**TEKNİK ŞARTNAME**

**İşin çeşidi :**  Kartlı Geçiş Sistemi, Bakım / kurulum ve Destek Hizmet Alımı

**İşin niteliği :** Turnike sistemi ve sisteme entegre çalışan kartlı geçiş sistemi bakım ve destek hizmeti alınması.

**İşin süresi :** 01.12.2019-01.12.2023

**İhale kapsamındaki ürünler/hizmetler:**

İşbu şartname, BİLGİ'nin tüm yerleşkelerinde kurulu bulunan Turnike Sistemi ile derslik, laboratuvar kartlı geçiş sistemleri, bakım ve destek hizmeti konusunda bilgi birikimine sahip olan FİRMA dan alımın yapılmasını kapsamaktadır.

Kartlı Geçiş Sistemi; panik butonları, işitsel, görsel uyarıcılar, turnikeler, harici ve dâhili kart okuyucuları, kontrol kartları, kapı kontakları ile yönetim-izleme-raporlama yazılımından ibarettir.

**Şartnamede;**

İstanbul Bilgi Üniversitesi – BİLGİ,

Bilişim Teknolojileri Departmanı – BT,

Güvenlik Departmanı – BG,

Teklif veren kuruluş – FİRMA,

Güncelleme ve destek hizmeti – HİZMET,

Sistem yazılım ve donanımları – ÜRÜN,

Teknik destek ve bakım onarım – TDBO,

Kartlı Geçiş Sistemi – KGS,

KGS yazılımlarının çalıştığı mevcutta kurulu donanımlar – KGS Terminali,

KGS Terminalleri üzerinde yer alan ve KGS Sunucusu ile iletişim kurarak geçiş izinlerini kontrol eden ve bağlantılı fonksiyonları gerçekleştiren yazılım ile KGS Sunucusu üzerinde yer alan yazılımlar bütünü – KGS Yazılımı, Yazılım

olarak adlandırılacaktır.

**MEVCUT YAPI**

* KGS, ISO/IEC 14443/A standardına uygun Mifare Kart (Standart 1KB tipi) kullanımını desteklemektedir.
* Geçiş noktalarında KGS ile entegre turnike ve panik butonlu geçiş aksamları kullanılmaktadır.
* Derslik ve laboratuvarlarda KGS ile entegre manyetik kilit ve kart okuyucu sistemleri kullanılmaktadır.
* FİRMA, BİLGİ’ de mevcutta kullanılan KGS altyapısını inceleyecek ve KGS sisteminin sağlıklı çalışması için gereken hizmet teklifini verecektir. İncelemeye dair belgeyi de, BİLGİ’ ye teklif ile beraber verecektir.
* Mevcut KGS altyapısının yerleşkelere dağılımı aşağıdaki gibidir;

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **KAMPÜS** | **GEÇİŞ** | **TURNİKE** | **KAPI** | **KART OKUYUCU** | **PANİK BUTONLU GEÇİŞ** |
| **Kuştepe Kampüsü**  **İnönü Cad. No: 6 Kuştepe 34387 Şişli / İstanbul** | **Ana Giriş** | 8 |  | 16 | 1 |
| **Bahçe Giriş** | 8 |  | 16 | 1 |
| **Otopark Giriş** |  |  | 2 |  |
| **Ofis-Derslik** |  |  |  |  |
| **Laboratuvar** |  |  |  |  |
| **Dolapdere Kampüsü**  **Hacıahmet Mahallesi Pir Hüsamettin Sokak No:20 34440 Beyoğlu İstanbul** | **Bahçe Giriş** | 2 |  | 4 | 1 |
| **Otopark Giriş** | 7 |  | 14 | 1 |
| **Ofis-Derslik** |  |  |  |  |
| **Laboratuvar** |  |  |  |  |
| **Santral Kampüsü**  **Eski Silahtarağa Elektrik Santralı Kazım Karabekir Cad. No: 2/13 34060 Eyüpsultan İstanbul** | **Tarihi Giriş** | 8 |  | 16 | 1 |
| **Ana Giriş** | 9 |  | 18 | 1 |
| **Misafir Giriş** | 3 |  | 6 | 1 |
| **Cami Giriş** | 3 |  | 6 |  |
| **Ofis-Derslik** |  |  |  |  |
| **Laboratuvar** |  | 36 | 36 |  |
| **Ek Bina Kampüs**  **Gürsel mahallesi İmrahor caddesi**  **No 29 Kağıthane** | **Ana Giriş** | 4 |  | 8 | 1 |
| **Ofis-Derslik** |  | 3 | 3 |  |
| **Kozyatağı Kampüsü**  **Herti Plaza B Blok Güven Sokak No: 1/2 Kozyatağı-Kadıköy** | **Ana Giriş** | 2 |  | 4 | 1 |
| **Laboratuvar** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **TOPLAM** |  | 54 | 39 | 149 | 9 |

