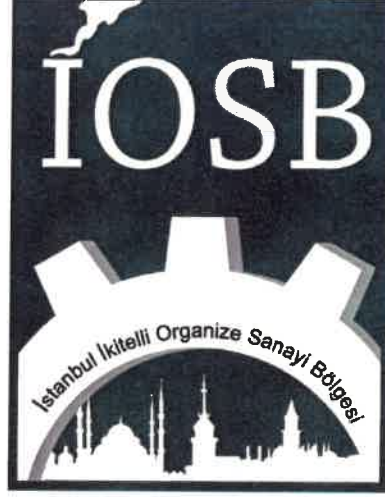


İSTANBUL İKİTELLİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ



ENTEĞRE ÇAĞRI MERKEZİ, MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ SİSTEMİ ve DİĞER SİSTEMLERE ENTEGRASYONU İHALESİ

SÖZLEŞME TASARISI

YÜKLENİCİNİN ADI:

SÖZLEŞME TARİHİ :

İstanbul İkitelli Organize Sanayi Bölgesinin

16/09/2025 tarih ve 21 Sayılı kararı doğrultusunda hazırlanmıştır.

Madde 1- Sözleşmenin Tarafları

Bu sözleşme, bir tarafta İSTANBUL İKİTELLİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ (bundan sonra "İşveren" olarak anılacaktır) ile diğer tarafta (bundan sonra "Yüklenici" olarak anılacaktır) arasında aşağıda yazılı şartlar dahilinde akdedilmiştir.

Madde 2- Taraflara İlişkin Bilgiler

2.1.

İşverenin adresi : İkitelli OSB Mahallesi Süleyman Demirel Bulvarı No:16
Başakşehir / İstanbul
Tel no : 0212 549 26 46
Faks no : 0212 549 26 42
Elektronik posta adresi : iosb@iosb.org.tr

2.2.

Yüklenicinin adresi :
Tel no :
Faks no :
Elektronik posta adresi :

2.3. Her iki taraf madde 2.1. ve 2.2.'de belirtilen adreslerini tebligat adresi olarak kabul etmişlerdir. Adres değişiklikleri usulüne uygun şekilde karşı tarafa tebliğ edilmedikçe en son bildirilen adrese yapılacak tebliğ ilgili tarafa yapılmış sayılır.

2.4. Taraflar, yazılı tebligatı daha sonra süresi içinde yapmak kaydıyla, elden teslim, posta veya posta kuryesi, teleks, faks veya elektronik posta gibi diğer yollarla da bildirimde bulunabilirler.

Madde 3- Sözleşmenin Konusu:

Sözleşme konusu iş; İstanbul İkitelli Organize Sanayi Bölgesi Entegre çağrı merkezi, müşteri ilişkileri sistemi ve diğer sistemlere entegrasyonu ihalesi olup sözleşme ekinde yer alan Teknik Şartnameye uygun olarak lisansları ile birlikte temini, tesisi ve devreye alınması işidir. İşin teknik özellikleri gibi diğer ayrıntılar ve özellikler sözleşme ekinde yer alan Teknik Şartname ile düzenlenmiştir.

Madde 4- Sözleşmenin Bedeli

Bu sözleşmenin toplam bedeli (rakam ve yazıyla)
..... TL + KDV'dir.

Madde 5- Sözleşme Bedeline Dahil Olan Giderler

Taahhüdün yerine getirilmesine ilişkin ulaşım, sigorta, vergi, resim ve harç giderleri sözleşme bedeline dahildir. İlgili mevzuatı uyarınca hesaplanacak katma değer vergisi, sözleşme bedeline dahil olmayıp İdare tarafından Yükleniciye ödenecektir.

Madde 6- Vergi, Resim ve Harçlar ile Sözleşmeyle İlgili Diğer Giderler

Sözleşmenin düzenlenmesine ilişkin damga vergisi dahil bütün vergi, resim ve harçlarla, ilgili diğer giderler yükleniciye aittir.

