

İSTANBUL MADEN İHRACATÇILARI BİRLİĞİ



CHATBOT ENTEGRASYON VE HİZMET ALIMI  
ŞARTNAMESİ

---

İSTANBUL

2026

## İçindekiler

1. Tanımlar ve Kısaltmalar .....	4
1.1. İşin Sahibi.....	4
1.2. İstekli .....	5
2. Şartnamenin Konusu .....	5
3. Genel Koşullar.....	5
4. Alınacak Hizmetin Kapsamı ve İstenilen Özellikler .....	6
4.1. Kullanılan Yapay Zeka Modelleri .....	6
4.2. Log Kayıtları.....	6
4.3. Yazılacak Kod ve Kullanılan API'ler.....	6
4.4. Aydınlatma Bildirimi ve Kullanıcı Sözleşmesi .....	6
4.5. Yönetici Paneli .....	6
4.6. Çoklu Dil Desteği .....	6
4.7. Eğitim Ve Dokümantasyon Kapsamı .....	6
4.8. SLA .....	7
4.9. Standartlara Uyum .....	7
5. Hak ve Yükümlülükler .....	8
5.1. Sorumlulukların Dağılımı.....	8
5.1.1. İstekli'nin Sorumlulukları .....	8
5.1.2. İMİB'in Sorumlulukları.....	8
5.1.3. Projenin Tamamlanma Şartı ve Lisans/Platform Değişiklikleri.....	8
5.2. Yorumlama ve Uygulama Kuralları (Ekler İçin).....	9
5.2.1. Varsayılan Öznenin Belirlenmesi.....	9
5.2.2. Opsiyonel (Seçime Bağlı) Maddeler .....	9
5.2.3. Öncelik Sırası ve Çelişki Hâli .....	9
6. Proje Sorumlusu ve İletişim Bilgileri .....	9
7. Güvenlik.....	9
7.1. Fiziksel Güvenlik .....	9
7.2. Ağ ve Sistem Güvenliği .....	9
7.3. Parola Güvenliği.....	10
8. Mimari, Yapılandırma ve Kalite Esasları .....	10
9. Süreler .....	11
9.1. Garanti Süresi.....	11
10. Mücbir Sebepler .....	12
11. Ödeme Planı ve Ödeme Koşulları.....	12
11.1. Fatura Düzenleme ve Onay Süreci .....	12
11.2. Fatura Talebi ve Teslimat Şartları .....	12
11.3. Ödeme Koşulları.....	13
12. Şartnamenin Feshi.....	13
13. Fikri ve Sınai Mülkiyet .....	13
14. Gizlilik .....	13
14.1. Gizli Bilginin Tanımı.....	13
14.2. Gizliliğe İlişkin Yükümlülükler .....	14
14.3. Mail Hizmetleri Kullanımı Kapsamında Gizliliğe İlişkin Yükümlülükler .....	14
15. Veri Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması.....	15
16. Cezai Şartlar .....	16
16.1. SLA İhlaline Dair Cezai Şartlar .....	17
16.2. Gizlilik İhlaline Dair Cezai Şartlar.....	17
17. Vergiler.....	17
18. Tebligat Usulü.....	17

<b>19.</b>	<b>Anlaşmazlıkların Çözümü ve Yetkili Mahkeme .....</b>	<b>17</b>
<b>20.</b>	<b>Devir .....</b>	<b>17</b>
<b>21.</b>	<b>Şartname .....</b>	<b>17</b>

