışanları, acenteleri, ticari vekilleri, bayisi, alt taşeronları, YÜKLENİCİ’leri ya da çalışanlarınca diğer tarafın yükümlülüklerine ilişkin menfi bir açıklama, beyan, yazı, e-posta ve/veya konuşma üçüncü kişilere aktarılamaz; herhangi bir şekilde ya da herhangi bir yolla (basın yayın organları, medya kuruluşları, internet vb. vasıtasıyla) açıklayamaz ve dağıtamaz. Taraflar arasındaki bu tür uyuşmazlıklar ancak yargı mercilerinde açıklanabilir ve talep edilebilir. Taraflar arasındaki bu hükme aykırı hareket edilmiş olması halinde bu hükme aykırı harekette bulunan taraf diğer tarafın tüm doğrudan ve dolaylı zarar ve ziyanını tazmin ile derhal nakden ve defaten ödemekle yükümlü olduğunu kabul, beyan ve taahhüt eder.
    7. Bilgilerin kullanılması ve açıklanması konusunda yukarıda belirtilen sınırlamalar, ilgili tarafın bu bilgilerin:

1. Kendi hatası dışında bir nedenle kamuoyuna açıkladığını,
2. Söz konusu bilginin, kendisine, bilginin sahibi olan karşı taraf dışında bir şahıstan kullanma veya açıklama hususunda herhangi bir sınırlama olmaksızın ve kanunlara uygun olarak verildiğini,
3. Bilginin açıklandığı tarih itibariyle zaten kendisince bilindiği kanıtlanması halinde geçerli olmayacaktır.
   * 1. YÜKLENİCİ, proje çalışmaları doğrultusunda, İTKİB ile ilgili olarak edindiği bilgi ve belgeleri, İTKİB’in onayı olmadan açıklamamak, üçüncü şahıslara vermemek üzere personeli ile ayrı bir gizlilik sözleşmesi yapmakla yükümlü olmakla birlikte bu gizlilik sözleşmesi YÜKLENİCİ’nin işbu şartnamede yer alan yükümlülüklerini ortadan kaldırmamaktadır.
     2. İşbu Şartname ve ihale neticesinde akdedilecek Sözleşme ile YÜKLENİCİ, başta işbu şartname ve Sözleşme’nin kendisi olmak üzere, Sözleşme’ye ilişkin her türlü idari ve teknik bilgiler, tüm ticari sırlar, fiyat bilgileri ile iştigal konusu tüm diğer bilgilerle ilgili olarak bu bilgileri sözleşme amacının dışında kullanmamakla yükümlüdür. Aksi davranışın tespiti halinde İTKİB’in her türlü zararları tazmin hakkı saklıdır.
     3. Taraflar, Sözleşme öncesinde diğer Taraf veya üçüncü taraflardan ifşa serbestisi ile temini mümkün olan bilgi, doküman ve kalemler veya akdedilecek Sözleşmeyi ihlal etmeksizin hâlihazırda kamu tasarrufunda bulunan bilgiler ve/veya T.C. mevzuatı uyarınca kamuoyuna açıklanması gereken bilgiler veya tüm hakları ile üçüncü bir taraftan işbu şartname ve ihale neticesinde akdedilecek sözleşme ile ilişkisi olmaksızın alınabilecek bilgiler hariç olmak üzere, diğer Tarafça kendisine verilen tüm bilgi, doküman veya kalemleri, Sözleşme ifasında kullanılması gereken durumlar dışında, diğer Taraftan yazılı onay almaksızın, üçüncü kişilere açıklamayacak ve vermeyecektir. Aksi durumda yapılacak sözleşmedeki ilgili madde işletilecektir.
     4. YÜKLENİCİ, Sözleşme kapsamında yer alan bilgi, belge ve kalemlerin kaybolması, çalınması, hasara uğraması veya bu gibi durumlardan şüphelenilmesi halinde, 24 (yirmi dört) saat içerisinde, İTKİB’e yazılı bildirimde bulunacaktır. Belirtilen süre içerisinde, YÜKLENİCİ’nin İTKİB’e bildirimde bulunmaması veya bildirim sonrasında İTKİB tarafından yapılan incelemeler neticesinde, YÜKLENİCİ’nin işbu madde kapsamında gerekli önlemleri almadığının belirlenmesi halinde, işbu alt maddeden kaynaklanan her türlü sorumluluk YÜKLENİCİ’ye ait olacaktır.
     5. İTKİB tarafından YÜKLENİCİ’ye verilen ve/veya Şartname ve Sözleşme kapsamında üretilen veri, bilgi, belge ve kalemler İTKİB’e aittir. İTKİB’in yazılı onayı olmaksızın, Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerinin yerine getirilmesi amacı dışında, YÜKLENİCİ bunları üçüncü taraflara açıklamayacak ve vermeyecek, İTKİB’in yazılı onayı olmaksızın herhangi bir amaçla kullanmayacak ve çoğaltmayacaktır. “Bilmesi Gereken” prensibine uygun olarak, sözleşmenin hayata geçirilmesi için YÜKLENİCİ bunları çalışanlarından gerekli şahıslara kullandırabilecek, Sözleşme sona ermiş veya feshedilmiş olsa dahi, ilgili mevzuat ve uygulamaları dikkate alarak, ilgili bilgi, belge ve dokümanları koruyacak ve işlem görmesini sağlayacaktır. YÜKLENİCİ, hizmet ifasında kullandığı kişilerin ve kendilerine bağlı olarak çalışan diğer kişilerin de işbu Şartname yükümlülüklerine aykırı davranmayacaklarını ve yükümlülükleri ihlalleri halinde müşterek ve müteselsilden sorumlu olacağını peşinen kabul ve taahhüt eder. YÜKLENİCİ, kendi gizli bilgilerini korumakta gösterdiği özenin aynısını İTKİB’in gizli bilgilerini korumakta da göstermeyi kabul ve taahhüt eder. YÜKLENİCİ’ye sağlanan her türlü bilgi ve teknik veriler, tüm ticari sırlar, fiyat bilgileri ile iştigal konusu tüm diğer bilgilerle ilgili olarak, bu bilgileri sözleşme amacının dışında kullanmayacağını beyan eder. Aksi davranışın tespiti halinde İTKİB’in her türlü zararları tazmin hakkı saklıdır.
     6. Taraflar, doğrudan ve/veya dolaylı yoldan birbirleri hakkında edindikleri her türlü bilgi, buluş, iş, metot, dijital veri, ilerleme ve patent, telif hakkı, marka, ticari sır veya yasal korumaya konu olamasa bile diğer her türlü yenilik ile taraflara rekabet avantajı sağlayan herhangi bir bilgi ile iş görüşmeleri dâhilinde tarafların öğrendikleri/öğrenecekleri özel bilgi, belge, know-how, fiyatlama, hizmet ve teknik kayıtları, bu sözleşme hükümleri ve ekleri, bilgisayar programları, kaynak kodları, gömülü yazılım ve bunların her türlü kopyalarının bu sözleşme kapsamında “Gizli Bilgiler” olduğunu, söz konusu gizli bilgileri büyük bir gizlilik içinde korumayı, herhangi bir üçüncü kişiye hangi suretle olursa olsun ifşa etmemeyi, devretmemeyi veya başka herhangi bir şekilde aktarmamayı ve doğrudan veya dolaylı olarak bu sözleşmenin amacı dışında hiçbir şekilde kullanmamayı kabul ve beyan ederler.
     7. YÜKLENİCİ üstlendiği yükümlülüklerini yerine getirmesi sırasında veya getirmesi nedeniyle, ilgili mevzuat hükümleri gereğince koruma altına alınmış fikri ve/veya sınai mülkiyet konusu olan bir hak ve/veya menfaatin YÜKLENİCİ’nin kusuruyla ihlal edilmesi halinde, bundan kaynaklanan her türlü idari, hukuki, cezai ve mali sorumluluk YÜKLENİCİ’ye aittir. YÜKLENİCİ bu konuda İTKİB’den herhangi bir istemde bulunamaz. Buna rağmen İTKİB hukuksal bir yaptırımla karşı karşıya kalırsa, diğer hakları saklı kalmak kaydıyla ferileriyle birlikte YÜKLENİCİ’ye rücu edecektir. YÜKLENİCİ kendisine rücu edileni 15 (on beş) iş günü içerisinde İTKİB’e ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.
     8. YÜKLENİCİ, kendisinin veya personeli veya kendisine bağlı olarak çalışan diğer kişilerin herhangi bir şekilde gizlilik yükümlülüğünü ihlal etmesi halinde, İstanbul Tekstil ve Konfeksiyon İhracatçı Birlikleri Genel Sekreterliği'nin (İTKİB) veya 3. Kişilerin veya kuruluşların uğradığı her türlü zararı tazmin edecek ve 750.000 TL tutarında cezai şartı İTKİB’e ödeyecektir. Gizlilik yükümlülüğü süresiz olarak geçerli olacaktır.

## FİKRÎ VE SINÂÎ MÜLKİYET HAKLARI

YÜKLENİCİ, şartname kapsamında sunacağı hizmetleri bu hususta sahip olduğu hak ve yetkiye istinaden İTKİB’e sağladığını, Şartname kapsamında 3. kişilere ait ya da bir kısmı veya tamamı üzerinde 3. kişilerin fikrî mülkiyet, maddi, manevi, vs. herhangi bir hakkının bulunduğu herhangi bir yazılım, donanım, vs. materyalin sağlanması ya da YÜKLENİCİ tarafından Şartname kapsamında sağlanan yazılım, donanım, bakım hizmetlerinde bunların kullanılması halinde, 3. kişilerden veya ilgili makamlardan alınması gereken izin, lisans, kullanım hakkı vs. her türlü yetkilendirmelerin YÜKLENİCİ tarafından alınacağını, bunların usulünce kullanılması ve bedellerinin ödenmesi vs. 3. kişilere karşı her türlü yükümlülüğün YÜKLENİCİ’ye ait olacağını ve 3. kişilerin veya ilgili makamların söz konusu yazılım vs. materyal ile ilgili olarak yapacağı her türlü taleplerinin muhatabının YÜKLENİCİ olduğunu ve bu nedenlerle İTKİB’in herhangi bir sorumluluğu bulunmadığını, İTKİB’den bu nedenle talep edilen/edilecek tüm tutarları ilk talebi üzerine derhal İTKİB’e ödeyeceğini kabul ve taahhüt eder.

* + 1. İDARE’nin yazılı izni olmadan bu belgenin hiçbir parçası kopyalanamaz. Telif hakkı ve söz konusu kısıtlamalar, tüm kopyaları içerir.
    2. İşbu şartname ve şartname neticesinde akdedilecek Sözleşme çerçevesinde ortaya çıkan / verilen her türlü hizmet, tasarım, fikir, plan, çizim, görsel, model, taslak, materyal, içerik ve benzerine ilişkin her türlü hak; her halükârda ve herhangi bir yer, süre, sayı, içerik sınırlaması olmaksızın münhasıran İTKİB’e ait olacaktır. İTKİB’e özel olarak geliştirilmiş, YÜKLENİCİ’nin ürününden bağımsız olarak çalışabilecek yazılımlar (adaptör, API, modül vb.) açık kaynak kodları ile İTKİB’in Kod Deposunda (Code Repository) da tutulacaktır.

## REKLÂM YASAĞI

YÜKLENİCİ, İTKİB tarafından yazılı olarak izin verilmediği sürece, şartname konusu iş ve temin ettiği mal/hizmet ile ilgili olarak İTKİB’in adını fiziki veya elektronik herhangi bir tanıtım vasıtasında kullanamaz, ilân edemez.

# İŞLERİN KAPSAMI

## GENEL KAPSAM

İTKİB, bünyesindeki 100 personel bulunmakta olup, proje kapsamında yaklaşık 100 aktif kullanıcı için YÜKLENİCİ’den aşağıdaki hizmetleri alacaktır:

1. Proje, İTKİB’e maliyet avantajı sağlarken sürdürülebilir ve esnek opsiyonlara sahip olduğu bilinen açık kaynak kodlu bileşenler kullanılarak geliştirilecektir.
2. Proje, her türlü kullanıcısının iş ve işlemlerini hızlı ve maksimum düzeyde otomasyona dayalı veri toplama ve işleme yaklaşımı ile geliştirilecektir.
3. Kullanıcı yönetimi ve doğrulama mekanizmaları yasal geçerliği bulunan teknolojiler üzerinden yürütülecektir.
4. Proje; BI, AI/ML/DL ve Blokzincir gibi teknoloji katmanlarının uygulanmasına elverişli ve hazır olacak şekilde geliştirilecektir.
5. Eğitim ve son kullanıcı ile bakım/destek belgeleri hazırlanacak ve gerekli kullanıcı eğitimleri verilecektir,
6. Garanti, bakım ve destek hizmetleri sağlanacaktır.

## MEVCUT DURUM ANALİZİ

İTKİB **Mevcut Sistem Analizi:** Mevcut ve yeni durumda sistem kullanım durumlarını belirten tablolar aşağıda yer almaktadır;

## İŞİN KAPSAMI

1. Kayıt belgesi yönetimi
2. Kayıt belgesi kontrol akışları otomasyonu,
3. Taahhütname süreçleri otomasyonu,
4. TCMB Kuru ile otomatik CIF hesaplama,
5. GTİP ve eşya tanımlarının dinamik olarak tutulan güncel veri kaynakları ile yönetilmesi otomasyonu,
6. Ödeme fonksiyonları

## SİSTEM İHTİYAÇ TESPİTİ ve KURULUMU

* + 1. YÜKLENİCİ işbu şartname konusu projenin tamamını çalıştıracak tüm yazılım, lisans, veri depolama, donanım, network ve sunucu-istemci vb. gereksinimlerine ilişkin minimum konfigürasyon önerisini alternatifli olarak İTKİB’e sunacaktır. YÜKLENİCİ’nin geliştirdiği yazılım İTKİB’in temin ettiği ve/veya kiraladığı; yazılım, lisans, donanım, sunucu istemci vb. sistemler belirtilen ortamlara YÜKLENİCİ tarafından kurulacaktır.
    2. İTKİB’in söz konusu ortam gereksinimlerini planlanan süre içerisinde hazır edememesi halinde sunulacak Geçici Sistemlere kurulum yapılacak, sonradan temin edilecek kalıcı sistemlere taşınma işlemi, YÜKLENİCİ tarafından gerçekleştirilecektir. Sunulacak yazılım, güncel ve istikrarlı (stabil) en üst versiyon sistemlerde çalışabilmelidir.
    3. YÜKLENİCİ, hizmet süresince yazılım ürünlerinin ilgili donanım ve sunucu-istemci sistemleri ile istenilen performansta çalışmalarını sağlamak üzere gerekli önlemleri almalıdır.
    4. YÜKLENİCİ, anahtar teslim olarak teslim edilecek yazılım ürünü kapsamında yardımcı sistem, yazılım geliştirme, veri taşınması, test vb. ürün kabulü koşullarını ve uygulamanın çalışmasını sağlamaya yönelik gerekli lisansları sağlayacak olup, İTKİB’den bunlara dâhil herhangi bir bedel talebinde bulunmayacaktır.