Madde 7- Sözleşmenin Ekleri

İhale dokümanı, bu sözleşmenin eki ve ayrılmaz parçası olup, sözleşme hükümleri ile ihale dokümanını oluşturan belgelerdeki hükümler arasında çelişki ya da farklılık olması halinde, ihale dokümanını oluşturan belgelerde yer alan hükümler esas alınır.

Madde 8- Sözleşme Süresi

Sözleşmenin süresi, işe başlama tarihinden itibaren 120 gündür.

Madde 9- Garanti Süresi

9.1. Şartname kapsamında temin edilecek tüm yazılım ve donanımlara ilişkin öngörülen ücretsiz garanti/versiyon güncelleme süresi (yüklenicinin kapsamında olan kısımlar için) ve garanti hizmet süresi 2 yıl olacaktır.

9.2. Garanti sonrası bakım hizmeti koşulları (hizmet seviyeleri ve bakım fiyatlama koşullarını da içerecek şekilde) 3 yıl olacak şekilde Firmalar tarafından verdikleri teklif içerisinde belirtilecektir.

Madde 10- İşin Yapılma Yeri, İşin Teslim ve İşe Başlama Tarihi

İşin yapılma yeri İkitelli Organize Sanayi Bölgesi Onaylı sınırları içerisidir. Sözleşmenin imzalanması ile yükleniciye iş ve işyeri teslimi yapılmış olur ve işe başlama süresi başlamış olur.

Madde 11- Teminata İlişkin Hükümler

Geçici Teminat: İsteklilerden teklif ile birlikte Sözleşme bedelinin %3 ü miktarında geçici teminat alınacaktır. Geçici teminatlar, Banka teminat mektubu veya nakit olmalıdır. İhaleyi kazanan yüklenici kesin teminat mektubunu getirdiği zaman geçici teminatı iade edilir kazanamayan yüklenicilere ihale akabinde geçici teminatları geri verilir.

Kesin Teminat: Kesin teminat mektubunun miktarı, sözleşme bedelinin % 6 sı oranında ve süresiz olacak şekilde verilecektir.

Yüklenici tarafından verilen kesin teminat, teminat olarak kabul edilen değerlerle değiştirilebilir.

11.2. Kesin Teminatın Geri Verilmesi:

Taahhüdün, sözleşme ve eklerine uygun olarak yerine getirildiği tespit edildikten ve 9.1. ve 9.2. maddelerinde belirtilen sürelerin sona ermesinden sonra, verilen kesin teminat İşverenin onayını takiben Yükleniciye 10 gün içinde iade edilecektir.

Madde 12- Ödeme Yeri ve Şartları

12.1. Yüklenicinin hak edişi sözleşmede belirtilen işlerin tamamlanmasını takiben canlıya geçiş yapıldıktan sonra ilgili belgelerin işverene teslimi ve işverenin onayının ardından 30 gün içinde Mali İşler Müdürlüğüne yerine getirilir.

12.3. Yüklenici yapılan işe ilişkin hakediş ve alacaklarını işverenin yazılı izni olmaksızın başkalarına devir veya temlik edemez. Temliknamelerin noterlikçe düzenlenmesi ve işveren tarafından istenilen kayıt ve şartları taşıması zorunludur.

Madde 13- Avans Verilmesi, Şartları ve Miktarı

Bu iş için avans verilmeyecektir.

Madde 14- Fiyat Farkı

14.1. Yüklenici, gerek sözleşme süresi, gerekse uzatılan süre içinde, sözleşmenin tamamen ifasına kadar, vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülüklerde artışa gidilmesi veya yeni mali yükümlülüklerin ihdası gibi nedenlerle fiyat farkı verilmesi talebinde bulunamaz.

14.2. Yükleniciye fiyat farkı verilmeyecektir.

Madde 15- Alt Yüklenicilere İlişkin Bilgiler ve Sorumluluklar

Yüklenici, işin tamamını veya bir kısmını işverenin yazılı onayını almadıkça başkalarına devredemez. Devre müsaade edilse dahi yüklenici işi devir alanların yaptığı işlerin sözleşme ve eklerine uygun olarak yapılmasından sorumludur.