## 1. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Terim	Tanım
İMİB	İstanbul Maden İhracatçıları Birliği
İstekli	Şartname Konusu İşi (Hizmeti/Ürünü) Sağlayan Firma veya Kişi
KEP	Kayıtlı Elektronik Posta
KVKK	6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu
GDPR	General Data Protection Regulation – Avrupa Birliği Genel Veri Koruma Tüzüğü
SLA	Hizmet Düzeyi Şartnamesi. Hizmetin kalite, mevcudiyet, süreklilik vb. sorumluluklarının kararlaştırıldığı; hizmet sağlayıcı ile müşteri arasındaki taahhüttür.
API	Application Programming Interface – Yazılım bileşenlerinin birbirleriyle veri alışverişi yapmasını sağlayan standartlaştırılmış arayüzlerdir. Web servisleri, mobil uygulamalar veya modüller API üzerinden iletişim kurar.
SEO	Search Engine Optimization – Web sitelerinin arama motorlarında daha görünür olmasını sağlamak için yapılan teknik iyileştirme ve içerik optimizasyonu sürecidir.
Çerez	Web siteleri tarafından kullanıcıların cihazlarına bırakılan küçük veri dosyalarıdır. Kullanıcı tercihlerinin hatırlanmasını, oturum yönetimini ve davranışsal analiz yapılmasını sağlar.
Domain	Web sitesinin internetteki adı veya adresidir (örn. ornek.com).
Subdomain	Ana domain adı altında, belirli bir bölümü veya hizmeti barındıran internet adresidir. (örn. kullanıcı.ornekdomain.com)
Varsayılan Parola	Bir sistem, cihaz, yazılım veya servis kurulumu sırasında üretici veya sağlayıcı tarafından önceden tanımlanan ve tüm kullanıcılar için aynı olan parola. Güvenlik riski taşıdığından, kullanım öncesinde mutlaka değiştirilmelidir.
Chatbot	turkishstones.org web sitesine entegre edilecek ve yalnızca İMİB tarafından sağlanacak veri tabanı üzerinden arama yapacak Yapay Zeka Asistanı

**Taraflar**

Şartnamenin tarafları aşağıda “**İşin Sahibi**” ve “**İstekli**” başlıklarında tanımlanan tüzel kişilerdir. Tek başlarına “**taraf**” veya “**karşı taraf**”, birlikte “**Taraflar**” olarak anılacaktır.

**1.1. İşin Sahibi**

**İstanbul Maden İhracatçıları Birliği** Şartname konusu projeye dair ürün ve/veya hizmetlerin alımını yapan müşteri kuruluşudur. Şartname içerisinde “**İMİB**” olarak anılacaktır.

<b>Adres</b>	Yenibosna Merkez Mahallesi Sanayi Caddesi No: 3 34197 Bahçelievler/İstanbul
<b>Telefon</b>	+90 212 454 0000
<b>Eposta Adresi</b>	maden@immib.org.tr
<b>KEP Adresi</b>	immib@hs01.kep.tr
<b>Vergi No</b>	4810452541

### 1.2. İstekli

İstekli Şartname konusu projeye dair hizmetin sağlanmasını gerçekleştirecek olan taraftır. Şartname içerisinde “İstekli” olarak anılacaktır.

## 2. ŞARTNAMENİN KONUSU

Bu Şartname; **İMİB** tarafından Turkish Stones web sitesine entegre edilecek ve açık kaynaklardan alınacak üzerinden arama yapacak, büyük yapay zeka modellerine bağlanarak cevap verecek olan ChatBot ve arayüzüne ilişkin kapsamını, işlevlerini, teslimat koşullarını ve hizmet şartlarını tanımlayarak, yanıt üreterek ziyaretçilere ve yabancı satın almacılara hızlı bilgi akışı sağlamayı amaçlayan yapay zeka tabanlı ChatBot projesi kapsamında alınması planlanan hizmeti teknik ve idari hususlar doğrultusunda belirlemek ve düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

ChatBot yalnızca dış kaynaklardan veya internetteki başka bilgilerden yararlanacaktır.

## 3. GENEL KOŞULLAR

**Taraflar**, bu şartnamede ve eklerde belirtilen yükümlülüklerin yerine getirilmemesi durumunda uygulanacak yaptırımları peşinen kabul eder. Bu Şartnameye bağlı teknik ve idari dokümanlar ve ekler, taraflar arasında mutabakatla onaylanmış olup, Şartnamenin ayrılmaz bir parçasıdır. Geliştirme sürecinde ortaya çıkabilecek değişiklik ve revizyonlar, karşılıklı yazılı mutabakatla güncellenir ve mevcut Şartnameye ek olarak dahil edilir.