# PROJE YÖNETİMİ

## PROJE YÖNETİM METODOLOJİSİ

* + 1. Proje Yönetiminin uygun şekilde yürütülmesi YÜKLENİCİ sorumluluğundadır.
    2. İTKİB, sözleşme süresi içerisinde işin ifasına dair İTKİB adına raporlama ve denetleme yapmak üzere bağımsız bir uzman/firma atayabilir. YÜKLENİCİ, söz konusu uzman/firmanın projeye ilişkin talep edebileceği tüm bilgi ve belgeleri sunmakla yükümlüdür.

## PROJE SÜREÇLERİ

Proje süresince aşağıdaki tasarım aşamaları takip edilecektir;

* + 1. **Kavramsal ve Ön Tasarım Aşaması:** Ön analiz süreci olup ön araştırmaları kapsamaktadır. Bu aşamada gereksinim analizleri yapılmalı, istenilen nihai durum için geliştirilecek (ya da uyarlanacak) sistemin teknik ve fonksiyonel özellikleri belirlenmelidir.
    2. **Detay Tasarım Aşaması:** Tasarım ve Mimarinin detaylandırıldığı aşamadır. Yapılacak proje için teknoloji seçimi, kullanılacak metodolojilerin yanı sıra sistemin işlevsel özellikleri de ayrıntılı bir şekilde belirtilecektir. Proje Aşamalarında, YÜKLENİCİ’nin hazırlayıp teslim edeceği belgelendirme Tablo 7’deki gibidir;
    3. Proje süreçlerine ait dokümanlar İTKİB’e dijital ortamda (USB bellek, dijital güvenli paylaşım platformları vb.) teslim edilmelidir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aşama** | **Doküman** |
| **Proje Hazırlığı** | **Proje Yönetim Dokümanı** |
| Proje Kapsamı, Proje Planı, Görev ve sorumluluklar |
| Proje Yönetim, Eğitim, Risk yönetim, Kalite ve İletişim planı |
| **Kavramsal ve Ön Tasarım** | **Kavramsal ve Ön Tasarım Dokümanı** |
| Kontekst Diyagram (Context Diagram - En sığ seviye (Level 0) veri akış diyagramı) |
| Genel Sistem Mimarisi (network ve sunucu topolojisi) |
| Modüller ve süreçler genel açıklamalar, Süreç Haritaları (İş Akış Diyagramları) |
| **Proje Planı (Detaylı İş Kırılımları (WBS), Kilometre-taşları (MileStones), Sorumluluk Matrisi)** |
| **Detay Tasarım** | **Yazılım Gereksinim Dokümanı (Software Requirements Spesification Document-SRS)** |
| Fonksiyonel ve Fonksiyonel olmayan gereksinimler |
| Mimari Tasarım (Overall Architectural Design) |
| Servis Kullanım Dokümanı (System Sequence Diagrams) |
| Veri Akış diyagramı (Data Flow Diagram (Level 2)) |
| **Operasyonel Plan Dokümanı** |
| Operasyonel Roller (Bu rollere ait kullanıcı profilleri) |
| Operasyonel Sorumluluklar |
| Süreçler (İş akış diyagramları) |
| **Donanım ve Lisans Gereksinimleri** |
| **Gereksinim Karşılama Matrisi (Requirement Compliance Matrix (RCM))** |
| **Gerçekleştirme** | Uyarlama (Konfigürasyon) Dokümanları (Uyarlama/Geliştirme, Veri hazırlığı ve taşıma, Test vb. Adımlar) |
| Geliştirmeler ve Entegrasyonlar için Fonksiyonel ve Teknik Spesifikasyon |
| Entegrasyon Test Senaryoları |
| Veri Aktarım Şablonları |
| **Canlı Öncesi** | Geçiş Planı (Cutover), Yedekleme ve Geri Döndürme (Roll Back) Prosedürleri |
| İDARE Destek Ekibi, Anahtar Kullanıcı ve Son Kullanıcı Eğitim Planı ve Dokümantasyonu |
| **Geçiş ve Destek** | Proje Kapanış Sunumu |
| Aylık Sistem Destek Raporları |

*Tablo 7 Proje Tasarım Aşamaları ve Teslim Edilecek Dokümanlar*

## PROJE YÜRÜTME, KAPSAM, İZLEME ve EĞİTİM SÜRECİ

* + 1. Proje dokümanları, proje süresince YÜKLENİCİ ve İTKİB’in karşılıklı mutabakatıyla oluşacak dokümanlardır.
    2. YÜKLENİCİ Proje Yöneticisi, projenin başlangıcından garanti süresi sonuna kadar proje ekibinin uyumlu ve verimli çalışmasını, İTKİB ile gerekli koordinasyonun sağlanması, faaliyetlerin iş planına uygun yürütülmesi ve tesliminden sorumlu olacaktır.
    3. Proje için İTKİB’in belirlediği bir Yönlendirme Komitesi kurulacaktır.
    4. Proje durumunun gözden geçirilmesi amacıyla periyodik Proje Yönlendirme Toplantıları (PYT) yapılacaktır. YÜKLENİCİ veya İTKİB tarafından gerekli durumlarda PYT tarihleri güncellenebilecektir. (Öne çekme-öteleme-sıklaştırma)
    5. YÜKLENİCİ, İTKİB yetkililerinin projedeki ilerlemeleri takip edebilmeleri için bir platform (MS Project, Jira vb.) sunacak ve İTKİB temsilcilerine bu platformda yetki verecektir.
    6. Tüm modüller için düzenlenecek eğitimler Türkçe ve uygulamalı verilecektir.
    7. Eğitim yeri ve yöntemi İTKİB tarafından belirlenecektir. Eğitimler İTKİB onayı alınarak uzaktan çevrimiçi bağlantı ile yapılabileceği gibi, tercihe göre yerinde de verilebilir.
    8. Verilen eğitimlerde YÜKLENİCİ’den kaynaklı olarak (içeriğin hazır olmaması, ekranlarda problem çıkması vb.) istenilen sonuçların alınamaması halinde eğitim doğru formatta tekrar edilecektir.
    9. Eğitim ortamının kurulumu ve eğitim esnasında kullanılacak materyal, uygulama ve senaryolar YÜKLENİCİ tarafından Türkçe olarak sağlanacaktır. Eğitimler kayıt altına alınacaktır. YÜKLENİCİ işbu kayıtların her türlü fikri ve sınai hakkının münhasıran İTKİB’e ait olduğunu kabul eder.
    10. YÜKLENİCİ, talep edilmesi halinde teknik ve operasyonel eğitimler verecektir.
    11. Eğitim yerinin İstanbul dışı bir yer olması halinde, YÜKLENİCİ’nin seyahat ve konaklama bedelleri İTKİB ön onayı alınmak ve eğitim süresi ile sınırlı kalmak koşuluyla İTKİB tarafından karşılanacaktır.

# TEST VE KABUL SÜREÇLERİ

## TEST SÜREÇLERİ

* + 1. YÜKLENİCİ tarafından, testlerin gerçekleştirilmesi için İTKİB’in belirlediği sunucularda, canlı ortamdan tamamen yalıtılmış (veri tabanı ve servis mimarisi olarak) bir “**Test Ortamı**” kurulacaktır.
    2. Test ortamı mimari ve topoloji açısından gerçek ortamın eşleniği olmakla beraber donanımların kapasitesi farklılık gösterebilir.
    3. Test ortamında kullanılmak üzere ihtiyaç duyulacak veri YÜKLENİCİ tarafından hazırlanacaktır.
    4. Sistem’de yapılan değişiklikler ve yeni geliştirmeler etki analizi sonrası Regresyon testine tabi tutulduktan sonra canlı ortamda devreye alınmalıdır.
    5. YÜKLENİCİ, Test ve Canlı ortamları İTKİB’in belirlediği ortamlara kurmalıdır. Test ve Canlı ortamlar için ayrı web servis, veri tabanı ve dosya saklama ortamları kullanılacaktır. Tüm çalışma ortamları birbirini etkilemeden çalışacaktır.
    6. YÜKLENİCİ, Test senaryolarını İTKİB’e iletecektir. İTKİB, YÜKLENİCİ’den gelen test senaryolarının güncellenmesini isteyebilir veya güncelleyebilir.
    7. YÜKLENİCİ, canlı geçiş fazı öncesi, veri aktarımlarını (Data Migration) şartname kapsamında titizlikle gerçekleştirmeli ve verilerin tutarlılık, bütünlük bakımından doğruluğunun sağlandığı rapor olarak sunulmalıdır.
    8. YÜKLENİCİ, Kullanıcı Kabul Testleri (UAT) için test senaryolarının sistemde koşulmasına engel teşkil eden tüm problemleri gidermeli; uyarlama, geliştirme ve entegrasyonları eksiksiz sağlamalıdır.
    9. Test sonuçlarının iş ve işlemlerin yerine getirilmesi için gerekli performans ve güvenlik beklentilerini karşılayamadığının tespiti durumunda İTKİB yeniden çalışılmasını ve tekrar test edilmesini talep edebilir.
    10. YÜKLENİCİ, sunacağı Kullanıcı Kabul, performans-yük ve güvenlik test raporlarına istinaden İTKİB’ten canlıya geçiş onayı almalıdır. İTKİB’in Canlı Geçiş öncesi teyit amaçlı talebi doğrultusunda YÜKLENİCİ, proje kapsamında olmak kaydı ile veri aktarım doğruluğu, black-box (veri giriş çıkış doğruluğu) testi, senaryo simülasyonu gibi raporları sunacaktır.

## KABUL SÜREÇLERİ

* + 1. Kavramsal ve Ön Tasarım Kabulü için gerekli belgelendirme yapılarak İTKİB onayına sunulacaktır.
    2. Detay analiz, geliştirme ve uyarlamalar sonrası çıkacak ürün test ortamında İTKİB onayına sunulacaktır.
    3. **Kesin Kabul** için YÜKLENİCİ işbu şartname kapsamında Garanti, Bakım ve Destek aşamasında yer alan ara raporlar hariç olmak üzere tüm dokümanları İTKİB’e sunmuş, ayrıntılı proje planındaki tüm aktiviteleri tamamlamış, ilgili konfigürasyonları ve geliştirmeleri tamamlamış, gerekli veri aktarımları ve girişleri sağlamış, ilgililere gerekli dokümantasyon, eğitim ve kılavuzları vermiş Canlı ortamda çalışmaya hazır şekilde tüm kurulumları gerçekleştirilmiş ve performans-güvenlik raporları sunularak İTKİB’ten onay alınmış olmalıdır. Kritik ve yüksek seviyede herhangi bir hata olmamalı ve test senaryoları başarı ile tamamlanmış olmalıdır.
    4. İTKİB, Son Kullanıcı Kabul (UAT) testlerini gerçekleştirecek, testlerde çıkan hatalar için YÜKLENİCİ’den Hata Düzeltme (Bug Fix) isteyecektir.
    5. **Kesin Kabul** aşamasında YÜKLENİCİ, İTKİB’in yetkilileri ile ürünün sağlıklı ve istenilen şekilde çalışıp çalışmadığını uygulamalı olarak kontrol etmelidir. Yapılacak uygulamalı kontrollerde temel olarak veri aktarımlarının, süreç ve fonksiyonların eksiksizliği ve doğruluğu ile tablo ve raporların ekran ve/veya yazıcılardan eksiksiz olarak alınabilmesi test edilecektir.
    6. Canlı ortam olarak kurulumu yapılacak İKS uygulama sunucuların mimarisi, performans ve zafiyet test sonuç raporu proje esnasında ve sonunda İTKİB’e belgelendirilerek sunulacaktır.
    7. Hata düzeltme (Bug Fix) aşaması sonrası tüm sistem Canlı ortamda devreye alındıktan sonra **2 ay** süresince “**Canlı Destek**” süreci işletilecektir. Canlı Destek süreci sonrası İTKİB tarafından “**Eksiklik Tespiti Listesi**” dokümanı yayımlanacak; bu dokümanda yer alan eksikliklerin giderilmesi ve İTKİB tarafından onaylanması ile “**Kesin Kabul**” yapılacaktır.
    8. İTKİB, özellikle kabul aşamaları olmak üzere, temel Proje fazlarında ilgili Genel Sekreterlik anahtar kullanıcıları ve teknik personellerin de görüşlerini almak ve değişiklik yaptırma hakkına sahiptir. YÜKLENİCİ, Birlik yetkilileri ile görüşmek, sorularını yanıtlamak, eğitim, tanıtım ve gerekli durumlarda sunum hazırlayıp yapmak ile sorumludur.