**ÖN KOŞULLAR**

* HİZMET verilecek yer, BİLGİ’nin KGS’nin kurulu olduğu yukarıdaki tabloda belirtilen yerleşkeleridir.
* FİRMA teknik şartnameye uygun olarak teklif edeceği ürünlerin marka ve modellerini de açık olarak teklifinde belirtecektir.
* Şartnamede belirtilen koşullara uygun olmayan teklifler değerlendirme dışı bırakılacaktır.
* BİLGİ, tekliflerin değerlendirilmesi sırasında ek açıklama isteme hakkına sahiptir.

**GENEL KOŞULLAR**

* FİRMA yaptığı tüm çalışmalarda mevzuata uygun iş güvenliği tedbirlerini almalı, bakım, kurulum ve destek hizmetleri kanunen öngörülen sertifikasyon ve yetkinliğe haiz personel tarafından gerçekleştirilmelidir. Sözleşme başlangıç tarihinde tüm altyapı ve operasyonel konulara yönelik kullanım kılavuzu ve eğitim desteği FİRMA tarafından verilecektir.
* Sözleşme kapsamında yüklenici firma tarafından kurulumu yapılması öngörülen KGS sistemindeki yazılım ve donanımlar hizmet süresi boyunca garantili olacak, garanti süresi içinde değişimi öngörülen yazılım ve donanımların değişimi ile güncellemesi ücretsiz olarak yüklenici firma tarafından gerçekleştirilecektir. FİRMA’nın kurulumunu yapacağı donanımlar ve yazılımlar mevcut KGS aksamı ile tam uyumlu şekilde çalışmalıdır.
* FİRMA tarafından değişimi yapılan KGS öğeleri, BİLGİ’nin mevcutta kullandığı ürünün yapabildiği tüm işleri eksiksiz olarak yapacaktır.
* FİRMA, KGS öğelerinin, 7 gün x 24 saat sorunsuz çalışmasına uygun yapı kuracak, buna uygun yazılım ve donanım kullanacaktır.
* Kart okuyucu terminaller online ve offline çalışma özelliğine sahip olacaktır ve TCP/IP bağlantı protokolleriyle merkezi haberleşmeyi kriptolu olarak gerçekleştirecektir. Offline çalışma durumunda kontrol ünitesi veya terminaller her bir kampüs için günlük en az 10 bin geçiş işlemini hafızasında tutabilecek kapasitede olmalı ve sistem online duruma geldiğinde bu verileri geçiş kayıtlarının tutulduğu veri tabanına eksiksiz ve otomatik olarak aktarabilmelidir.
* Offline çalışma süresi 3 günü geçemez, FİRMA bu süre içinde sorunu çözüp sistemi Online duruma getirmekle yükümlüdür.
* Turnike geçiş(kart okuma-açma) süresi en fazla 3 saniye olmalı ve geçişte sesli uyarı vermelidir.
* Kart okuyucu terminaller yaklaşım tipi olmalı, 2 cm mesafeye kadar kartını okutabilmelidir.
* Kart okuyucu terminali kontrol paneli asgari 64 Bit mikroişlemci mimarisine sahip olmalı ve en az 2 adet kart okuyucu bağlantısı sağlamalıdır.
* Sistem yazılımı aynı anda sınırsız sayıda çoklu kullanıcının uygulamaya erişimini desteklemeli ve yetkileri dâhilinde işlem yapabilmelerini sağlamalıdır.
* Yetkisiz erişimleri engellemek ve sistemin güvenliğini sağlamak maksadıyla; her bir kişi veya grup için, tercihen her bir veri alanını veya geçiş grubu bilgilerini okuma, yazma veya değiştirme seviyelerinde yetki tanımlamaları yapılabilmelidir. Yetkilendirme BİLGİ’nin talep ve onayı doğrultusunda FİRMA tarafından gerçekleştirilecektir.