Şartnamede atıf yapılan tüm teknik belgeler, süreç tanımları, kabul kriterleri ve teslim yükümlülükleri, geçerliliğini Şartname süresince korur. Aksi belirtilmedikçe Şartnamenin tüm hükümleri proje süresince ve destek süresi boyunca yürürlükte kalır

- Verilecek Hizmetler 2019/12 Sayılı Cumhurbaşkanlığı Bilgi ve İletişim Güvenliği Tedbirleri Genelgesi kapsamındaki yükümlülüklerimize uygun şekilde tasarlanacaktır.
- Şartname kapsamında verilecek hizmetler, yapılacak işler ve iyileştirmeler liste halinde ek olarak verilecektir.
- ChatBot’un sorulan soruları hangi yapay zekâ modeline veya modellerine (ChatGPT, Claude, Gemini vs) göndereceği şartnamede belirtilecektir.
- Genel iş planı ve takvimi teklif kapsamında verilecektir.
- Firmanın daha öncesinde yaptığı benzer işler belirtilecek ve bu yapılan işlerin internet adresleri ve geliştirdikleri mobil uygulamalarının isimleri ve nereden indirilebileceği teknik şartname kapsamında bildirilecektir.
- İş kapsamında istihdam edilecek veya hizmet alınacak kişilerin kısa özgeçmişleri teklife ek olarak verilecektir.
- API Maliyetleri teklifte özellikle belirtilecektir.
- Teklifler, Türk Lirası ve KDV hariç olarak gösterilmelidir.
- Teklifler 16/01/2026 tarihi en geç saat 17:00’ye kadar “İMİB” adına hazırlanarak kaşeli ve imzalı olarak [maden@immib.org.tr](mailto:maden@immib.org.tr) adresine iletilmelidir.

- Teklif mektubu birden fazla sayfayı içeriyorsa, her sayfa, firma yetkilisi tarafından imzalanmış ve kaşelenmiş olacaktır.
- Şartnamenin her sayfası firma yetkilisi tarafından kaşelenip imzalanacaktır.
- Güncel imza sirküleri ekte mevcut olacaktır.

#### 4. ALINACAK HİZMETİN KAPSAMI VE İSTENİLEN ÖZELLİKLER

İşbu Şartname; İMİB'in Turkish Stones web sitesine (<https://turkishstones.org/>) entegre edilecek yapay zeka tabanlı ChatBot sisteminin analizi, tasarımı, geliştirilmesi, test edilmesi, faaliyete alınması, dokümantasyonu, eğitimi ve garanti süresi boyunca bakım-destek hizmetlerinin kapsamını belirler.

Chatbot sistemi; açık kaynaktan elde edilecek verilerle çalışacak, kontrollü bir bilgi akışı sağlayacak şekilde tasarlanacaktır.

##### 4.1. Kullanılan Yapay Zeka Modelleri

Kullanılan, bağlanılan ve cevapların alındığı yapay zeka modellerinin listesi verilecektir. Bu yapay zeka modellerine ilişkin API Maliyetleri ayrıca verilecektir.

##### 4.2. Log Kayıtları

Sorulan bütün sorular ve bu sorulara verilen cevaplar kaydedilecektir. Soruların sorulduğu IP adresleri kaydedilecektir. Sorulan sorulara ilişkin verilen cevapların başarı oranı tespit edilecektir.

- Tarih-Saat (UTC+3)
- Kullanıcı IP adresi
- Soru metni
- Yanıt metni
- Yanıt süresi (milisaniye)
- Kullanılan veri kaynağı
- Dil (TR/EN)
- Başarı/hata durumu

##### 4.3. Yazılacak Kod ve Kullanılan API'ler

Yazılan her türlü kod ve kullanılan API'ler ve buna ilişkin yazılan kodlar gerekli bilgilendirmeleri içerecek şekilde hazırlanacak ve İMİB'e proje sonunda teslim edilecektir.

##### 4.4. Aydınlatma Bildirimi ve Kullanıcı Sözleşmesi

Kullanıcılar verilen cevapların yapay zeka tarafından üretildiği ve İMİB'i bağlamayacağı hususunda bilgilendirilecek ve gerekli Kullanıcı Sözleşmesi tasarlanacaktır. Ayrıca kullanıcılara yapılması gereken Aydınlatma Bildirimi hazırlanacaktır.

##### 4.5. Yönetici Paneli

İMİB yetkililerinin bağlanacağı ve ChatBot kullanımına ilişkin aşağıda belirtilen detaylara ulaşılacağı bir yönetici paneli tasarlanacaktır. Yukarıda belirtilen log kayıtlarına tam erişim hakkı verilecektir.

##### 4.6. Çoklu Dil Desteği

ChatBot asgari olarak Türkçe ve İngilizce olarak hizmet verecektir.