# GENEL TASARIM GEREKSİNİMLERİ

## GENEL TEKNİK SİSTEM MİMARİSİ

* + 1. Sistem erişimi, web görüntüleyici (Web Browser) üzerinden ayrı bir istemci yazılımı olmadan sağlanabilmelidir. Bu nedenle sistem **Web Tabanlı (Web Based)** bir ara yüze sahip olmalı, en çok tercih edilen 3 Web Browser ile uyumlu şekilde çalışabilmelidir.
    2. Sistem’de kullanılan ara yüzler, **Browser uyumlu (Responsive)** bir yapıda tasarlanmalıdır. Tablet, akıllı telefon gibi farklı çözünürlükteki ve yapıdaki cihazlarda asgari kullanıcı yönetimi (izin girişi, onay süreçleri vb.) yapılabilecek, yerleşim kalitesi ve kullanıcı deneyimi bozulmayacak şekilde çalışabilmelidir. Detay modüler çalışmalar bu madde kapsamında değildir.
    3. Sistem’de kullanılan ara yüzlerde, tam Türkçe desteği olmalıdır. Türkçe karakterleri, Türkçe tarih (gg/aa/yyyy) ve saati, Türkçe ölçü birimleri gibi özellikleri desteklemelidir. Özellikle, tüm görüntü teknolojileri ve yazılımlar ISO 8859-9 karakter setini desteklenmelidir. Büyük/küçük harf çevrimleri Türkçe alfabeye uygun olarak yerine getirilmelidir.
    4. Sistem geliştirmelerinde **Katmanlı Mimari** kullanılmalıdır. Uygulama, entegrasyon ve ön yüz katmanları Veri (Data) katmanından bağımsız olmalıdır. Sistem Ağı dışında çalışan hiçbir yazılım ya da modül Veri tabanına direkt erişememelidir.
    5. **Sistem modüler olmalıdır**; yeni geliştirmelerde bir katmanda yer alan bir program parçacığının, diğer katmanlar etkilenmeden değiştirilebilir veya taşınabilir olması gerekmektedir. Yeni ihtiyaçlar doğduğunda olası değişikliklerin çok daha zahmetsizce yapılabilmesini sağlayacak esnekliğe sahip olmalıdır.
    6. Bütün katmanlar için hata tespiti (Fail-over) ve yük dengelemesi desteklenmelidir.
    7. Sistem, **servis odaklı yaklaşım** mimarisine uygun olarak modüller ve diğer sistemler ile kolay entegrasyona açık olmalıdır.
    8. Veri tabanı üzerindeki ilişkisel verilerin bütünlüğünü bozucu silme, güncelleme vb. işlemlere sistem izin vermeyecek şekilde **Sistemde Mantıksal Silme (Soft Delete)** prensibi kullanılmalıdır, bir başka ifade ile silme işlemleri “state” değişimleri şeklinde tasarlanmalı, böylece silme işlemleri de takip edilebilir olmalıdır.
    9. **İşlem İzleri (Kayıt, Loglama):** Kayıtların hangi kullanıcı tarafından ne zaman yaratıldığı veya değiştirildiğinin bilgileri 5651 numaralı kanuna uygun şekilde tutulabilmelidir.
    10. Sistem görevler ayrılığı ilkesi doğrultusunda çoklu onay ve kontrol mekanizmasını ve ayrıca vekalet ile işlem yapmayı desteklemelidir.
    11. Mimari Altyapı:

1. **İş sürekliliği** düşünülerek felaket kurtarma senaryoları topolojiye uygun olarak tasarlanmalıdır. İş Sürekliliği; Sunucu sistemlerinde beklenmedik donanım veya yazılım problemleri meydana geldiğinde Sistem’in hizmet kesintisi ve veri kaybı yaşamadan çalışmaya devam etmesidir. Uygulama, aynı anda iki farklı donanım üzerinde aktif-aktif çalışılabilirliği sağlanmalıdır.
2. **Felaket kurtarma;** Uygulamanın üzerinde çalıştığı sunucu sistemlerini barındıran veri merkezinde yaşanabilecek doğal afet veya enerji problemleri durumunda uygulamanın aktif-pasif bir kopyasının felaket kurtarma merkezindeki sunucu sistemleri üzerinden yeniden hizmet verebilecek esneklikte uygulama geliştirilmelidir.
   * 1. Veri Tabanı erişimleri ve ekran tasarımları Kişisel Verilerin Korunması Kanunu ve görevler ayrılığı prensiplerine uygun şekilde tasarlanmalıdır.
     2. Sistem performansını artırmak amaçlı merkezi yönetilebilen ön bellekleme (Caching) alt yapısı sunulmalıdır.
     3. Asenkron işlemler için kuyruk yönetim alt yapısı sunulmalıdır.
     4. İstemci tarafından uygulamanın çalışması için bir tarayıcı eklentisinin yüklenmesine gerek duyulmamalıdır. Sık kullanılan internet tarayıcıların hepsinde (Edge, Chrome ve Firefox) bir eklenti kurulmadan çalışabilmelidir.
     5. Ekranlar, raporlar ve hata iletileri Türkçe olmalıdır. Veritabanı hatası gibi hatalar çevrilerek ekrana yansıtılmalıdır. Son Kullanıcı bir hataya ilişkin bilet açmak için, ekranda çıkan açıklamadan hangi modülde hata olduğunu anlayabilmeli ve ekranda gördüğü hata kodu ile ilettiği zaman destek ekibi kolayca hata tespit (diyagnostik) yapabilmelidir.
     6. Kullanıcıların sistem üzerinde yaptığı işlemler, kayıt bazında kontrol edilebilmelidir. Kaydın önceki ve sonraki durumları, değişikliğin zamanı ve ip adresi gözlenebilmelidir.
     7. Uygulamalar felaket yönetimi senaryoları da göz önüne alınarak tasarlanacak, yedekleme işlemi YÜKLENİCİ sorumluluğunda olacaktır, İhtiyaç duyulacak yazılım varsa teklifte açıkça belirtilmelidir.

## VERİ AKTARIMI (GEÇMİŞE YÖNELİK VERİLERİN AKTARIMI)

* + 1. YÜKLENİCİ hali hazırda kullanılmış, İTKİB’e ait mevcut sistemler üzerinde kaydedilmiş olan, işbu şartnamede yer alan modüllerin eksiksiz çalışması ve ilgili mevzuatlar gereğince kullanılacak olan verileri yeni sisteme uyarlayıp aktaracaktır.
    2. YÜKLENİCİ verilerin alınacağı kaynak ortamlarda gerekli veri ve gereksinim analizlerini yapacak, verilerin eksik ya da hatalı taşınması durumlarına karşı gerekli önlemleri alacaktır. Veri aktarımlarında İDARE onayı alınacaktır.

## PERFORMANS

* + 1. Geliştirilecek ve kurulacak olan sistem, aşağıdaki performans kriterlerine uygun olacak şekilde mesaj (işlem setleri) formatı, veri mimarisi, veri tabanı yapısı ve önerilecek olan donanımlar ile uçtan uca sağlamalıdır.
    2. Performans kriterleri;
       1. Performans ölçümlerinde, son kullanıcının kullandığı bilgisayar ve ekipmanlarının performansı, ağ yapısı ve bağlantı hızı gibi etkenlerden arındırılmış performansa bakılacaktır.
       2. Teklif edilecek ürünün, aynı anda en az 100 kullanıcıyı destekleyecek şekilde tasarlanmalıdır.
       3. **Kullanıcıların sisteme erişimi:** Giriş (Login) sayfasının ilk açış isteği ve işlem yapabilecek düzeye gelmesi maksimum 5 saniye olmalıdır.
       4. Sistem, Kullanıcıların (operatörlerin) yaptığı raporlama ve toplu (batch) işlemler dışındaki günlük işlemlerde ilgili işleme karşılık cevap alana kadar geçen süre yani tepki süresi (veri katmanından dönüş) 10 saniyeyi aşmamalıdır. Bekleme süresince ilgili isteğe ait işlemlerin back-ofis tarafında işlendiğine dair ekranda bir ibare yer almalıdır.
       5. **Kaydet işlemi:** İşlemin kapsamına göre değişmekle birlikte, herhangi bir işlemi Kaydet butonuna bastıktan sonra işlemin yapılarak üretilen sonucun gösterilmesi azami 20 saniye olmalıdır. “Kaydet fonksiyonu” başka bir sistem ile entegrasyonu içeriyorsa ve yavaşlık bu entegrasyondan kaynaklanıyorsa ekranda bu entegrasyona ait bilgilendirme yapılarak azami süre geçilebilir.
       6. **Listeler:** Listelerin içeriğine göre değişmekle birlikte, operasyonel ekranlarda filtreleri seçilerek yapılan işlemlerde listelerin istenmesi ve ekrana gelmesi arasındaki süre maksimum 20saniye olmalı, ekranda işlemin (hesaplamanın) yapıldığına dair bir bildirim görünmelidir. Bu kriterlere göre sayfa görüntülemede Sayfalama (Paging) yapısı sunulmalıdır. “Listeleme fonksiyonu” başka bir sistem ile entegrasyonu içeriyorsa ve yavaşlık bu entegrasyondan kaynaklanıyorsa ekranda bu entegrasyona ait bilgilendirme yapılarak azami süre geçilebilir.
       7. **Raporlar:** Raporların içeriğine göre değişmekle birlikte, analitik raporların filtrelerinin seçilmesinden sonra istenmesi ile ekrana gelmesi arasındaki süre azami 90 saniye olmalıdır. Bu kriterlere göre sayfa görüntülemede Sayfalama (Paging) yapısı sunulmalıdır. “Raporlama fonksiyonu” başka bir sistem ile entegrasyonu içeriyorsa ve yavaşlık bu entegrasyondan kaynaklanıyorsa ekranda bu entegrasyona ait bilgilendirme yapılarak azami süre geçilebilir.
    3. Canlı Ortama geçiş sonrasında performans kriterlerine uyum göstermeyen kullanıcı erişimleri, sayfaların açılması, kaydetme işlemi, listeler ve raporların performans kriterlerine uygun hale getirilmesi YÜKLENİCİ’nin ücretsiz garantisi altında olacaktır.

## ÇIKTILAR

* + 1. Raporlar PDF, Word ve/veya Excel (biçimlendirilmiş/biçimlendirilmemiş) formatında kaydedilip, yazıcı çıktısı alınabilmelidir.

## PROJE GELİŞTİRME SÜRESİNCE KULLANILACAK PLATFORMLAR

* + 1. **Geliştirme Ortamı (DEV):** Projenin geliştirildiği ortamdır. Her yazılımcı kendi makinasında diğerlerinin kodlarını etkilemeden çalışarak paralel uygulama geliştirmenin gerekli koşullarını sağlar. Bu ortam üzerinde her kademede ve tecrübede kişi çalışabilir. Dev ortamının hazırlanması, kurulması, bu ortamda yazılımcıların geliştirme, konfigürasyon ayarı yapabilmesi için gerekli lisans ve yazılım geliştirme araçlarının temini YÜKLENİCİ yükümlülüğündedir.
    2. **Test Ortamı (TEST):** Projenin istenilen seviyeye gelmesinin ardından kodların derlenerek birleştirildiği ve sınandığı ortamdır. Bu ortamda, yapılan tüm geliştirmeler test sorumluları ve anahtar kullanıcılar tarafından test edilir. Bulunan hatalar YÜKLENİCİ’ye raporlanarak, Development ortamında çözümlerin geliştirilmesi sağlanır. Kod yeterli istikrara (stabil duruma) ve performansa ulaşıncaya dek bu döngü devam eder.

Test ortamı aynı zamanda son kullanıcıların kabul testlerini gerçekleştirdiği ortamdır. Yazılımın yeterliliği ve istenilenleri karşılayıp karşılamadığı İDARE tarafından belirlenir. **Son Kullanıcı Kabul Testleri (UAT)** için ayrı bir test ortamı kurulmayacaktır.

* + 1. **Canlı – Üretim Ortamı (PROD):** Uygulamanın var oluş sebebi, dış dünyaya yayımının yapıldığı ortamdır. Bu aşamadaki bir uygulamada çıkan hataların çözülmesi daha zor olacağı için yapılan testlerde tüm hataların ayıklanması hedeflenmelidir.
    2. Bu ortamların kurulum zamanları projenin durumuna göre belirlenecektir.

## KULLANICI YÖNETİMİ, YETKİLENDİRME ve GÜVENLİK

* + 1. Sistem yöneticileri için farklı kontrol ve yetki seviyeleri belirlenebilmelidir.
    2. Uygulamaya erişim ekran, ekran içerisindeki alan ve sabit tanımlar (masraf merkezi, cari kart vb.) seviyesinde kontrol edilebilmelidir.
    3. Tek noktadan yönetim için, birden fazla Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) tabanlı dizin ile entegrasyon sağlanabilmelidir.
    4. ‘Log-on’ların zaman limiti tanımlanabilmeli, kullanıcı belirli bir süre işlem yapmadığında ‘logoff’ edilmelidir.
    5. Active Directory’lerde olmayan dış kullanıcılar da eklenebilmeli, bu kullanıcılar için bir parola politikası (uzunluğu, zorunlu karakter, değiştirilme periyodu) yürütülebilmelidir.
    6. Secure Sockets Layer (SSL) güvenli iletim protokolü istendiğinde devreye alınıp, istendiğinde devreden çıkarılabilmelidir.
    7. Üründe kullanıcı tipleri için rol tanımları hazırlanıp değiştirilebilmeli ve yetkilendirme bu tanımlara göre verilebilmelidir.
    8. Ürün firewall sistemleri, izinsiz girmeye karşı (Intrusion) koruma sistemleri, virüs koruması, içerik filtreleme ve VPN ile uyumlu olmalıdır.
    9. Kullanıcı erişim ve işlemleri ile ilgili kayıtlar tutulmalıdır.
    10. Herhangi bir işlemi kimin/neyi/ne zaman yaptığı izlenebilmeli ve tablolara yazılabilmelidir. Sorgulamalar kullanıcı adına göre yapılabilmelidir.
    11. Kullanıcı bazında yetki verilebilmelidir. Bu yetkilendirme işlemleri kullanıcı bazında yapılabileceği gibi Kullanıcı Grupları üzerinden toplu olarak da yapılabilmelidir.
    12. Sistem yeni görevler, roller, yetki seviyeleri, kullanıcılar yaratmaya uygun yapıda olmalı; bu düzenlemeler kod değişikliğine gidilmeksizin tanımlanabilmelidir.
    13. Yetkilendirme modülü içinde yapılan her tür parametre değişikliği, güncelleme, listeleme, silme işlemleri detaylı olarak raporlanabilmelidir. Raporlanacak veriler arasında işlemi kimin hangi tarihte yaptığı görülebilmelidir.
    14. Yetkilendirme sistemi içinde rol ve görev kırılımında raporlamalar alınabilmeli; bir yetkiye sahip olan kullanıcıların listesine, bir yetkinin tanımlanmış olduğu roller ve görevlerin detaylarına ulaşılabilmelidir.
    15. Bütün modülleri için yetki yönetimi, yönetim panelinden yapılabilmelidir. Kullanıcı yetki tanımları toplu olarak alınıp verilebilmelidir.