Madde 16- Cezalar ve Kesintiler

16.1. İdarece verilen süre uzatımı hariç, iş zamanında bitirilmediği takdirde, geçen her takvim günü için isteklinin hakedişinden ihale bedelinin binde beşi (%0,5) tutarında gecikme cezası kesilecektir.

16.2. İşin muhtelif kısımlarına ait bitirme tarihleri ve bu tarihlerde bitirilmemeleri halinde her bir gecikme günü için, günlük gecikme cezasının ½'si tutarında ceza kesilir.

Madde 17- Süre Uzatımı Verilebilecek Haller ve Şartları

17.1. Mücbir Sebepler: Yükleniciden kaynaklanan bir kusurdan ileri gelmemiş ve taahhüdün yerine getirilmesine engel nitelikte olması, Yüklenicinin bu engeli ortadan kaldırmaya gücünün yetmemesi, mücbir sebebin meydana geldiği tarihi izleyen yirmi (20) gün içinde Yüklenicinin İşverene yazılı olarak bildirimde bulunması ve bu durumun yetkili merciler tarafından belgelendirilmesi kaydıyla aşağıda belirtilen haller mücbir sebep olarak kabul edilir:

- a) Doğal afetler,
- b) Kanuni grev,
- c) Genel salgın hastalık,
- d) Kısmi veya genel seferberlik ilanı,
- e) Benzeri diğer haller.

17.2. İdareden Kaynaklanan Sebepler: İşverenin, sözleşmenin ifasına ilişkin olarak bu sözleşmede ve eklerinde yer alan yükümlülüklerini, Yüklenicinin kusuru olmaksızın öngörülen süreler içinde yerine getirmemesi (yer teslimi, projelerin ve iş programının onaylanması, izin, ruhsat ve olurlar gibi) ve bu sebeple işin süresi içinde bitirilmesinin mümkün olmaması halinde, bu durumun taahhüdün yerine getirilmesine engel nitelikte olması ve Yüklenicinin bu engeli kaldırmaya gücünün yetmemesi kaydıyla, durum İdarece incelenerek işi engelleyici sebeplere ve yapılacak işin niteliğine göre işin süresi, gecikmeyi karşılayacak şekilde işin ilgili kısmı veya tamamı için uzatılabilir.

Madde 18-İşin Kontrolü, Görev ve Yetkiler

İşin, sözleşme ve eklerinde tespit edilen standartlara (kalite ve özelliklere) uygun yürütülüp yürütülmediği işveren tarafından görevlendirilen personel aracılığıyla denetlenir. Yüklenici, işverenin yazılı talebi üzerine gerekli bilgi ve belgeleri 10 gün içinde teslim eder.

Madde 19- Teslim, Muayene ve Kabul İşlemlerine İlişkin Şartlar

19.1. Sözleşme konusu iş tamamlandığında Yüklenici, (işin/ilgili kısmın) teslim alınarak kabul işlemlerinin yapılması için bu talebini içeren bir dilekçe ile İşverene başvuracaktır. Yüklenici, işin teslimi için sözleşme ve ekleri uyarınca üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirmemesi nedeniyle oluşan zarardan sorumludur.

19.2. Teslim alınan işin muayene ve kabul işlemleri, işin kabule elverişli şekilde teslim edildiği tarihten itibaren 10 işgünü içinde yapılarak kesin hesap raporu çıkarılır.

Madde 20- Yüklenicinin Sözleşme Konusu İş İle İlgili Çalıştıracak Personele İlişkin Sorumlulukları

Yüklenici sözleşme konusu iş ile ilgili mühendis, teknik personel ile yeterince kalifiyeli personel çalıştırmakla yükümlüdür.

Madde 21- Sözleşmede Değişiklik Yapılması

Sözleşme imzalandıktan sonra, sözleşme bedelinin aşılması ve işveren ile yüklenicinin karşılıklı olarak anlaşması kaydıyla, İşin süresinden önce yapılması kaydıyla işin süresi ve bu süreye uygun olarak ödeme şartlarında değişiklik yapılabilir.