##### 4.7.Eğitim ve Dokümantasyon Kapsamı

- Yönetim Paneli'nin kullanımı ile ilgili dokümantasyon,
- Sistem Mimarisi Dokümanı,

- API Dokümanları,
  - Veritabanı Şeması,
  - Entegrasyon Kılavuzu,
  - Kaynak Kod Dokümantasyonu,
  - Veri Güncelleme Rehberi,
  - Acil Durum Müdahale Kılavuzu
- sağlanacaktır.

#### 4.8. SLA

##### **Kritik Hata** (Chatbot çalışmıyor):

- İlk müdahale: 1 saat
- Tam çözüm: 4 saat

##### **Yüksek Seviye** (Yanıt doğruluğu %50'nin altında):

- İlk müdahale: 2 saat
- Tam çözüm: 8 saat

##### **Orta Seviye** (Performans düşüklüğü):

- İlk müdahale: 4 saat
- Tam çözüm: 2 iş günü

##### **Düşük Seviye** (Kozmetik hatalar):

- İlk müdahale: 1 iş günü
- Tam çözüm: 5 iş günü

#### 4.9. Standartlara Uyum

**İMİB**'in bu standartlara uyum zorunluluğu bulunmakta olduğundan yapılacak proje ve kapsamındaki bütün iş ve işlemler 27001 ve 27701'e uyumlu olacaktır.

Şartname kapsamındaki ürün ve hizmetlere ilişkin ekler ile bu eklere dair kısa açıklamalar aşağıdaki tabloda sunulmuştur. Her bir ekin kapsamındaki teknik ve idari detaylar, ek dokümanların içeriğinde yer almaktadır:

Ek Adı	Açıklama
EK 1 – Teknik Analiz ve Kapsam Detayları	Yazılımın genel kapsamı, kullanıcı senaryoları, domain/subdomain yapısı, site haritası ve çoklu dil desteğine ilişkin detaylar
EK 2 – Loglama ve İzleme	Uygulama, altyapı ve güvenlik logları; kullanıcı hareket kayıtları; performans metrikleri ve izleme standartları
EK 3 – Teklif Tablosu	Teklif TL olarak KDV hariç iletilmelidir. Teklif Formu kaşeli ve imzalı olmalıdır.

Şartname eklerinde belirtilen hususlar, geliştirilecek yazılımın içerik, fonksiyon ve sayfa kapsamını sınırlamamakta olup, geliştirme sürecinde "EK 1 - Teknik Analiz ve Kapsam Detayları" ekinin Genel Kapsam maddesinde belirtilen çerçevede detaylandırılabilir ve genişletilebilecektir. Bu kapsamda yapılacak detaylandırma ve geliştirme çalışmaları ek geliştirme olarak değerlendirilmeyecek; Şartname bedeli dâhilinde olup İstekli tarafından herhangi bir ilave bedel talep edilmeksizin yerine getirilecektir.

## 5. HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER

### 5.1. Sorumlulukların Dağılımı

#### 5.1.1. İstekli'nin Sorumlulukları

**İstekli**; Şartnamenin Kapsamı maddesinde tanımlanan işlerin tamamlanmasından, sistemin işler hâle getirilmesinden ve Şartname süresince çalışır durumda tutulmasından sorumludur. Bu kapsamda proje takvimini ve kaynak/ekip planlamasını hazırlar, yürütür ve güncel tutar; işlerini özen yükümlülüğüne uygun, yürürlükteki mevzuat ve kabul görmüş standartlarla uyumlu biçimde ifa eder.

#### 5.1.2. İMİB'in Sorumlulukları

**İMİB**, yalnızca gerekli bilgi, içerik, sık sorulan sorular, erişim ve onayları sağlamakla ve Chatbotun çıktılarını kontrol etmekle yükümlüdür.

#### 5.1.3. Projenin Tamamlanma Şartı ve Lisans/Platform Değişiklikleri

Şartname kapsamındaki geliştirmelerde, teklif aşamasında açıkça belirtilmeyen veya Şartnamede yer almayan lisans, servis, geliştirme araçları, platformlar, ortamlar veya benzeri unsurların tümünün mali yükümlülüğü **İstekli**'ye aittir. İhtiyacın niteliği ve gerekliliği doğrultusunda ayrıca satın alma hususu **İMİB** tarafından değerlendirilir; ancak **İMİB** tarafından uygun görülmeyen taleplerin yerine getirilmesi halinde ortaya çıkacak tüm maliyet ve sorumluluklar **İstekli**'ye aittir. **İMİB**'in onayı olmaksızın yapılan hiçbir işlem veya değişiklik Şartname kapsamında sayılmaz; **İstekli** bu durumlarda herhangi bir hak veya ödeme talebinde bulunamaz. **İMİB** tarafından talep edilen Şartname dışı hususlara dair ek ihtiyaç oluşması durumunda, bu ihtiyaç yalnızca **İMİB**'in yazılı onayı ile karşılanabilir.