## BİLGİ GÜVENLİĞİ

* + 1. Sistem, bilinen güvenlik zafiyetlerine karşı güvenlik denetiminden geçirilerek, güvenlik açıkları kapatıldıktan sonra canlı (production) ortamında yayınlanmalıdır.
    2. Sistem, regülasyonların gereklerini karşılayacak şekilde, Kayıt (Log) oluşturabilmeli, bu kayıtlar anlık olarak uygulama üzerinde ve/veya Log toplama ürünlerine aktarılmalıdır.
    3. Sistem’de kimlik bilgilerinin gizliliğine ve güvenliğine yönelik gerekli önlemler alınmalıdır.
    4. Siteler Arası İstek Sahteciliğini (Cross Site Request Forgery) önleyecek tedbirler alınmalıdır.
    5. Web uygulamaları hata ekranlarında, kaynak kodun dizin bilgisi ve sürüm bilgileri gibi sistem hakkında çeşitli bilgilerin olduğu hata sayfaları kullanıcılara gösterilmemelidir. Sunucu hatalarının açığa çıkmasını engellemek için özel hata mesajları hazırlanmalıdır.
    6. Ürün sayfalarının asgari TLS 1.2 protokolü üzerinden çalışması gerekmektedir.
    7. Hassas servislere erişim kısıtlanabilmeli, Web Servis isteklerinde kimlik doğrulama yapılmalıdır. Web Servis fonksiyonun “Header” alanında kimlik doğrulaması yapılmalıdır.
    8. Uygulama tarafından bırakılan çerezler için “http-only” aktif edilmelidir. HTTPS protokolü kullanılan bağlantılarda ise çerezler için “Secure” parametresi aktif olmalıdır.
    9. Oturum tekil tanımlayıcısı (Session ID) korunmalıdır. Oturum tekil tanımlayıcısı (Session ID) URL’de gönderilmemeli veya referrer başlığı içine dâhil edilmemelidir.
    10. Oturum yönetimi için kullanılan ve uygulamayı kullanan bütün kullanıcılar için tekil olması gereken değerler (Session ID, Token vb.) rastgele veri üretecinden temin edilmeli ve tahmin edilemez derecede karmaşık olmalıdır.
    11. Belirlenecek süre boyunca aktif olmayan oturumlar otomatik olarak kapatılmalıdır.
    12. Uygulama, tasarım belgelerinde aksi belirtilmedikçe verinin gizliliğini korumalıdır.
    13. Uygulama servisleri “noktadan noktaya” ya da “uçtan uca” SSL veya benzeri teknolojilerle veri gizliliği desteklemelidir.
    14. Uygulama başka kaynaklara (uygulama veri tabanına bağlanırken vb.) erişim için kullandığı parolaları şifrelenmiş (Encrypted) bir halde saklamalıdır.
    15. Kritik sistemlere erişimlerde çok-faktörlü kimlik doğrulama yöntemi kullanılabilmelidir.
    16. Test veya geliştirme ortamında ihtiyaç duyulan veriler, canlı ortamdan maskelenerek aktarılmalıdır.

## ENTEGRASYONLAR

* + 1. GENEL ENTEGRASYONLAR KRİTERLERİ
       1. Sistem, işbu şartname kapsamında yer alan modülleri ve fonksiyonları icra etmek için, İDARE bünyesinde hâlihazırda kullanılmakta olan sistemler ile çift yönlü veri alışverişini sağlayacak şekilde entegrasyon yöntemlerini içermelidir.
       2. Entegrasyon yöntemleri real-time ve toplu (batch) entegrasyonları desteklemelidir.
       3. Hâlihazırda kullanılmayan ancak sisteme dâhil olacak sistemlerin kolayca entegre olabileceği Modern Web mimarilerinde kullanılan RESTFUL servisler vb. bir yapı kullanılmalıdır.
       4. Entegrasyon ile ilgili çalışmalar tamamlandığında, ilgili entegrasyona ait Entegrasyon Testi gerçekleşmelidir. Bu testler sırasında çıkan problemler ya da hatalar için düzeltme ve iyileştirmeler yapılacak, hata ve problemler entegrasyonun karşı tarafında olsa dahi YÜKLENİCİ hatanın tespiti için gerekli kayıtları, alınan sonuçlar vb. bilgileri göndererek, öneri ve tahminlerde bulunarak problemin aşılması hususunda çalışmalara önderlik etmelidir.
    2. DIŞ ENTEGRASYONLAR
       1. Sistem, TCMB ile kur verilerini almak ve bu veriler ışığında işlemleri düzenlemek ve kur değerlerini içerideki ilgili sistemlere dağıtmak üzere bir entegrasyon servislerine sahip olmalıdır.
       2. YÜKLENİCİ, İTKİB’in bilgilendirme, aktivasyon vb. amaçlar ile kullanmış olduğu e-posta gönderme hizmeti sağlayıcı ürün ile entegre olup, İTKİB’in e-posta sunucuları vasıtası ile yapılmayan e-posta gönderimleri için bu entegrasyonu kullanmalıdır.
       3. YÜKLENİCİ, İTKİB’in bilgilendirme, aktivasyon, OTP tipi doğrulama vb. amaçlar ile kullanmış olduğu SMS gönderme hizmeti sağlayıcısı ile entegre olmalı, İTKİB’in bu tür gönderimleri bu entegrasyon üzerinden yapılmalıdır.
       4. YÜKLENİCİ, İTKİB’in yukarıda belirtilmemiş ancak işbu şartnamede belirtilen modüllerin ana fonksiyonları için gerekli olan entegrasyon servislerini de sunmalıdır.
    3. İÇ ENTEGRASYONLAR

# TEMİN EDİLMESİ BEKLENEN SİSTEM MODÜLLERİ ve SİSTEMLER

## GENEL MODÜL KRİTERLERİ

* + 1. Kapsam dâhilindeki modüller aşağıda belirtilmektedir. YÜKLENİCİ, proje aşamasında, süreçleri analiz ederek detaylandırmalı ve tasarım dokümanında İDARE onayına sunmalıdır.

## KULLANICI ARAYÜZ YÖNETİMİ

* + 1. KULLANICI BAZLI ARAYÜZ YÖNETİMİ
    2. TİCARET BAKANLIĞI
    3. İTKİB (ANA KULLANICI)
    4. DIŞ TEMSİLCİLİKLER
    5. İTHALATÇI
    6. YURT DIŞI İHRACATÇI
    7. YMM
    8. GÜMRÜK MÜŞAVİRLİĞİ ŞİRKETLERİ

## ENTEGRASYON YÖNETİMİ

* + 1. TİCARET BAKANLIĞI TEK PENCERE SİSTEMİ
    2. TİCARET BAKANLIĞI BİLGE SİSTEMİ
    3. İHRACATÇI KAYIT SİSTEMİ (ERF)
    4. DİNAMİK VERİ SAĞLAYICI

## KAYIT BELGESİ YÖNETİMİ

* + 1. KAYIT BELGESİ YÖNETİMİ
    2. KAYIT BELGESİ KONTROL AKIŞLARI OTOMASYONU,
    3. TAAHHÜTNAME SÜREÇLERİ OTOMASYONU
    4. TCMB KURU İLE OTOMATİK CIF HESAPLAMA
    5. GTİP VE EŞYA TANIMLARININ DİNAMİK OLARAK GÜNCEL VERİDEN YÖNETİLMESİ OTOMASYONU
    6. ÖDEME SİSTEMİ

## RAPORLAMA İHTİYACI

* + 1. İhtiyaçların karşılanmasına yönelik yeni rapor oluşturma ve oluşturulacak raporların manuel ve/veya zaman bazlı otomatik çalıştırılması fonksiyonlarını karşılayan raporlama araçları kullanıcılar tarafından istenilen modül veya klasörün altına eklenebilecek şekilde, kolay ve parametrik olacaktır. Farklı modüller altındaki veriler birleştirilerek bir arada tek raporlanabilmelidir.
    2. Her modülde tüm parametre kombinasyonlarına göre sorgulama (filtreleme) yapılabilmelidir. Ayrıca, parametreleri İTKİB tarafından belirlenecek (standart raporlar hariç) toplam en fazla rapor sayısı 50’dir.
       1. Yetkili kullanıcılar tarafından SQL bilgisine ihtiyaç olmadan rapor tasarlanabilmelidir.
       2. Raporlarda tıklayarak detaya inme özelliği desteklenmelidir.

# GENEL SORUMLULUKLAR

## YÜKLENİCİ GENEL SORUMLULUKLARI

* + 1. İşbu Şartnamede tanımlı işleri Proje planına ve işbu Şartname ile ihale neticesinde akdedilecek Sözleşme’de öngörülen şart ve koşullara göre zamanında ve gerekli özeni göstererek yapmak.
    2. YÜKLENİCİ, projenin mevcut durumu, tamamlanan işler, yakın zamanda tamamlanması planlanan işler, karar alınmayı bekleyen konular gibi Proje özet durumunu ifade edecek, İTKİB’in talep edeceği detayda ve periyotta düzenli raporlama yapacaktır.
    3. Taraflarca belirlenecek “Toplantı Notu” şablonu, projenin her aşamasında ve her proje ekibi katmanında yapılacak tüm toplantılarda kullanılacaktır. YÜKLENİCİ (danışman, proje yöneticisi, vs.) , tüm katılımcılar ile mutabık kalınarak oluşturulacak toplantı notlarını tutarak bu şablona uygun halde İTKİB ve katılımcılarla paylaşacaktır.
    4. Proje ekibinin bir bütün olarak iş sağlığı ve güvenliği koşullarına riayet edilmesi suretiyle koordineli çalışmasını sağlamak, İTKİB’e oluşturduğu Proje ekip üyeleri ve muhtemel üye değişikliklerinde yeni üyelerin bilgilerini sağlamak.
    5. YÜKLENİCİ personellerinin tabi olduğu ilgili İş Kanunu, İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu vb. tüm yükümlülüklerden sorumlu olup, bunları eksiksiz yerine getirmek.
    6. YÜKLENİCİ, projeyi oluşturan donanım birimlerine, uygulamalara vb. sistemlere gerekli seviyede erişim yetkisine sahip olacak ve yetkiyi hiçbir şekilde üçüncü şahıslara vermeyecektir.
    7. YÜKLENİCİ, İTKİB’e ait bilgi ve belgelerin açıklanmasına ve/veya korunmasına ilişkin yükümlülüklerinden herhangi birini, kendi hatası, çalışanının hatası veya kullandığı sistemlerin hatası ve ihmali nedeniyle ifa etmemesi durumunda meydana gelebilecek zarar ve ziyanı karşılamakla yükümlü olacaktır.
    8. İşin yürütülmesi süresince, yasalar ve ilgili mevzuat ile tutulması zorunlu olanlar ile YÜKLENİCİ’nin benimsediği proje yönetimi, standart ve metodolojilere uygun olarak hazırlanması gerekenler dâhil, her türlü kayıt ve tutanağın tutulmasından YÜKLENİCİ sorumludur.
    9. YÜKLENİCİ, işbu şartname ve ihale neticesinde akdedilecek sözleşmedeki yükümlülüklerini, karşılıklı mutabakat olmadığı sürece sözleşme bedelinde herhangi bir artışa neden olmayacak şekilde yerine getirecektir. Eğer Sözleşme iptal edilir ya da feshedilirse, YÜKLENİCİ, işbu şartname çalışmaları kapsamında aldığı ve ürettiği bilgi, belge ve kalemleri 10 (on) gün içerisinde İTKİB’e iade edecektir.
    10. İşbu şartname ve ihale neticesinde akdedilecek sözleşme kapsamında İTKİB tarafından aktarılan bilgi ve belgeler ile bunların çıkartılan tüm kopyaları, İTKİB’in isteği doğrultusunda iade edilecek veya YÜKLENİCİ tarafından titizlikle imha edilecektir. Bilginin imha edilmesi durumunda, bilgi, belge ve dokümanları alan YÜKLENİCİ imha işleminin ne suretle yapıldığını beyan eden bir sertifikayı İTKİB’e gönderecektir.
    11. Proje gerçek ortama aktarıldıktan sonra test ve/veya geliştirme ortamında yapılacak değişikliklerin, test edilen program, veri vb. çıktıların gerçek ortama nasıl aktarılacağı YÜKLENİCİ tarafından önerilecek ve teklifte detaylı olarak açıklanacaktır.
    12. YÜKLENİCİ, uygulama öncesi ve sonrasında proje tamamlanana kadar çıkan sorunların giderilebilmesi için İTKİB’e destek ve danışmanlık verecektir.
    13. YÜKLENİCİ, herhangi bir nedenle yükümlülüklerini kısmen veya tamamen devredemez.
    14. YÜKLENİCİ, kurulumlar sırasında İTKİB’in mevcut sistemlerine zarar vermeyecek, sistemin çalışmasını etkilemeyecek şekilde yeni kurulumları gerçekleştirecektir. İşbu şartname ve ihale neticesinde akdedilecek sözleşme kapsamında, YÜKLENİCİ’nin hatalı olduğu tespit edilen faaliyetleri dolayısıyla meydana gelebilecek zararlar yönünden tek sorumlu YÜKLENİCİ olacaktır. İTKİB’in her durumda YÜKLENİCİ’ye rücu hakkı saklıdır.
    15. Tarafların Şartname ’de yazılı adreslerine yapılacak tebligatlar geçerli olacaktır. Adresi değişen İstekli, İTKİB’e adres değişikliğini yazılı olarak bildirmek zorundadır. Bildirim yapılmadıkça sözleşmede yazılı adrese yapılan tebligat geçerli kabul edilecektir.
    16. YÜKLENİCİ, işbu şartname ve sözleşmede belirtilsin veya belirtilmesin alacağı ve uygulayacağı kararlarda İTKİB’in yazılı onayını alacaktır.
    17. YÜKLENİCİ işin zamanında ve istenen kalitede bitirilmesi için İTKİB tarafından gerekli görülen nitelik ve bildirilen sayıda personel takviyesini yapmakla sorumludur. Bununla birlikte, İTKİB, sebebini açıkça belirtmek ve YÜKLENİCİ ile mutabık kalmak suretiyle proje ekibinde değişiklik talep edebilecektir. Personel değişikliği durumunda, eski personelden yeni personele proje bilgilerinin aktarılması YÜKLENİCİ’nin sorumluluğundadır. YÜKLENİCİ İTKİB’e oluşturduğu proje ekip üyelerinin ve muhtemel üye değişikliklerinde yeni üyelerin bilgilerini sağlayacaktır. Bu maddeye ilişkin yapılan değişimin proje takvimine etkisi yine İTKİB ve YÜKLENİCİ arasında mutabık kalınarak uzatılabilir.
    18. YÜKLENİCİ, işbu şartname ve sözleşmede belirtilen cezai yaptırımların gereklerini, hiçbir hukuki süreç başlatılmaksızın yerine getirmeyi kabul ve taahhüt eder. Yaptırımların edimi, İTKİB’in inisiyatifinde olup, İTKİB’in yazılı talebi (e-posta dâhil) üzerine yerine getirilecektir.
    19. YÜKLENİCİ, proje aşamalarında işin yapılışının teknik doğruluğunu, kalite ihtiyaçları ve tasarımları desteklemesini, performans yeterliliğini ve güvenlik ihtiyaçlarını uluslararası örnekler ile genel olarak kabul görmüş İKS gereksinimlerine yakınlık/uyum/fark açısından kontrol edip olası risk ve sorunları tespit ederek, İTKİB’e en kısa süre içinde raporlamak ve gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.
    20. YÜKLENİCİ kalite ve risk yönetim planları çerçevesinde belirlenecek kalite ve risk parametrelerini düzenli olarak takip edecektir. YÜKLENİCİ kalite ve risklere ilişkin her türlü tespit, öneri ve alacağı tedbirlere periyodik sunumlarında / raporlarında yer verecektir.
    21. YÜKLENİCİ, sözleşme süresince mevcut uygulama ve sistemlere bakım hizmeti veren firmalar ile uyumlu bir şekilde çalışmayı kabul edecektir.