* Sistem üzerinde en az 2 yıllık geçiş verisi depolanabiliyor olmalıdır. İhtiyaç dahilinde sistem üzerindeki geçiş kayıtları depolama kapasitesi arttırılabilmelidir.
* Uygulama; BİLGİ’ de kullanılan sistemlerle entegrasyonlar üzerinden veri alışverişi yapabilmelidir.
* FİRMA teklif ettiği uygulama ve veri tabanı kodlamasının güvenliğinden sorumludur. Veri kaybına veya veri tabanına izinsiz erişime mahal verecek durumları engelleme için kod güvenliğini sağladığını belgelemelidir.
* Sistemde herbir okuyucu grubu için kişi ve grup bazlı tanımlama yapılabilmeli, bu kişi gruplamaları üzerinden geçiş kuralları oluşturulabilmelidir. İlgili tanımlamalar BİLGİ’nin talebi üzerine FİRMA tarafından en geç 24 saat içerisinde gerçekleştirilmelidir.
* FİRMA tüm kampüs erişimleri için ziyaretçilere yönelik kayıt ara yüzü oluşturmalı ve ziyaretçi kayıtları KVKK yasal yükümlülüğüne uygun olmalı, verilerin raporlanmasına imkân verecek altyapıyı kurmalıdır.
* Sistem kampüs içerisine erişim yapan tanımlı bir kartın giriş uyarısını ekrana anlık yansıtabilmeli ve tanımlama yapıldığı taktirde e-posta ile de belirlenen adreslere bildirim gönderebilmelidir.
* Sistem web servisleri aracılığıyla belirlenecek yetki seviyeleri göz önünde bulundurularak kart ve kişi ekleme, güncelleme, sorgulama, iptal etme, yeni kart yaratma işlemlerini yapabilmelidir.
* Sözleşme süresi içerisinde yeni KGS ünitesi eklenmesi gerektiğinde FİRMA ek yazılım, güncelleme ve destek hizmetini ücretsiz gerçekleştirecektir.
* FİRMA, Panik butonuna sahip tüm kapılar için Panik butonunun basılı olduğu durumlarda, bu durumu gösterir uyarıcı işaretler için gerekli ses veya uyarıcı düzenlemeyi yapacaktır. Bu uyarıcı işaretler, görsel olarak ışık ve/veya işitsel olarak ses uyarıları ile Panik butonunun basılı olduğunu belirtecektir. Bu uyarıcı işaretler, KGS öğeleri içerisinde yer alan her kapı için en az bir tane olacaktır ve diğer kapılardan bağımsız olarak çalışacaktır.
* FİRMA, BİLGİ tarafından sağlanan sunucuya kuracağı KGS uygulamasının, bakım, kurulum, onarım ve güncellemelerinden sorumlu olacaktır. Bu konuda FİRMA, BİLGİ’den uzaktan erişim desteği isteyebilir veya BİLGİ BT ile birlikte güncellemeleri uygulayabilir. FİRMA, KGS sunucusunun yazılımsal güvenliğinden sorumlu olacaktır.
* FİRMA, KGS yazılımlarının kontrolünü yapacak, güvenlik ve hata güncellemeleri için her türlü yazılım desteğini verecektir. Yazılım ve güncelleme hizmeti, sözleşme süresince 4 yıl ücretsiz sağlanacaktır.
* Şartname kapsamında geliştirilen ve üretilen tüm yazılım, uygulama, iş süreçleri ve benzeri ürünlerin 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu Kapsamında İşleme, çoğaltma, yayma, temsil ve umuma iletim hakları ile birlikte kaynak kodları, mali ve manevi haklarına ilişkin mülkiyet hakları bütünüyle FİRMA’ya ait olup sözleşme süresinde maddi, gayri maddi tüm kullanım hakkı BİLGİ’nin olacaktır.