Madde 22- Yüklenicinin Sözleşmeyi Feshetmesi

Yüklenicinin, sözleşme yapıldıktan sonra mücbir sebep halleri dışında, malî acz içinde bulunması nedeniyle taahhüdünü yerine getiremeyeceğini gerekçeleri ile birlikte İşverene yazılı olarak bildirmesi halinde, ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın kesin teminat ve varsa ek kesin teminatlar gelir kaydedilir ve sözleşme feshedilerek hesabı genel hükümlere göre tasfiye edilir.

Madde 23- İşverenin Sözleşmeyi Feshetmesi

Aşağıda belirtilen hallerde İdare sözleşmeyi fesheder:

a) Yüklenicinin taahhüdünü ihale dokümanı ve sözleşme hükümlerine uygun olarak yerine getirmemesi veya işi süresinde bitirmemesi üzerine, sözleşmede belirlenen oranda gecikme cezası uygulanmak üzere, işverenin on gün (10) süreli ve nedenleri açıkça belirtilen ihtarına rağmen aynı durumun devam etmesi,

b) Sözleşmenin uygulanması sırasında geçici veya sürekli olarak kamu ihalelerine katılmaktan yasaklanmış bulunduğu tespit edilmesi, ihaleye fesat karıştırması,

c) Yüklenicinin ölümü, iflası, ağır hastalığı, tutukluluğu veya mahkumiyeti, hallerinde ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın kesin teminatı gelir kaydedilir ve sözleşme feshedilerek hesabı genel hükümlere göre tasfiye edilir.

Madde 24- Sözleşmeden Önceki Yasak Fiil veya Davranışlar Nedeniyle Fesih

Yüklenicinin, ihale sürecinde yasak fiil veya davranışlarda (kamu ihalelerinden yasaklı olması gibi) bulunduğu sözleşme yapıldıktan sonra tespit edilmesi halinde kesin teminatı gelir kaydedilir ve sözleşme feshedilerek hesabı genel hükümlere göre tasfiye edilir. Ancak, taahhüdün en az % 50'sinin tamamlanmış olması ve taahhüdün tamamlattırılmasında kamu yararı bulunması kaydıyla;

a) İvediliği nedeniyle taahhüdün kalan kısmının yeniden ihale edilmesi için yeterli sürenin bulunmaması,

b) Taahhüdün başka bir yükleniciye yaptırılmasının mümkün olmaması,

c) Yüklenicinin yasak fiil veya davranışının taahhüdünü tamamlamasını engelleyecek nitelikte olmaması hallerinde, İşverene sözleşmeyi feshetmeksizin Yükleniciden taahhüdünü tamamlamasını isteyebilir ve bu takdirde Yüklenici taahhüdünü tamamlamak zorundadır. Ancak bu durumda, Yükleniciden kesin teminatı tutarı kadar ceza tahsil edilir. Bu ceza hakedişlerden kesinti yapılmak suretiyle de tahsil edilebilir.

Madde 25- Mücbir Sebeplerden Dolayı Sözleşmenin Feshi

Mücbir sebeplerden dolayı İdare veya Yüklenici sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Ancak Yüklenicinin mücbir sebebe dayalı bir süre uzatımı talebi varsa işverenin sözleşmeyi feshedebilmesi için uzatılan sürenin sonunda işin sözleşme ve eklerine uygun şekilde tamamlanmamış olması gerekir. Sözleşmenin feshedilmesi halinde, hesabı genel hükümlere göre tasfiye edilerek kesin teminat iade edilir.

Madde 26- Hüküm Bulunmayan Haller

Bu sözleşme ve eklerinde hüküm bulunmayan hallerde 4562 sayılı yasa ve yönetmelikler, Organize Sanayi Bölgelerinin Elektrik Piyasası Faaliyetlerine İlişkin Yönetmelik ile genel hükümlere göre hareket edilir.

Madde 27- Diğer Hususlar

27.1. Yüklenici, taahhüt ettiği işleri teknik ve ekonomik faktörlere ve sanat kurallarına uygun, eksiksiz, kusursuz ve özürsüz olarak yapmakla yükümlüdür.