# GARANTİ, BAKIM ve DESTEK KOŞULLARI

## GARANTİ GÖREV VE SORUMLULUKLAR

* + 1. YÜKLENİCİ, Taraflar arasında imzalanacak olan Sözleşme kapsamında sağlayacağı hizmetler için, kesin kabulden itibaren başlamak üzere 2 yıllık Garanti, Bakım ve Destek hizmeti verecektir.
    2. Garanti, Bakım ve Destek süresi, tüm modül, devreye alınan paket, geliştirilen özellik ve iş bu cihetle yapılan her türlü çalışma için Canlı Destek sürelerinin de tamamlanıp, nihai onay ile devreye alınması ile başlayacak, sözleşme süresinin sonuna kadar devam edecektir.
    3. Garanti süresi içinde, YÜKLENİCİ tarafından geliştirilen sisteme ait yazılım sorun, kusur, teknik uyuşmazlık, bug-fix ve arızalar, Garanti Hizmeti kapsamında çözülecektir.
    4. Kesin Kabulü yapılmış sistem süreçlerinin çalışmalarındaki sorunlar/hatalar ve bu hatalar nedeniyle ihtiyaç duyulan ek süreç ve geliştirme ihtiyaçları Garanti kapsamında olacaktır.
    5. Update'ler, patch yüklemeler, YÜKLENİCİ tarafından yayınlanan iyileştirmeler, ürünün majör sürümünde yeni gelen özellikler ve İKS ürün güncelleştirmeleri garantiye dâhildir.
    6. Garanti kapsamına sistemde sonradan çıkabilecek güvenlik açıklarının kapatılması dâhildir.
    7. Genel mevzuatlardaki (mali mevzuat, iş hukuku, bilişim mevzuatı vb.) güncellemelerin gerçekleştirilmesi ve ürünün genel yasal mevzuata uygun çalışıyor hale getirilmesi garanti kapsamı içerisindedir.
    8. Garanti Süresince, İKS ürününün (özellikle framework’ün) YÜKLENİCİ tarafından geliştirilen yeni ve üst sürümlerinin adları farklı olsalar dahi Ürün’ün bir sürümü olarak kabul edilecek, bu kapsamda, Ürün’ün söz konusu sürümlerinin / versiyonlarının kurulumları ve uyarlamaları garanti kapsamı içerisinde yer alarak İTKİB ’in onayı ile yapılacaktır.
    9. YÜKLENİCİ, İTKİB tarafından, sunucu altyapısında, sunucu işletim sisteminde, veri tabanında, uygulama sunucusunda yapılacak yamalar ve sürüm yükseltmeleri sonucu Ürün’de yapılması gereken güncellemeleri sağlayacaktır.
    10. İTKİB Ürün’de oluşacak hata/sorunları, telefon, e-posta veya yazı ile bildirebileceği gibi YÜKLENİCİ’nin kurduğu talep yönetim sistemi altyapısı ile de iletebilecektir.
    11. İTKİB tarafından gerçekleştirilecek yazılım güvenlik ve performans testleri sonucunda elde edilen bulgulara göre, YÜKLENİCİ’nin kendi geliştirdiği kodları güncellemesi gerekirse, YÜKLENİCİ bu işlemleri gerçekleştirecektir. Donanım ile çözülecek performans problemleri bu maddenin kapsamı dışındadır.
    12. YÜKLENİCİ gerektiği durumlarda Sistem’in koştuğu lokasyonda yerinde müdahale yapmakla yükümlüdür.
    13. Tüm ürün, sistem ve yazılımların birlikte uyumlu bir şekilde çalışmasını YÜKLENİCİ garanti edecektir.
    14. İşbu şartname kapsamında, devreye alınan uygulama, fonksiyon, rapor, entegrasyon, arayüz, form ve her türlü çözüm ile ilgili çıkan sorunların ve otoriteler tarafından açıklanan güvenlik zafiyet/açıklarının giderilmesi garanti kapsamındadır.
    15. Ana veri veya sistem verilerinden kaynaklı hatalar garanti kapsamında ücretsiz çözülecektir.

## BAKIM ve DESTEK GÖREV VE SORUMLULUKLARI

* + 1. YÜKLENİCİ ürünün çalışma sistematiği rutin sistem izleme ve anlık alarmlar ile takip edilmekle birlikte 3 aylık dönemlerde periyodik yerinde ücretsiz health-check’ler yapılıp ince düzenlemeler yapılacaktır.
    2. İşbu şartname kapsamında, devreye alınan uygulama, fonksiyon, rapor, entegrasyon, arayüz, form ve her türlü çözüm üzerinde, İTKİB kanununa (5910) göre ilave geliştirme / değişiklik yapılmasını gerektiren konular analiz edilerek, mevcutta faaliyet gösteren diğer modüller ile uyumlu çalışabilecek ilave / değişikliğin yapılmasıdır.
    3. Sistemin, İTKİB’in sonradan temin edeceği yazılımlarla entegre olabilmesi için Bakım ve Destek süresi sonuna kadar gerekli görülen her türlü bilgi, belge ve yardım YÜKLENİCİ tarafından Bakım Destek kapsamında ücretsiz sağlanacaktır. Bu kapsam dahilindeki süreç ve gereksinimlerin gerektirdiği entegrasyon, e-imza, mobil imza ihtiyaçları sözleşme kapsamı dahilinde değerlendirilecek ve yerine getirilecektir.
    4. Proje kabulü sonrası (ya da ürün yayılım politikası doğrultusunda ilk geçiş ve kabul sonrası) İTKİB, modül bazında görevlendireceği personellerden oluşan bir İKS destek ekibi oluşturacaktır. YÜKLENİCİ bu ekibe ürün hakkında gerekli bilgi ve eğitimi verecektir. Anlık müdahaleler, tıkanan süreçlerin çözümü, minör uyarlamalar ve Seviye 1 soruları (ve sorunları) bu ekip cevaplayacaktır. Bu ekibin çözemediği sorunlar Bakım-Destek kapsamında YÜKLENİCİ’ye iletilecektir. Ayrıca bu ekibin soracağı İKS ürünlerinin işletilmesi, kullanımı, uyarlanması, ayarlanması ve yapılandırması ile ilgili genel soruların yanıtlanması (nasıl yapılır, ilk adımlar ve önkoşullar vb.) kapsam dâhilindedir.
    5. Sistem hata mesajlarını yorumlama, hata YÜKLENİCİ’nin sağlamış olduğu üründen değil de çevresel faktörlerden kaynaklansa dahi problem noktasının bulunması için gerekli incelemelerde bulunmak ve çözüm önerileri getirmek Bakım ve Destek hizmeti kapsamında yapılmalıdır.
    6. Sistem sorunlarını yazılım kullanım sorunlarından ayıracak şekilde inceleme, raporlama ve tavsiye şeklinde yaşanılabilecek problemlerde çözüm bulunmasına yönelik destek bu süreçte verilmelidir.
    7. İTKİB yetkilendirdiği ve YÜKLENİCİ’ye bildirdiği personelleri vasıtası ile YÜKLENİCİ’ye hata, soru ve sorunları, telefon, e-posta veya resmi yazı ile bildirebileceği gibi YÜKLENİCİ’nin kurduğu talep yönetim sistemi altyapısı ile de iletebilecektir.
    8. Açılan tüm taleplerin ve bu taleplerin durumlarının bir kaydı tutulacak, bakım ve destek süresi boyunca bu kayıtlar İTKİB tarafından Sistem’de takip edilebilecektir. Ticket sistemine gelen istekler, arıza müdahaleleri ve sonuçları detaylı olarak kayıt altına alınacak, bu kayıtlar her ayın ilk haftasında İTKİB’e dijital ortamda raporlanacaktır.
    9. İşbu şartname kapsamında sunulacak olan Sistem’e ait kayıtların (log) rutin aralıklarla incelenmesi ve performans yavaşlığı, güvenlik açıkları ya da aşırı yüklenme gibi durumlara neden olacak durumlar tespit edilerek İTKİB bilgilendirilecektir.
    10. YÜKLENİCİ yazılımların ve sistemlerin performanslı çalışabilmesi için iyileştirme, en iyi duruma getirme çalışmaları yürütür.
    11. Bakım ve Destek süresince yedekten geri dönülmesini gerektirecek durumlarda yedekten geri dönme ve sistemi çalışır hale getirme (restore & recovery) işlemlerinin gerçekleştirilmesi İTKİB’in kontrolünde YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır.
    12. Kesin kabulden sonra, Garanti, Bakım ve Destek sürecinden sonra İKS ürünü kullanıcılarının “Yardım Masası” üzerinde oluşturduğu yeni yazılım geliştirme talepleri içinden İTKİB’in onayladığı değişiklikler, 9.2.13. maddesi (bir alt madde) usulünce Değişiklik Talebi (Change Request (CR)) olarak değerlendirilecektir. Söz konusu geliştirmeler, aylık 10 Adam/Gün’e kadar Garanti, Bakım ve Destek kapsamında yapılacak olup 10 A/G içerisinde kullanılmayan haklar sonraki aylara Garanti, Bakım ve Destek süresi sonuna kadar devredecektir.
    13. İTKİB ya da paydaşlardan gelebilecek ve İTKİB onayından geçmiş Değişiklik Talepleri (Change Request (CR)) İDARE’nin talebi ile YÜKLENİCİ tarafından değerlendirilerek, işbu ihale teklifindeki Adam/Gün maliyeti üzerinden iletilecek, bu talebin yapılıp yapılmayacağına İDARE karar verecektir. İşbu şartnamenin “8.1. GARANTİ GÖREV VE SORUMLULUKLAR” maddesi altında yer alan ve “garanti kapsamındadır.” İfadesi ile dikkat çekilmiş olan maddeler CR kapsamında değerlendirilmeyecektir.
    14. İTKİB veya İhracatçı Birliklerin organizasyon veya iç işleyişlerinde biçimsel değişiklikler olması durumunda, İTKİB ve İhracatçı Birliklerin ticari fonksiyonlarını sürdürebilmesini teminen, ürünün güncellenmesi, bakım/destek kapsamı dâhilinde sağlanacak, YÜKLENİCİ yetki ve rol değişiklikleri ile ilgili tanımlamalarda ihtiyaç halinde İTKİB’e yardımda bulunacaktır. Bu hizmetler CR olarak değerlendirilmeyecektir.
    15. Sözleşme kapsamındaki sistemler için gerekli olan veritabanı yönetimi hizmeti kapsam dahilinde YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır.

## HİZMET SEVİYELERİ (MÜDAHALE SÜRELERİ - SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)

* + 1. YÜKLENİCİ tarafından sunulan Garanti, Bakım ve Destek hizmetlerinin hangi seviyelerde sunulacağını kapsar. Bakım ve destek hizmetleri İTKİB’in YÜKLENİCİ’den CR talepleri haricindeki durumları kapsamaktadır. İşbu SLA seviyeleri Canlı Destek sürecinde de uygulanacaktır.

**Hizmet Tanımlamaları**

* + 1. Olay: Bir hizmetin tamamını veya bir kısmını kesintiye uğratarak veya kesintiye uğratma ihtimali oluşturarak hizmetin kalitesini düşüren durumdur.
    2. Müdahale Süresi: Olay’ın İTKİB tarafından Problem/Talep takip uygulamasına girişinden itibaren YÜKLENİCİ’nin aktif olarak olay üzerinde çalışmaya başladığı ana kadar geçen süredir.
    3. Geçici Çözüm Süresi: Olay’ın Problem/Talep takip uygulamasına girişi ile başlar, geçici olarak Olay’ın devam etmesinin engellendiği zamana kadar sürer. Veri Tabanında, ara katman ya da ara yüzde manuel müdahale ya da yedek donanımların devreye alması gibi yöntemler ile Kalıcı Çözüm bulunana kadar İTKİB’e Olay’dan dolayı daha fazla etkilenmemesi amacı ile yama yöntem uygulanma süresidir. Bu çözüm süresi içerisinde Olay’ın üründen kaynaklı olup olmadığı tespiti de yapılmalıdır.
    4. Kalıcı Çözüm Süresi: Olay’ın Problem/Talep takip uygulamasına girişinden itibaren başlar, YÜKLENİCİ’nin kalıcı olarak, Olay’ın tekrar vuku bulmayacak şekilde, kök neden analizi doğrultusunda gerçekleştirdiği yeni uyarlama (konfigürasyon), Release ya da Geliştirme yapılarak çözülmesini sağladığı kesin çözümdür.
    5. Erişilebilirlik: Uygulamalarda kullanılan işlemler için, başarılı gerçekleştirilen işlemlerin tüm işlemlere oranıdır. Tamamen kesinti olduğu durumlarda kesinti süresinin toplam süreye oranı şeklinde hesaplanır.
    6. Sorun giderme ile ilgili Destek Hizmeti’nin sınıflandırılması Acil, Yüksek, Orta ve Düşük olmak üzere 4 ana kategoride ve aşağıdaki şekilde yapılmıştır;

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategori** | **Açıklama** | **Müdahale Süresi** | **Geçici Çözüm Süresi** | **Kalıcı Çözüm Süresi** | **Ceza Katsayısı**  **(Gecikilen Her Saat için Yıllık bakım-destek**  **bedeli)** |
| Acil | Sistemi büyük oranda durduran, en az bir modülün tamamı ile işlememesi, temel süreç veya fonksiyonların çalışamaması ya da büyük hatalara sebep olacak şekilde hatalı çalışması, Kritik güvenlik açığı ya da önemli operasyonel ve veri kayıplarına yol açılması, sistemin entegre  çalıştığı kritik diğer sistemlerde büyük problemler yaratması durumları | 6 saat | 12 saat | 72 saat | %0,1  (binde bir) |
| Yüksek | Düzenli olarak kullanılan temel işlemlerin yapılamaması (Kapanış, faturalama, bordro vb.), İTKİB’i kanuni ve idari merciler ya da ilgili firma ve kurumlar karşısında yükümlülük altında bırakabilecek, kullanılmakta olan bazı modül ve fonksiyonların performansının işin yürütülemeyecek seviyede düşmesi, anahtar kullanıcıların >%30’unun etkilendiği veya  tüm kullanıcıların >%10’unun kullanımını engelleyen durumlar | 12 saat | 2 gün  (48 Saat) | 6 Gün  (144 Saat) | % 0,04  (on binde dört) |
| Orta | Rutin işlemlerin yapılmasını kısa vadede engellemeyen ve/veya orta vadede çözülebilecek durumlar (günlük kayıt girişi ve raporlama), miladı uzun olan yasa/sözleşme/protokoller ile bağlantılı, sürekli kullanılmayan fonksiyonların etkilendiği ancak alternatif altyapı/çözüm/yöntem ile çalıştırılabiliyor olduğu durumlar. (**Örnek:** Günlük atılan mail job’ın  durması ve manuel olarak atılması) | 1 gün | 7 gün  (168 Saat) | 20 Gün  (480 Saat) | %0,01  (on binde bir) |
| Düşük | Sistemde aksamaya sebep olmayan, basit düzeltme ve iyileştirme talepleri (ekranda karakter düzeltmesi, ileriye dönük iyileştirme talepleri, excel çıktılarındaki format düzenlemeler vb.), belirgin bir aciliyeti olmayan ve planlanabilecek durumlar, uygulamanın daha  efektif ya da kullanıcı dostu çalışması için gereken güncellemeler | 2 gün | Yok | 45 Gün  (1080 Saat) | %0,001  (yüz binde bir) |

**Not1:** Yukarıda belirtilen sürelerini %20 aşan Orta ve Yüksek önem derecesindeki sorunlar veya tekrarlayan sorunlar bir üst önem seviyesine yükselecektir.