* Geliştirilen yazılım kaynak kodları sözleşme imzalandıktan sonra 60 gün içerisinde BİLGİ’ye teslim edilecektir. BİLGİ bu yazılımı ve kaynak kodlarını başka yazılımlarda kullanamaz, ticari amaçla kullanamaz ve 3.şahıs, diğer kurum ve kuruluşlarla paylaşamaz.
* FİRMA kurulum aşamasında yazılım ve veri tabanı en üst seviye yönetici kullanıcı bilgilerini BİLGİ’ye teslim etmelidir.
* Sistem en az 150.000 kart tanıtma kapasitesine sahip olmalıdır.
* FİRMA, KGS tarafından oluşturulan geçiş raporlarının, okunabilirliğini ve işlenebilirliğini arttıracak veya yasal değişiklikler sonucu gerekecek güncellemeler için yazılım desteği verecektir. Geçiş raporları içeriği, zaman dilimi, kişi ve turnike bazlı veri dökümü alınabilmesine olanak sağlamalıdır.
* KGS Sunucusu tarafında oluşacak yazılım yükseltmeleri ve değişimlerinde FİRMA ve BİLGİ personeli ortak olarak çalışacaktır. Bu konuda FİRMA, BİLGİ’ den işletim sistemi seviyesinde müdahale gerektiğinde destek isteyebilir.
* FİRMA, sözleşme süresince mevcut altyapıyı iyileştirmek veya güncellemek maksatlı yeni donanım, yeni yazılım altyapısı veya işletim sistemine geçiş durumunda, gerekli yeniden kurulum desteğini ücretsiz sağlayacaktır. Bu geçişler de BİLGİ’nin onayı alınmalıdır.
* FİRMA, her türlü bakım, güncelleme, yenileme, geliştirme amaçlı planlamayı, BİLGİ ile gerekli koordinasyonu oluşturarak kendisi yapacaktır. BİLGİ' nin izni dâhilinde yapılması gereken çalışmalarda (sunucu yükseltmeleri, güncellemeleri, yazılım, donanım iyileştirmeleri) BİLGİ ile ortak hareket edecektir.
* FİRMA, her türlü TDBO faaliyetleri öncesinde yapılacak işler için ve sonrasında yapılan işler için BİLGİ' ye bilgi verecektir. Bu bilgiler yazılı olarak BİLGİ' ye iletilecektir. FİRMA, isterse bu işler için BİLGİ' nin onayı ile otomasyon sistemi kurabilir.
* Sistemin mevcut şekli ile çalışmasına engel olan tüm sorunlar/yetersizlikler, FİRMA’ nın iş bu ihale kapsamında kabul ettiği ve üstlendiği TDBO kapsamında giderilecektir.
* Kullanıcı hatası dışındaki her türlü problemin giderilmesi veya sistemin verimli çalışması için gereken parça ve cihaz değişimleri sözleşme süresi içerisinde FİRMA tarafından bedelsiz olarak karşılanacaktır (mekanik aksam hariçtir). Arızalı ürünün değişimi en geç 3 gün içinde FİRMA tarafından bedelsiz olarak sağlanacaktır. Problemin kullanıcı hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığı konusunda BİLGİ ve FİRMA ortak karar verecektir.
* FİRMA, hizmet süresince arıza değişim/bakım/güncelleme amaçlı kullanabileceği olası tüm donanımların/yedek parçaların birim fiyatlarını Türk Lirası(TL) cinsinden sözleşme sırasında BİLGİ’ ye sunacaktır.