27.2. Yüklenici, bu sözleşme ve eklerinde açıkça belirlenmemiş veya hiç konu edilmemiş sözleşme konusuyla ilgili yürürlükte bulunan yasa, tüzük ve yönetmelik hükümlerine uymakla mükelleftir.

Madde 28- Anlaşmazlıkların Çözümü

Bu sözleşmenin hüküm veya tatbikinden doğabilecek ihtilaflar, işveren/yüklenici ile çözümlenememesi durumunda İSTANBUL AVRUPA YAKASI mahkemelerince çözülecektir.

Madde 29- Yürürlük

Bu sözleşme, taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girer.

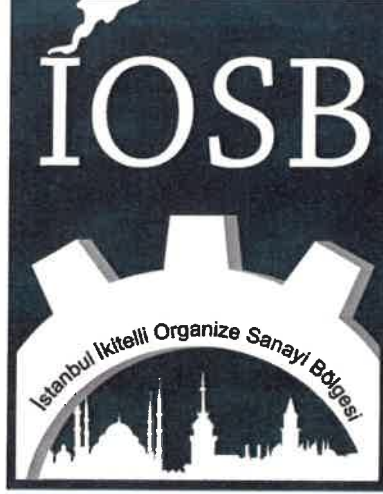
29 maddeden ibaret olan bu sözleşme; İşveren ve Yüklenici tarafından tam olarak okunup anlaşıldıktan sonra tarihinde imza altına alınarak bir nüsha olarak taraflarca imzalanmıştır. İşveren tarafından aslı gibi onayı yapılarak sureti yükleniciye verilmiştir.

İŞVEREN

YÜKLENİCİ

İSTANBUL İKİTELLİ
ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ

İSTANBUL İKİTELLİ ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ



ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİNİN GELİŞTİRİLMESİ, GÜNCELLENMESİ VE DİĞER SİSTEMLERE ENTEGRASYONU İHALESİ

TEKNİK ŞARTNAME

YÜKLENİCİNİN ADI:

SÖZLEŞME TARİHİ :

4

İstanbul İktelli Organize Sanayi Bölgesinin

16/09/2025 tarih ve 21 Sayılı kararı doğrultusunda hazırlanmıştır.

[Signature]

[Signature]

İOSB ÇAĞRI MERKEZİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

İÇİNDEKİLER

- 1. GİRİŞ VE GENEL TANIMLAR**
- 2. AMAÇ**
- 3. CRM YAZILIMI**
- 4. WFM – SAHA İŞ GÜCÜ YÖNETİM UYGULAMASI**
- 5. CALL CENTER UYGULAMARI**
- 6. PROJE SÜRESİ**
- 7. SUNUCU GEREKSİNİMLERİ**
- 8. CEZAI HÜKÜMLER**
- 9. GÜVENLİK VE GİZLİLİK**
- 10. GARANTİ VE TEKNİK DESTEK**



1. GİRİŞ VE GENEL TANIMLAR

Bilgi Sistemi

- 1.1- MBS: Merkezi olarak kurulu bulunan Müşteri Yönetim Sistemi
- 1.2- BYS : İnsan Kaynakları Yönetim Sistemi
- 1.3- ERP: Muhasebe ve Stok Kontrol Yönetim Sistemi
- 1.4- GPS : (Global Positioning System) GPS uyduları ile küresel konumlandırma sistemi
- 1.5- GSM: (Global System For Mobile Communications) Mobil iletişim için küresel sistem
- 1.6- GPRS: (General Packet Radio Service) Gps şebekesi üzerinden sesli görüşme dışında verilen veri iletişimi hizmetleri.
- 1.7- 3G-4.5G : GSMps şebekesi üzerinden sesli görüşme dışında verilen yüksek hızlı veri iletişimi hizmetleri
- 1.8- SMS: (short message Service) Gsm şebekesi üzerinden sesli görüşme dışında verilen mesajlaşma hizmeti
- 1.9- Mobil Ekip: Kurum faaliyetlerini icra eden uzman personel ve/veya aracı
- 1.10- Olay: Elektrik Dağıtım Müdürlüğü, Tahakkuk Tahsilat ve Kaçak takip birimleri vediger birimlerin arazideki arıza bakım, kesme-açma gibi faaliyetleri ve bu konulardaki iş emirlerini ifade eder.
- 1.11- ÇM: Çağrı merkezi.
- 1.12- CBS Coğrafi Bilgi Sistemi
- 1.13- CRM Customer Relationship Management Müşteri ilişkileri Süreç Yönetimi Yazılımı Bu Yazılım kurulacak olan tüm sistemlerle entegre olabilecek ana yönetim uygulamasını ve sahada çalışacak ekiplerin kullandığı mobil ekip uygulamasını kapsar.
- 1.14- VTYS: Veri tabanı Yönetim Sistemi
- 1.15- Sistem yöneticisi: Kurum tarafından konumu ve yeri belirlenecek yönetici