* + 1. Hizmetin Erişilebilirlik Oranı, İşletim alanında bulunan seviyeleri için, aşağıdaki tablodaki Planlı geçişler, güncellemeler hariç erişilebilirlik oranları taahhüt edilmiştir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Hizmet** | **Erişilebilirlik Oranı Taahhüdü** |
| **Tüm Modüller** | **% 95** |

*Tablo 8 Hizmetin Erişilebilirlik Oranı Tablosu*

* + 1. İTKİB ile karşılıklı anlaşılarak planlanmış çalışmalar (yama yükleme, sistem ve yazılım yükseltme, altyapı iyileştirme çalışmaları vb.) dışındaki sebeplerle ortaya çıkan, beklenmedik sorunlar nedeniyle, İTKİB sunucularından veya sistemlerinden birinin, herhangi bir İTKİB ve İhracatçı Birlik lokasyonundaki tüm kullanıcılar için erişilemez hale gelmesi, kesinti olarak tanımlanır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Erişilebilirlik Oranı** | **=** | **(Aylık Hizmet Toplam Süresi -Aylık Hizmet Kesinti Toplam Süresi)** |
| **Aylık hizmet Toplam Süresi** |

formülü ile hesaplanır.

Erişilebilirlik Oranı Taahhütü aşım süresi için aylık ceza miktarı aşağıdaki formüle göre hesaplanacaktır.

**TS:** Aylık Maksimum Taahhüt edilen Süre (saat): 720 saat – (720 saat \* %95)

**HB:** Yıllık bakım-destek Hizmet Bedeli

**GAS:** Aylık Gerçekleşen Arıza Süresi (saat)

**THS:** Aylık Toplam Hizmet Süresi (saat) =720 saat

**Ceza miktarı = HB \* (GAS-TS)\*(%0,1)**

* + 1. Şartnamedeki hizmetlerle ilgili meydana gelen Olay’ların müdahaleleri önceliklerine göre belirtilmiş olan süre ve oranlara göre gerçekleştirilecektir. YÜKLENİCİ işbu şartnamenin “8.3 HİZMET SEVİYELERİ (MÜDAHALE SÜRELERİ - SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)” maddesine göre teklif verecek olup, kendi SLA önerisini de alternatif olarak teklife ekleyebilir.

# İHALE ŞARTLARI

## İHALEYE GİREBİLME ŞARTLARI

* + 1. Aşağıda yazılı kimseler, doğrudan veya dolaylı veya alt YÜKLENİCİ olarak teklif veremezler, kendileri veya başkaları adına hiçbir şekilde ihaleye katılamazlar, teklif vermiş olsalar dahi tespiti halinde teklifleri dikkate alınmaz ve satın alma kararı alınmışsa iptal edilir.

1. Satın almayı yapacak İTKİB/Birlik Yönetim Kurulunda ve Denetim Kurulunda görev alan üyeler, İTKİB/Birlik personeli.
2. Satın almayı yapacak İTKİB/Birlikten ayrılan personel ile Yönetim ve Denetim Kurulu üyeliğinden ayrılmış bulunanlar, ayrıldıkları tarihten itibaren üç yıl müddetle,
3. Bu fıkranın (a) ve (b) bentlerinde sayılanların eşleri ile birinci derece kan ve sıhri hısımları,
4. Bu fıkranın (a), (b) ve (c) bentlerinde sayılanların ortak olduğu tüzel kişilikler,
5. Daha önce kendisine iş verildiği halde, usulüne göre sözleşme yapmak istemeyen istekliler ile sözleşme yapıldıktan sonra taahhüdünden vazgeçen ve mücbir sebepler dışında taahhütlerini, sözleşme hükümlerine uygun olarak yerine getirmediği tespit edilen istekliler,
6. Kamu ihalelerine katılmaları muhtelif kanunlarla yasaklanmış olanlar.
7. Kamu İhale Kanunu kapsamına giren suçlardan veya örgütlü suçlardan veyahut kendi ülkesinde ya da yabancı bir ülkede kamu görevlilerine rüşvet verme suçundan dolayı hükümlü bulunanlar. İlgili mercilerce hileli iflas ettiğine karar verilenler.
   * 1. İhaleye girme ön koşulu olarak YÜKLENİCİ firmanın aşağıdaki kriterlere sahip olması, bunu belge ile ispatlıyor olması tercih aşamasında göz önünde bulundurulacaktır.
8. BİLGE, MEDOS, e-BİRLİK ve/veya Tek Pencere sistemleri ile entegrasyon da içeren Projeler geliştirmiş ve bu entegrasyonlar konusunda bilgi birikimi ve deneyime sahip olmak.
9. Ticaret Bakanlığı nezdinde yürütülmüş ve başarı ile teslim edilmiş en az 1 projesi bulunmak.
10. Son 3 yıl içerisinde en az 500.000 USD tutarında yazılım ihracatı yapmış olmak.
11. Blokzincir teknolojisini gümrük ile ilgili iş ve işlemler nezdinde en az bir projede başarılı olarak kullanmış olmak.
12. Kayıt Belgesi ile ilgili iş ve işlemlerde mevzuata ve akışlara hâkim en az 15 yıl tecrübeli bir proje lideri/ürün sahibi seviyesinde personeli projede görevlendirebiliyor olmak.
13. AR-GE Merkezi olmak.

## İSTEKLİLER TARAFINDAN SUNULMASI GEREKEN BELGELER

Teklif mektubu aşağıdaki belgeleri içerecektir;

* + 1. Teklif Tablosunun doldurulmuş hali EK.2: Detay Kırılımlı Fiyat Teklif Tablosu (imzalı kaşeli). Teklif mektubu birden fazla sayfayı içeriyorsa, her sayfa, firma yetkilisi tarafından imzalanmış ve kaşelenmiş olacaktır.
    2. Teklifler **Türk Lirası** olarak verilecektir
    3. Şartnamenin firma yetkilisi tarafından her sayfanın kaşelenip imzalanmış bir nüshası.
    4. Proje için planlanan proje ekibi tablosu EK.3: Ekip Listesi
    5. Tebligat için adres beyanı (açık adres, telefon numarası, KEP ve elektronik posta adresini de ihtiva etmelidir.)
    6. İlgili mevzuat gereği kayıtlı bulunduğu Ticaret ve/veya Sanayi odasından, ilk ilan veya ihale tarihinin içinde bulunduğu yılda alınmış, tüzel kişiliğin odaya kayıtlı olduğunu gösterir belge.
    7. İhale konusu hizmetin içeriğinin tamamıyla anlaşıldığı ve İstekli tarafından yerine getirilebileceğine dair İsteklinin yazılı beyanı (Ek 1)
    8. Gereksinimleri karşılamak için gerekli iş kalemlerini ve aşamalarını gösteren proje planı taslağı
    9. Çözüm Önerisi Belgesi içeriğinde kullanılacak mimari, teknolojiler (sistem, veri tabanı, yazılım dili, platform vb.), modül bazında context diyagram ve sistem topolojisi, hizmet/işin sağlanmasında kullanılacak araçlar, standartlar ve sahip olunan firma sertifikaları (ISO, IEEE, gibi kuruluşlardan SPICE, CMMI vb.), Varsa firmayı rakiplerinden öne çıkaran / ayrıştıran hususlar,
    10. Kopyala – yapıştır yapılabilir formatta (Word, Excel, Powerpoint vb. format) USB bellek içinde zarf içeriği,
    11. Başvuru sahibi firma, ürün ya da çözüm partnerine ait, istekli firmanın kendisi tarafında gerçekleştirilmiş olan işbu şartname kapsamına benzer son 5 seneye ait iş bitirme referansları
    12. Şartnamede ve teklifte imzası bulunan yetkilinin, resmi sicil gazetesi örneği ile noter onaylı imza sirküleri

## DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ

İTKİB’in teklifler arasından yapacağı seçimde esas alacağı başlıca kriterler aşağıda sayılmaktadır. Değerlendirme kriterleri sadece yol göstermek ve fikir vermek amacına yöneliktir. İTKİB kendi münhasır karar ve takdirine göre bu kriterlere yenilerini ekleme, listeden çıkartma veya kriterlerde değişiklik yapma haklarına sahiptir.

Tekliflerin değerlendirmesi, verilen cevapların ağırlıklı ortalaması ve özel gereksinimler için gözden geçirme kontrolü, şeklinde olacaktır. İTKİB, teklifleri aşağıdaki genel kriterlere göre değerlendirecektir:

1. **Şartnameye Uygunluk:** İşbu şartnamede ele alınan Fonksiyonel ve Teknik Gereksinimlere, belirtilen süreçlere ve teslimat/tamamlama tarihlerine uyum ve sistemi değişiklik gösterebilen gereksinimleri karşılayacak şekilde mümkün olduğunca İKS standart fonksiyonları kullanılarak kurgulayabilme kabiliyetidir.
2. İşbu şartnamede istenilen tüm hizmet ve ürünlere sahip olma maliyeti
3. **Referanslar ve sertifikalar:** YÜKLENİCİ’nin önerdiği çözümlerin kullanıldığı benzer alanlar ve referansları, YÜKLENİCİ ve alt-Yüklenici geçmişi, deneyimi ile yerel ve uluslararası referanslarıdır. Benzer karmaşıklığa ve zaman çizelgelerine sahip projelerin başarıyla yürütüldüğüne dair güvenilir referans projeler belirtilecektir. YÜKLENİCİ, geçmişte kendisinin ve alt-yüklenicilerinin gerçekleştirdiği benzer projeleri tanımlayacak ve açıklayacaktır. İTKİB, verilen referanslarla iletişime geçme hakkına sahiptir. Sunulacak sertifikalar tercih sebebi olacaktır.
4. **Proje Süresi,** Teklif talebinde belirtilen proje takviminin süresi
5. YÜKLENİCİ, kendisini diğer firmalardan farklı kılabilecek olan, hizmet verirken kullanacağı metodoloji, araç, plan vb. hususları teklifinde ayrıntılı olarak belirtecektir.
6. **Fiyatlandırma/Ticari Teklif:** Teklifin fiyatı ve bu şartnamenin ticari gereksinimleri ile uyum düzeyidir.
7. **Yerlilik:** Tekliflerin değerlendirilmesinde yerli ürünler tercih sebebi olacaktır.
8. **Sürdürülebilirlik:** Kullanılacak teknolojinin (yazılım dili, framework vb.) en az 10 sene boyunca güncel tutulabilmesinin sağlanması
9. **Ürün Yaşam Döngüsü:** YÜKLENİCİ’nin, çıkabilecek kanun, mevzuat ya da iş süreçlerindeki değişikliklerle uyumlu şekilde en az 10 sene boyunca ürün yaşam döngüsü sunabilme kabiliyeti.

## TEKLİFLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

* + 1. İTKİB, teklifleri kendi iç mevzuatına göre değerlendirir. İTKİB, 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu’na tabi olmadığından, ihaleyi yapıp yapmamakta, işi dilediğine vermekte serbesttir.
    2. Bu şartname ve ekleri hükümlerine uymayan ve bu hükümlerin dışında kalan şartları ihtiva eden teklifleri nazarı itibar almak veya almamak konusunda İTKİB tamamı ile serbesttir.
    3. YÜKLENİCİ belirtilen süre içerisinde işbu şartname ve eklerinde belirtilen hususlara ilişkin cevaplarını İTKİB’e teslim edecektir. Cevaplarının belirtilen sürede İTKİB’e teslim edilememesi, eksik teslim edilmesi ya da YÜKLENİCİ cevaplarında gerçeğe aykırı durumun tespit edilmesi durumlarında, YÜKLENİCİ’nin ihale dışı bırakılması veya sözleşme imzalanmışsa sözleşmenin feshi hükümleri uygulanacaktır.
    4. YÜKLENİCİLER, yapılan değerlendirme sonucunda teklifleri hakkında alım kararı verilmemesi halinde İTKİB'den her ne nam altında olursa olsun herhangi bir tazminat ve sair talep haklarının olmadığını kabul ve taahhüt ederler.

## İHALENİN İPTALİ

* + 1. İTKİB, ihale sürecinin herhangi bir aşamasında ihaleyi yapıp yapmamakta, kısımlara bölmek ve uygun teklifin tespitinde serbesttir. YÜKLENİCİ dâhil tüm İstekliler, hiçbir aşamada bir hak iddia edemez, İTKİB herhangi bir yükümlülük altına girmez. Gerekli gördüğü durumda veya ihale dosyasında yer alan belgelerde ihalenin yapılmasına engel olan ve düzeltilmesi mümkün olmayan hususların bulunduğunun tespit edildiği hallerde ihale İTKİB tarafından iptal edilebilir.
    2. İhalenin iptali tüm İsteklilere yazı ile tebliğ edilir. İsteklilere yapılacak tebliğler, İsteklilerin “İhale Dosyası Teslim Tutanağında” belirtmiş oldukları posta/e-posta adreslerine, ileti, kargo veya kurye yolu ile gönderilmesi suretiyle yapılacaktır.
    3. İhalenin iptal edilmesi nedeniyle, İstekliler İTKİB’den herhangi bir hak talebinde bulunamaz ve bu durumda İTKİB herhangi bir yükümlülük altına girmez.