**REFERANS**

* Teklif verecek FİRMA, son 5 yıl içerisinde kesintisiz olarak en az 2 yıl hizmet verdiği 2 Kamu kurumu ve/veya Üniversite referans mektuplarını ihale dokümanına eklemelidir.

**HİZMET KOŞULLARI**

* FİRMA, KGS kurulumunu yaptığı yazılım ve donanımlarında meydana gelebilecek tüm hataların/sorunların tespitinden, düzeltilmesinden ve iyileştirilmesinden sorumlu olacaktır.
* FİRMA, KGS öğelerinin 7 gün 24 saat çalışmasından sorumludur. FİRMA, bu konuda her türlü tedbiri almalı, gerekli yedek parça ve cihazları bu iş için deposunda bulundurmalıdır.
* FİRMA, KGS’ye bağlı bakımı / kurulumu yapılacak terminaller ve kapı sistemlerinin periyodik kontrol ve bakımını yapacaktır.
* FİRMA, vermiş olduğu hizmet süresince TDBO kapsamında yapılan işlemlerle ilgili servis formunu BİLGİ’ nin bildireceği e-posta adresine iletecektir.
* BİLGİ ve FİRMA arasındaki yazışmalar e-posta veya yazılı evrak ile yapılacaktır. Telefonla BİLGİ tarafından bildirilen servis çağrıları için FİRMA tarafından kendi servis uygulamasında kayıt oluşturulacak ve oluşturulan kayıt BG nin bildireceği e-posta adresine en geç 1 saat içinde iletilecektir.
* FİRMA, yılda en az 4(dört) kez, sistemlerin, donanımların genel bakım (kablo-soket bağlantıları, okuyucu performansı, cihaz temizliği vb.) ve kontrolünün yapılması, mevcut sistemin sağlıklı çalıştığına ilişkin BG’ ye yazılı rapor verecektir.
* FİRMA, ayda en az bir (1) kez tüm sistemleri ve uygulamayı inceleme, kontrol için yerinde servis verecektir. Kontrol işlemi tamamlandığında BİLGİ’ye e-posta ile veya yazılı olarak durum raporu verecektir.
* FİRMA, bir servis yönetim uygulamasına, servis kayıt e-posta adresine ve numarasına sahip olacak ve bu bilgileri sözleşmenin imzalanmasından sonra BİLGİ ye iletecektir.
* FİRMA e-posta, telefon veya yazılı olarak bildirilen her arıza/sorun kaynaklı çağrıya aşağıdaki kriterleri göz önünde bulundurarak müdahale edecek ve çözüm sağlayacaktır.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kapıdaki turnikelerden %30 unun arızalanması | En geç 12 saat içinde uzaktan müdahale | En geç 24 saatte çözüm |
| Herhangi bir kapı geçişinin tamamen arızalı durumda olması | En geç 8 saatte uzaktan müdahale | En geç 16 saatte çözüm |
| KGS sunucusunun çalışmaması | En geç 4 saatte uzaktan müdahale | En geç 8 saatte çözüm |

* FİRMA e-posta, telefon veya yazılı olarak bildirilen güncelleme/veri ekleme/değişiklik talebini değerlendirip karşılanma süresini en geç 4 saat içinde bildirecektir.
* FİRMA talep ve şikâyet bildirimleri için 24 saat ulaşılabilen bir çağrı numarası ve e-posta bildirmelidir. Telefonla iletişim kurulsa bile e-posta veya yazılı evrak ile görüşmeler kayıt altına alınmalıdır. Her bir talep veya sorun bildirimi FİRMA tarafından kayıt altına alındıktan sonra BİLGİ de yetkilendirilen kişilere e-posta ile “Kayıt alındı” bildirimi yapılmalıdır. Aynı şekilde talep veya sorun giderildiğinde de FİRMA ilgili kaydın “Tamamlandı” benzeri mesajı, açıklamasıyla birlikte e-posta ile yetkililere bildirecektir.
* BİLGİ, tüm yazışmalar ve aramalar için yetkili kontak bilgisi, e-posta adresi ve sabit /mobil telefon numarası bildirecektir.

**KURUM** **FİRMA**

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