2. AMAÇ

İOSB Mevcut Çağrı Merkezi sisteminin, bileşenlerinin, Saha iş Gücü uygulamasının, entegrasyonlarının güncel sürüm ve versiyonlarına upgrade edilmesi, sistemin çoklu sunucu yapısına göre mimari yapısının güncellenmesi ve mevcut çalışan operasyonel süreçlerin eksiksiz hayata geçirilmesi amaçlanmıştır.

3. CRM YAZILIMI

İdare'nin hali hazırda kullanmakta olduğu Microsoft Dynamics CRM mevcut çalışan özellikleri, entegrasyonları ile beraber yapılacak yeni alternatif CRM yazılımına geçirilecektir. Bu kapsamda yapılacak çalışmalar:

3.1- Front End server

Sistem kullanıcılarından gelen web requestlerinin karşılanması amacıyla CRM Front End server kurulumu yapılacak, mevcut sistemde çalışan CRM web uygulamaları yeni yapıya göre güncellenecektir.

3.2- Back End Server

CRM Back End işlerinin (workflow, plugin) front end yapısından ayrılarak sadece belirten işlemleri çalıştıracak CRM Back end server kurulumu yapılacak, mevcut sistemde çalışan CRM back end uygulamaları yeni yapıya göre güncellenecektir.

3.3- Entegrasyon Server



3.4- CRM ve entegre olunan sistemlere ait API'ler, Web servisler için CRM Entegrasyon server kurulumu yapılacak, mevcut sistemde çalışan CRM web API'ler, Web servisler yeni yapıya göre güncellenecektir.

3.5- Database server

CRM sisteminin hali hazırda kullanmakta olduğu Microsoft Sql Server yapısı yeni yazılım için kurulacak yeni veri tabanı sunucusuna aktarılacaktır. Bu kapsamda Sql sunucu olarak Oracle SQL, MySQL, Microsoft SQL ya da Postgre SQL kullanılabilir. Veri tabanı sunucusu CRM Multi Server yapıya göre yeniden konfigüre edilecek ve sistem sorunsuz bir yapıda çalışacaktır.

4. WFM – SAHA İŞ GÜCÜ YÖNETİM UYGULAMASI

Kurum'un hali hazırda CRM uygulaması ile entegre bir yapıda çalışan offline destekli mobil WFM uygulaması, yenilenecek CRM mimari yapısına göre güncellenecektir. Bu kapsamda yapılacak çalışmalar:

4.1- Mobil Uygulama

Offline destekli yapıda çalışan mobil WFM uygulaması, güncel android versiyonuna göre işlev kaybı olmadan güncellenecektir. Uygulamanın local database versiyonu sqLite olarak güncellenecektir.

4.2- CRM Servisleri

WFM uygulaması kullandığı CRM servisleri bu proje kapsamında güncellenecektir. Güncellenen servisler, uygulamanın yeni versiyonu ile sorunsuz bir yapıda entegre edilecektir.

4.3- Socket Uygulaması

Sistem üzerinde tanımlı olan tüm notifikasyon (bildirim) kurguları yeni yapı ile tam olarak entegre edilecektir.