## TEKLİFİN HAZIRLANMASI VE SUNUMU

* + 1. **Tekliflerin (tüm belgeler ile) en geç 21 Şubat 2025 saat 16:00’a kadar** **kapalı zarfta, İTKİB Genel Sekreterliği Evrak kayıt birimine (Dış Ticaret Kompleksi Çobançeşme Mevkii Sanayi Cd. B Blok Kat:2 Yenibosna-İstanbul) evrak girişinin yapılmış olması gerekmektedir.**

**KAPALI ZARF USULÜ: Şartname kapsamında teklif içeriği başlığı altında talep edilen belgeler zarfa koyulduktan sonra, zarfın kapatıldığı kısma firma kaşesi ve imza birlikte yapılmalıdır. Zarfın kaşe-imza yapılan yüzüne ihale konusu iş yazılmalıdır.**

* + 1. İstenen belge ve ek bilgilere mutlaka teklif mektubunda yer verilmelidir. Teklif mektubunda, teklif edilen fiyatlar rakam ve yazı ile açıkça yazılmalıdır. Teklif mektubu birden fazla sayfayı içeriyorsa, her sayfa, firma yetkilisi tarafından imzalanmış ve kaşelenmiş olacaktır. (Zorunlu belgedir.)
    2. Teklif mektubu bir zarfa konulduktan sonra zarfın üzerine teklif veren firma veya şahsın ismi, teklif verdiği konu açıkça yazılıp zarf kapatıldıktan sonra, zarfın kapanan kısmı da teklif veren tarafından imzalanarak, mühürlenir veya kaşelenir. Bu hususlara uygun olmayan, duyuruda belirtilen gün ve saatten sonra verilen teklifler değerlendirmeye tabi tutulmaz.
    3. İTKİB, şartname tarihini tamamen kendi takdirinde olmak üzere herhangi bir sebep göstermeden ileri bir tarihe ertelemekte, Şartnameyi ilan edip etmemek ve/veya ihaleye çıkıp çıkmamakta, Sözleşmenin imzalanmasından önceki bir aşamada iptal etmekte serbesttir.
    4. YÜKLENİCİ işbu şartnamede verilecek hizmetler için durumun önceden detaylı bir şekilde İTKİB’e bildirilmesi ve İTKİB’in inceleme akabinde vereceği yazılı muvafakati ile alt-yükleniciler ile çalışabilir. Ancak Taraflar arasında imzalanacak Sözleşme ile ilgili her türlü sorumluluk YÜKLENİCİ’ye aittir.
    5. Teklif edilen hizmetler, piyasada yerleşik kullanılmakta olan son ve güncel sürümler için geçerli olmalıdır.
    6. İsteklilerin vereceği teklif muhteviyatında Projenin gerçekleştirilmesi ve Canlı Destek hizmeti süresi bitimi itibari ile garanti, bakım ve destek hizmeti de yer almalıdır.
    7. Teklifteki maliyet kalemleri ve söz konusu kalemlerin ücretleri detay bazda iletilecektir. YÜKLENİCİ, İTKİB’in ihtiyacı ve talebi halinde sağlanmak üzere, işbu Şartnamede öngörülenler hariç olmak üzere ilave uygulama geliştirme, danışmanlık, eğitim vb. hizmetlere yönelik olarak tüm maliyet kalemleri için birim (Adam/Gün) fiyatlarını teklifinde belirtecektir.
    8. Tekliflerin hazırlanması ve sunulması ile ilgili bütün masraflar isteklilere aittir. İTKİB, ihalenin seyrine ve sonucuna bakılmaksızın, isteklinin üstlendiği bu masraflardan dolayı hiçbir şekilde sorumlu tutulamaz.

Sorularınız için aşağıda yer alan kişi ile irtibat kurabilirsiniz.

## İdari Konularda İlgili Kişi:

## Mücahit ÇAKIN – [anil.biyik@itkib.org.tr](mailto:anil.biyik@itkib.org.tr) – 0212 496 03 02

## Teknik Konularda İlgili Kişi:

## Ayşe Eryurt AKMAN – [ayse.eryurt@itkib.org.tr](mailto:ayse.eryurt@itkib.org.tr) – 0212 454 02 41

## TEKLİF VE ÖDEME

* + 1. Teklifler anahtar teslim olarak sabit fiyat ve TL cinsinden sunulmalıdır.
    2. Teklifte yer alan fiyatlarda Katma Değer Vergisi hariç olacak ve KDV İTKİB tarafından YÜKLENİCİ’ye ödenecektir.
    3. İşbu Şartname’nin kabulü halinde imzalanacak sözleşmeden doğan damga vergisi, resim ve harçlar YÜKLENİCİ tarafından ödenecektir.
    4. İşbu şartname kapsamındaki işlerin ifası gereği birlikler ile birebir çalışmalar yapılması gerekecektir. İstanbul dışında yapılacak çalışmalar için personel maliyeti (mesai, yıpranma payı vb.) teklife dâhil olup, proje kapsamında İstanbul dışında yapılacak çalışmalar (hizmetler) için YÜKLENİCİ, İTKİB’den ek bir ücret talep edemez. Ancak İTKİB’in talebi ve/veya onayı ile YÜKLENİCİ firmanın İstanbul dışında yapılacak çalışmalarına ilişkin seyahat, konaklama ve yemek giderleri İTKİB tarafından karşılanacaktır. İstanbul’da yapılacak çalışmalara ilişkin tüm masraflar teklife dâhil olup, İstanbul’daki çalışmalar için ek bir masraf fatura edilmeyecektir.
    5. YÜKLENİCİ personeli, Dış Ticaret Kompleksi’nde çalıştığı durumlarda İTKİB servis ve yemek hizmetinden ücretsiz faydalanabilecektir.
    6. Temel Proje Kilometre taşları “Fiyat Kırılım ve Ödeme” Tablosunda yer almalıdır ve YÜKLENİCİ tarafından yapılacak değişiklikler bu tablo üzerinde açıklamaları ile belirtilmelidir.
    7. İşbu Şartname ve ihale neticesinde akdedilecek Sözleşme kapsamında gerçekleştirilecek ödemeler Türk lirası olarak ihale üzerine kalacak olan YÜKLENİCİ’nin bildirdiği TL banka hesap numarasına yapılacaktır. YÜKLENİCİ İTKİB’e kesilecek faturayı Türk lirası olarak düzenleyecektir. YÜKLENİCİ kendi adına düzenlenmiş ve yasalara uygun fatura kesmek mecburiyetindedir. Hizmetin İTKİB tarafından Kabul edilmemesi halinde İTKİB’in YÜKLENİCİ’ye herhangi bir ödeme yapma yükümlülüğü bulunmayacaktır. İTKİB YÜKLENİCİ’nin işbu Şartname kapsamındaki herhangi bir yükümlülüğünü yerine getirmemesi ve/veya Şartnamenin herhangi bir hükmünü ihlal etmesi durumunda, yerine getirilmeyen ve/veya ihlal edilen durumu içerir yazılı bildirim ile YÜKLENİCİ’ye yapılacak ödemeleri, ihlalin devamı süresince durdurma hakkına sahiptir.
    8. İşbu Şartname ve ihale neticesinde akdedilecek Sözleşme kapsamında, İTKİB’in fazla ödeme yapması durumunda, ödenen fazla tutarlar, İTKİB’in bildireceği hesap numarasına, yazılı ödeme bildirimini müteakip 10 (on) gün içerisinde yapılacaktır. İTKİB’in işbu Şartname ve ihale neticesinde akdedilecek Sözleşme kapsamında YÜKLENİCİ’den herhangi bir alacağının bulunması halinde İTKİB işbu alacaklarını YÜKLENİCİ’ye yapacağı ödemelerden kesme hakkına sahip bulunacaktır.
    9. Hizmet bedelleri, YÜKLENİCİ tarafından şartname ve sözleşme kapsamında İTKİB’e verilecek tüm hizmetlerin tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi koşuluna bağlı olarak düzenlenen faturanın İTKİB’e tebliği, İTKİB tarafından onaylanması ve İTKİB’in ödeme takvimine uygun olarak YÜKLENİCİ’nin banka hesabına yatırılacaktır.
    10. Ödeme için ödemeler özet tablosunda belirlenen oranlar anahtar teslim olarak tamamlanacak iş ve işlemlerin ağırlık ve/veya hakedişleriyle ilintili ve/veya orantılı değildir.
    11. YÜKLENİCİ, İTKİB’den işbu tutarlar dışında herhangi bir nam altında (komisyon, ücret, masraf vs.) başka bir bedel talep edilemez.
    12. Garanti, Bakım ve Destek süresi boyunca (sözleşme süresinin sonuna kadar) her ay YÜKLENİCİ tarafından İTKİB’e aylık aktivite raporu sunulacaktır. Söz konusu aktivite raporunda YÜKLENİCİ’nin hangi aktiviteleri gerçekleştirdiği, modül, saat ve içerik olarak detaylandırılacaktır. YÜKLENİCİ, İTKİB ile rapor konusunda mutabık kalındıktan sonra fatura keseceğini, aksi halde İTKİB’in kesilen faturadan gerekli gördüğü kesintileri yapma hakkının bulunduğunu bilir ve kabul eder.
    13. İTKİB, şartname ve sözleşme kapsamı dışında, ilave lisanslama, geliştirme, danışmanlık, eğitim vb. bir teklif talebinde bulunursa YÜKLENİCİ, Adam/Gün teklifini Kesin Kabul’e kadar sabit kalmak kaydı ile teklif tablosuna yazacaktır. Bu Adam/Gün teklifi Garanti-Bakım-Destek süresi başlangıcında İTKİB ile yazılı olarak mutabakat sağlandığı takdirde TÜİK’in açıkladığı son 1 yılın (TEFE+TÜFE)/2 oranını geçmemek kaydı ile arttırılabilir. Proje esnasında, proje kapsamındaki iş, işlem ve süreçlerin gerektirdiği yazılım lisanslarına ilave yapılma ihtiyacı hâsıl olursa, İTKİB tarafından alınacak söz konusu ilave lisanslar proje kapsamı dâhilinde değerlendirilecektir.

## KESİN TEMİNAT VE CEZAİ KOŞULLARI

* + 1. Kesin Teminat Mektubu; YÜKLENİCİ, ihale neticesinde akdedilecek Sözleşme’nin imzalandığı tarihte, Sözleşme Bedelinin KDV Hariç %6’sına tekabül eden tutarda, süresiz, kayıtsız şartsız, ilk talepte ödeme kayıtlı, gayrikabil-i rücu kat’i 1 adet teminat mektubu verecektir.
    2. YÜKLENİCİ, Sözleşme kapsamında vermekle yükümlü olduğu teminatları, ilgili mevzuata göre Türkiye’de bankacılık faaliyetine izin verilen bankalardan alacaktır. Teminat mektubu, İTKİB tarafından kabul edilecek bir banka tarafından Kesin Teminat Mektubu olarak düzenlenecektir. Tasarruf Mevduatı Sigorta Fonu (TMSF) kapsamındaki bankaların teminat mektupları kabul edilmeyecektir. İşbu madde altında verilen teminat mektubu, İTKİB tarafından 7 (yedi) gün içinde incelenerek, sonuç YÜKLENİCİ’ye bildirilecektir. Verilen teminat mektubunun İTKİB tarafından uygun bulunmaması halinde, YÜKLENİCİ, İTKİB’in talimatı ile düzenlenmiş yeni teminat mektubunu, 15 (on beş) gün içerisinde İTKİB’e teslim edecektir.
    3. Kesin Teminat Mektubu ile ilgili Banka tarafından talep edilecek her türlü komisyon, ücret ve sair ödeme YÜKLENİCİ tarafından üstlenecektir. YÜKLENİCİ yapacağı bu tür ödemeler için İTKİB’den hiçbir şart ve koşul altında talepte bulunamaz.
    4. Söz konusu Kesin Teminat Mektubunun akdedilecek Sözleşme’de öngörülen süre içerisinde verilmemesi veya verilen Kesin Teminat Mektubunun İTKİB’ce uygun bulunmaması halinde İTKİB, YÜKLENİCİ’ye ödeme yapmama ve işbu madde gereğince Sözleşme’yi haklı nedenle feshetme hakkına sahiptir.
    5. Kesin Teminat Mektubu İTKİB kasasında tutulacaktır. YÜKLENİCİ tarafından, Sosyal Güvenlik Kurumu’ndan alınacak ‘İlişiksizlik Belgesi’ yani YÜKLENİCİ’nin borcunun bulunmadığına dair belgenin İTKİB’e ibrazı ve YÜKLENİCİ’nin yazılı talebi doğrultusunda, Teminat Mektubu “Kesin Kabul” süresi bitimi itibari ile 30 (otuz) gün içinde İTKİB tarafından serbest bırakılacaktır. Teminat mektubunun serbest bırakılması aşamasında YÜKLENİCİ’nin Sözleşme’den doğan yükümlülüklerini yerine getirip getirmediği İDARE tarafından kontrol edilecektir.
    6. Akdedilecek Sözleşme kapsamında yapılacak işte bir artış olması ve/veya Sözleşme’nin süresinin uzatılması durumunda YÜKLENİCİ, teminat mektubunun süresini ilave süre kadar uzatacak ve/veya tutarını ilave miktar kadar arttıracak veya bu kapsamda ilave teminat mektubu verecektir. YÜKLENİCİ, işbu madde hükümlerine uygun olarak serbest bırakılmalarına kadar geçerli teminat mektuplarını sağlamakla yükümlüdür. İTKİB, Sözleşme kapsamında alınan teminat mektuplarını, Sözleşme’de belirtilen şekilde ve kapsamda nakde çevirerek irat kaydetme ve/veya cezai şart olarak irat kaydetme hakkına sahiptir.
    7. Tamamen YÜKLENİCİ’den kaynaklı olduğu tespit edilen, hatalı taşıma, canlı ortamda kullanılan uygulamalarda sorun olması ve İTKİB’in bundan dolayı maddi kayıp yaşaması, mevcut verilerinin silinmesi, iş süreçlerinin ciddi olarak aksaması gibi durumlarda, oluşan zarar YÜKLENİCİ’den tazmin edilecektir.
    8. İşbu Şartname dolayısıyla doğacak her türlü ihtilafın çözümünde İstanbul Tahkim Merkezi yetkilidir. Taraflar arasında çıkacak her türlü anlaşmazlıklarda İTKİB defter kayıt, belgeleri ve bilgisayar kayıtları tek başına kesin delil teşkil edecektir.
    9. İşbu Şartname ve Sözleşme kapsamında, yetkili merciler tarafından YÜKLENİCİ tarafından yapılan çalışmalardan kaynaklı olduğu tespit edilen bir durum için İTKİB’in herhangi bir zarara uğraması veya muhatap olarak alınması, hukuki, idari veya cezai bir sorumluluğa maruz kalması halinde, İTKİB oluşan zararı veya kendisine iletilen talep ve ödemeleri, YÜKLENİCİ’ye rücu edebilecektir. YÜKLENİCİ, kendisine rücu edilen tutarı ferileri ile karşılayacağını beyan ve taahhüt eder.
    10. YÜKLENİCİ İTKİB’e ait bilgi, belge ve dokümanların açıklanmasına ve/veya korunmasına ilişkin yükümlülüklerinden herhangi birini, kendi hatası, çalışanının hatası veya ihmali nedeniyle ifa etmemesi durumunda meydana gelebilecek zarar ve ziyanı karşılamakla yükümlü olacaktır. Bu sebepler ile doğabilecek İTKİB ya da 3. Partilerin zararları YÜKLENİCİ’ye rücu edilecektir.
    11. YÜKLENİCİ ile İTKİB arasında istihdam, temsilcilik, acente vb. bir ilişki mevcut olmayıp YÜKLENİCİ, İTKİB’in yazılı onayı olmaksızın İTKİB’i herhangi bir taahhüt altına sokamaz. YÜKLENİCİ ile İTKİB’in arasında bahsedilen türde bir ilişki olduğu addedilir ve İTKİB, bu sebepten herhangi bir zarara uğrar ise, yukarıdaki madde kapsamında YÜKLENİCİ’ye rücu edebilecektir.
    12. YÜKLENİCİ’nin teklifinin kabulü halinde, İTKİB ile YÜKLENİCİ arasında şartname konusu işe ilişkin sözleşme imzalanacak ve ilgili sözleşme, TARAFLAR arasındaki asli hukuki metin olacaktır.YÜKLENİCİ, Sözleşme ve Eklerinde belirtilecek sözleşme bitiş süresine kadar Sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmekle sorumludur. Ürünün teslim tarihinin, bitiş süresinde YÜKLENİCİ’nin yükümlülüklerini yerine getirememiş olması durumunda, İTKİB, YÜKLENİCİ’ye yükümlülüklerini yerine getirmesi için yazılı bir ihtar gönderecektir. YÜKLENİCİ’nin yazılı ihtarın kendisine tebliğinden itibaren 10 gün içerisinde yükümlülüklerini halen yerine getirmemiş olması durumunda, YÜKLENİCİ, İTKİB’e gecikilen her gün için Sözleşme toplam bedelinin on binde biri (1/10.000) oranında cezai şartı ödemeyi kabul edecektir. Ödenecek ceza, ihtarın tebliğinin ardından YÜKLENİCİ’ye verilecek 10 günlük sürenin ardından hesaplanacaktır. YÜKLENİCİ mücbir sebeplerden ya da İTKİB’den kaynaklı sebeplerden dolayı oluşan gecikmelerden sorumlu tutulmayacaktır.

## SÖZLEŞMENİN SONA ERME HALLERİ

* + 1. İşbu şartnameye binaen gerçekleştirilecek ihale neticesinde akdedilecek Sözleşme,İTKİB tarafından süresiz ve bildirimsiz tek taraflı ve tazminatsız olarak feshedebilir. Böyle bir fesih halinde İTKİB, YÜKLENİCİ’nin kusuru sebebiyle feshedilmemesi şartı ile YÜKLENİCİ’ye yalnızca fesih tarihine kadar gerçekleştirmiş olduğu yazılı belgelerle ispat edilebilir imalatlar ve hizmetlere ilişkin ödeme yapmakla yükümlüdür.
    2. Aşağıda belirtilen nedenler sınırlı sayılı olmamakla birlikte haklı sebep sayılıp, gerçekleşmesi halinde sözleşme İTKİB tarafından hiçbir ihbara gerek olmaksızın tek taraflı olarak feshedilebilir;

1. İTKİB’in yetkilendirdiği personel, uzman ya da danışmanlarca yapılan gerekli veri incelemeleri, görüş raporları ve araştırmaları sonucu YÜKLENİCİ’nin işi başarısızlıkla sonuçlandıracağına ya da istenilen sonucun alınamayacağına dair bir kanıya varılması üzerine yapılan uyarının dikkate alınmayarak yanlış işleyişin devam ettiğinin tespiti,
2. YÜKLENİCİ’nin Sözleşme ve eklerinde hüküm altına alınan ana (modül kapsamında ya da projeyi başarısız olarak addettirecek seviyede) mükellefiyetlerinden herhangi birini yerine getirmemesi veya işe gereken önemi vermeyerek uygun şekilde işi yürütmemesinden (ilerleme raporlarının sunulmaması, e-posta ya da telefonların cevapsız kalması, sorulara 1 takvim haftasından uzun cevap verilmemesi, çıktıların İDARE ile paylaşılmaması ya da Proje takviminin çok gerisinde kalınması vb.) kaynaklı projenin başarısızlıkla sonuçlanacağı yönünde bulgular elde edilmesi,
3. Şartname cevaplarında İTKİB’i yanıltması veya gerçeğe aykırı beyanlarda bulunması,

YÜKLENİCİ, kendi isteği ile ya da isteği dışında aciz hali, iflas, iflas erteleme, tasfiye hali, konkordato ya da kayyum tayini ile ilgili prosedürlere konu olur ya da, faaliyetlerini bir daha faaliyete geçmemek üzere fiili olarak durdurur veya faaliyet konusunu esaslı olarak değiştirirse ya da, mal varlığının tümünü ya da önemli bir bölümünü elden çıkarırsa, bu durumu yazılı olarak 7 (yedi) gün içerisinde İTKİB’e bildirecektir. Bu halde İTKİB, süreye bağlı olmaksızın Sözleşmeyi derhal tek taraflı olarak noter aracılığı ile ileteceği yazılı ihbarla sona erdirebilir. YÜKLENİCİ, Sözleşme’nin sona ermesi veya feshinden dolayı, müşteri kaybı, kar kaybı, portföy tazminatı veya benzeri gerekçelerle İTKİB’den tazminat talep etme haklarından feragat etmektedir. Keza YÜKLENİCİ tüm yatırım, harcama ve taahhütlerle ilgili karar verirken bu Sözleşme’nin sona erme veya feshinden kaynaklanabilecek zarar ve ziyanları basiretli tacir sıfatı ile dikkate aldığını ve bu riski üstlenmeyi bilerek ve isteyerek karar verdiğini ve vereceğini beyan ile ikrar eder. (İşbu halde fesih işlemleri yapılır ve İTKİB alacakları iflas masasına kaydolunur.)

* + 1. YÜKLENİCİ sözleşme şartlarından ana modüller bazında ya da projenin başarısızlıkla sonlanmasına neden olacak şekilde ihlal ederse, İTKİB tarafından yapılacak yazılı bildirimi müteakip, en geç 10 (on) gün içerisinde ihlal edilen hususları düzeltmediği takdirde İTKİB hiçbir hükme lüzum kalmadan iş bu Sözleşme’yi fesih hakkına sahiptir. Fesih ileriye etkili olarak hüküm ve sonuç doğurur. Fesih halinde İTKİB’in ödemiş olduğu ancak karşılığında hizmet alınmamış meblağlara ilişkin YÜKLENİCİ tarafından nakden ve defaten iade ödeme yapılacaktır.
    2. YÜKLENİCİ tarafından verilen teklifin kabulü ile yapılan sözleşmenin YÜKLENİCİ’nin kusuru sebebiyle feshedilmesi halinde YÜKLENİCİ, daha önceden sözleşme kapsamında almış olduğu ödemeleri İTKİB’e iade edeceğin İTKİB’in uğrayacağı tüm doğrudan ve dolaylı zararları tazmin edeceğini ve tüm bunlarla birlikte toplam sözleşme bedeli kadar cezai şart bedelini Birlik’e ödeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder. Hizmetin YÜKLENİCİ tarafından gereken şartlar ve koşullar ile yapılmaması veya yapılamaması halinde bir diğer deyişle kusurlu ifa halinde sözleşme bedelinin %50 si kadar ifaya ekli cezayı ödemeyi kabul ve taahhüt eder. YÜKLENİCİ, belirlenen cezai şart miktarının fahiş olmadığını ve bu bedele itiraz etmeyeceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.
    3. YÜKLENİCİ’nin sözleşmenin feshine sebep olması halinde; İTKİB tarafından görevlendirilecek ve YÜKLENİCİ’nin de hazır bulunmaya zorunlu olduğu bir heyet tarafından gerçekleştirilen muayene ve tespit neticesinde belirlenen, yapılan ve uygun bulunmayan işler ile henüz yapılmamış olan işler İTKİB’in dilediği bedel, şekil ve şartlarla YÜKLENİCİ nam ve hesabına bir başkasına yaptırılacaktır. YÜKLENİCİ veya vekili yazılı tebligata rağmen tespitin yapılmasına katılmazsa, tespit gıyaplarında gerçekleşir ve bundan dolayı YÜKLENİCİ hiçbir hak talebinde bulunamaz ve hiçbir itiraz ileri süremez.
    4. Sözleşme herhangi bir sebeple feshedildiğinde, YÜKLENİCİ İTKİB ve/veya İTKİB’in herhangi bir birliği ile ilgili olan ve elinde veya kontrolü altında bulunabilecek her türlü bilgi ile o zamana kadar oluşturulmuş tüm rapor, belge ve dokümanları 10 (on) gün içerisinde İTKİB’e teslim edecektir.

## 10. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

## İş bu şartnameden doğacak uyuşmazlıkların giderilmesinde, İstanbul Tahkim Merkezi yetkili kılınmıştır. Uyuşmazlıklarda Türk hukuku ve İstanbul Tahkim Merkezi tahkim kuralları uygulanacaktır.

##### EK-1 TEKLİF SAHİBİNİN BEYANI

##### <Tarih>

<Tüzel kişiliğin kendi antetli kağıdına yazılarak sunulacaktır.>

##### İTKİB GENEL SEKRETERLİĞİ’ne

##### İstanbul

1. Bu ihaleye verilen tekliflerde başka bir şekil ve formda katılımcı olmadığımızı;
2. Yukarıda sayılan, ihalelere katılımcı olmamızı engelleyen durumlardan birine dâhil olmadığımızı;
3. Yukarıda açıklanan yasak fiil ve davranışlarda bulunmayacağımızı ve etik kurallara uyacağımızı ve özellikle teklif teslim dönemi içerisinde diğer adaylar ya da ihale kapsamındaki kimselerle mevcut ya da potansiyel hiçbir çıkar çatışması ya da bağlantı içinde olmadığımızı;
4. Teklifimizde yalnızca kendi tüzel kişiliğimizin kaynak ve deneyimine dair bilgiyi sağladığımızı;
5. Teklif süreci ya da sözleşmenin uygulanmasının herhangi bir aşamasında, üstte belirtilen durumlarda herhangi bir değişiklik olması halinde, İTKİB’i hemen bilgilendireceğimizi,
6. Bu teklif sürecinde kasti olarak verilen herhangi bir yanlış ya da eksik bilginin, bu ihaleden ya da diğer İTKİB ihalelerinden hariç tutulmamızla sonuçlanacağını kabul ettiğimizi,
7. İşbu teknik/idari şartname dâhil satın alma dosyasında yer alan bütün belgelerin tarafımızdan okunmuş, anlaşılmış ve herhangi bir ayrım ve sınırlama yapmadan bütün koşullarıyla kabul edilmiş olduğunu ve firmamızın bunları İTKİB’in istediği şekilde gerçekleştirebilecek yetkinliğe ve tecrübeye sahip olduğunu,
8. İşbu beyan ile ihale kapsamında sunmuş olduğumuz teklifin, Şartname kapsamına uygun olduğunu ve şartların firmamızca kabulünün taahhüt edildiğini,
9. Teklifimizin kabulü halinde, İTKİB’in talebi doğrultusunda, yukarıda açıklanan ihale dışı bırakılma durumlarından herhangi birine dâhil olmadığımızı, yasal belgelerle ispatlamayı,
10. İhaleyi kazanmamız halinde, vermiş olduğumuz toplam fiyat teklifinin %6’sı kadar Teminat Mektubunu teminat olarak İTKİB’e ibraz etmeyi,
11. İTKİB’in talebi halinde, bu ihale dosyasında belirtilen teklif için gerekli seçim kriterleri ile ilgili, mali ve ekonomik durumumuzun sürekliliği ve teknik- mesleki kapasitemiz hakkında kanıt sağlamayı,
12. İhale kararının bildirilmesinden sonra, 15 takvim günü içinde bu kanıtı sağlayamamamız ya da eksik veya yanlış bilgi vermiş olmamız durumunda ihale kararının hükümsüz sayılacağından haberdar olduğumuzu beyan ve taahhüt ederiz.

Saygılarımızla

<Tüzel kişiliğin yetkili temsilcisinin imzası – firma kaşesi> Firma Unvanı

<Tüzel kişiliğin yetkili temsilcisinin adı ve unvanı> Kaşe/Yetkili imzalar

##### EK 3 - Ekip Listesi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Projedeki görev tanımı** | **İsim \*** | **Projedeki görev tanımıyla ilgili deneyim senesi** | **İTKİB’e dedikasyon yüzdesi** | |
| **Proje Süresince** | **Garanti Bakım Destek Süresince** |
|  |  |  | % …… dedike | % dedike |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

##### EK 2 – Detay Kırılımlı Fiyat Teklif Tablosu

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| S.N. | Proje Rolü | (Kişi) | Çalışma Süresi (Hafta) | Haftalık Maliyet | Maliyet Toplam |
| 1 | Alan Uzmanı |  |  |  |  |
| 2 | Proje Yöneticisi |  |  |  |  |
| 3 | UI/ UX Tasarımcı |  |  |  |  |
| 4 | Yazılım Uzmanı |  |  |  |  |
| 5 | Yazılım Uzmanı |  |  |  |  |
| 6 | İş Analisti |  |  |  |  |
| 7 | Yazılım Test Uzmanı |  |  |  |  |
| 8 | DEV/TEST Bulut Maliyeti |  |  |  |  |
| 9 | Genel Yönetim Giderleri |  |  |  |  |
|  | … |  |  |  |  |
|  | … |  |  |  |  |
|  | … |  |  |  |  |
|  | … |  |  |  |  |
|  | | | | |  |