5. CALL CENTER UYGULAMARI

Kurum'un hali hazırda kullanmakta olduğu 3CX Çağrı merkezi sistemi en son versiyonuna entegrasyonları ile birlikte güncellenebileceği gibi alternatif IVR yazılımı da kullanılabilir. Bu kapsamda yapılacak çalışmalar:

5.1- IVR Uygulaması

En son sürüme güncellenmiş 3CX IVR ya da alternatif yeni IVR sunucusu, yeni versiyona göre yenilenen CRM servislerine göre yapılandırılacaktır.

5.2- Ses Kayıt Sistemi

Kurum'un hali hazırda kullanmakta olduğu ses kayıt sistemi, yeni Call Center yapısı ile uyumlu hale getirilecektir. Yapılan tüm görüşmeler kayıt altına alınacaktır.

6. PROJE SÜRESİ

Proje sözleşme imzalanmasına müteakip 4 ay içerisinde tamamlanacak ve system canlyla alınacaktır.

7. SUNUCU GEREKSİNİMLERİ

Sistem için gerekli olan sunucular (Sanal veya Fiziksel), işletim sistemleri (Linux veya Windows) İOSB tarafından sağlanacaktır.

8. CEZAI HÜKÜMLER

Süre uzatımı verilebilecek haller hariç, Kurum tarafından uygulanacak cezalar aşağıda belirtilmiştir. Sözleşme süresi ve iş programına göre;

- Kabul edilen süre uzatımını gerektiren haller dışında, sözleşme konusu işlerin süresi termin planı verilen durumlarda bitirilmemesi, geçecek her takvim günü için 10 (on) gün içerisinde Kurum tarafından Yüklenici' ye ihtar edilmek suretiyle ve Yüklenicinin bu ihtara karşı herhangi bir itirazı olmaması halinde Yükleniciden ihale sözleşme bedelinin %0,1'i (binde biri) oranında gecikme cezası kesilir.
- Kesilen toplam ceza tutarı hiçbir şekilde sözleşme bedelinin %4 (yüzde dört)' ini geçemez. Geçmesi halinde protesto çekmeye gerek kalmaksızın sözleşme feshedilerek teminat gelir kaydedilecektir.

9. GÜVENLİK VE GİZLİLİK POLİTİKASI

Yüklenici tarafından bu şartname kapsamında üretilen her türlü bilgi, belge, rapor ve veritabanı Kurum'a aittir.

- 9.1- Yüklenici; yapılan işle ilgili olarak elde edilmiş her türlü bilgi ve belgenin gizliliğinin sağlanmasından sorumludur. Bu kapsamda, her türlü bilgi ve belgenin üçüncü şahıslara açıklanmaması veya ancak Kurum'un önceden yazılı rızası alınarak kullanılmasının söz konusu olacağını da taahhüt eder.
- 9.2- Yüklenici, kendisine herhangi bir şekilde verilecek veya gönderilecek hiçbir belgenin, raporun, faturanın, herhangi bir yazılı bilginin, bilgisayar ortamında verinin veya bilgisayar programının kopyasını almayacağını ve aslını ya da kopyalarını 3. şahıslara vermeyeceğini, her türlü bilgi, belge ve sair dokümanın gizliliğinin esas olduğunu kabul eder.

10. GARANTİ VE TEKNİK DESTEK

- 10.1- Yüklenici projeyi canlıya geçirdikten sonra 3 ay boyunca 7/24 teknik destek ve bakım hizmeti verecektir.
- 10.2- Yüklenici tedarik etmiş olduğu mal ve hizmetlerin devamının sağlanması amacı ile 2 saat içerisinde uzaktan müdahale ve 24 saat içerisinde yerinde destek vererek gerekli işin devamını sağlamak zorundadır.
- 10.3- Yüklenici garanti süresi içinde 7/24 saat hizmet vermek zorundadır.
- 10.4- Yüklenici garanti süresi içerisinde sağlamış olduğu donanımın bir yedeğini kendi stoklarında yada 1 gün içerisinde tedarik edebileceği ithalatçı firma stoklarında bulundurmak zorundadır.
- 10.5- Garanti süresi bitiminde kurum isterse bakım anlaşması yapabilir yada tedbir süresi bitiminde farklı yüklenici ile bakım anlaşması yapabilir.