Şartname kapsamında edinilen tüm lisanslar, servisler, geliştirme araçları, platformlar veya benzeri unsurlar, **İstekli** tarafından karşılanmış olsa dahi, teklifte aksi açıkça belirtilmedikçe kalıcı lisans niteliğinde olmalıdır. Teklifte açıkça belirtilmeyen süreli veya geçici lisansların kullanılması halinde, ilerleyen dönemlerde ortaya çıkacak yenileme, uzatma veya ek lisanslama maliyetlerinin tamamı **İstekli**'nin sorumluluğunda olup, **İMİB**'e hiçbir şekilde ilave yükümlülük yansıtılamaz. API güncelleme ve yıllık bakım kapsamında yapılacak iyileştirmeler ek ücret gerektirebilir, buna dair hususlar sistemin destek yenileme döneminde yapılacak yıllık bakım/destek sözleşmesinde ayrıca değerlendirilecektir.

**İstekli**'den kaynaklanan herhangi bir nedenle projenin %100 oranında tamamlanamaması halinde, proje tamamlanmamış kabul edilir. Bu durumda, kısmen veya büyük oranda geliştirilmiş olsa dahi proje teslim edilmiş sayılmaz ve **İstekli** hak veya ödeme talebinde bulunamaz. Ayrıca, bu gibi durumların proje kapanmasına veya gecikmesine sebebiyet vermesi halinde, **İMİB**'in uğrayacağı her türlü doğrudan ve dolaylı zarar ile kayıpların tazmininden **İstekli** sorumludur.

## 5.2. Yorumlama ve Uygulama Kuralları (Ekler İçin)

### 5.2.1. Varsayılan Öznenin Belirlenmesi

Aksi açıkça belirtilmedikçe, eklerde geçen “yapılacaktır / gerçekleştirilecektir / sağlanacaktır / uygulanacaktır” gibi pasif / nesnesiz ifadeler, ilgili iş ve işlemlerin İstekli tarafından yerine getirileceği anlamına gelir.

### 5.2.2. Opsiyonel (Seçime Bağlı) Maddeler

Eklere konulan işaretlemeli / opsiyonel kalemler, seçilip onaylandığı ölçüde kapsam dâhiline girer; bu kalemlerin analiz, kurulum, entegrasyon, işletim ve güvenliğinden İstekli sorumludur.

### 5.2.3. Öncelik Sırası ve Çelişki Hâli

Belirli bir konuya ilişkin özel ve açık hüküm içeren ek maddesi, bu alt başlıkla çelişmesi hâlinde öncelik kazanır; özel hüküm yoksa Ana Şartname hükümleri uygulanır. Ekler ve Ana Şartname birlikte bir bütün teşkil eder.

## 6. GÜVENLİK

### 6.1. Fiziksel Güvenlik

**Taraflar**, bu Şartname kapsamında sunulacak hizmetlerde yürürlükteki İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatına uymayı taahhüt eder. Hizmet kapsamında fiziksel bir çalışma, saha ziyareti, cihaz kurulumu veya müdahale gerekiyorsa, **İstekli**; çalışanlarının ilgili alanda güvenli bir şekilde çalışmasını sağlamakla yükümlüdür. Bu kapsamda, gerekli koruyucu ekipmanların kullanılması, risklerin önceden değerlendirilmesi ve güvenli çalışma koşullarının sağlanması **İstekli**'nin sorumluluğundadır. İdare, gerekli gördüğü takdirde sahada yapılan çalışmalarda iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili tedbirlerin alındığını denetleyebilir.

### 6.2. Ağ ve Sistem Güvenliği

İşbu Şartname kapsamında kurulacak veya konfigüre edilecek tüm sistem, altyapı ve ağ bileşenleri güvenlik öncelikli bir yaklaşımla yapılandırılacaktır. **İstekli**, ürün ve hizmetlerin tam, güvenli ve kesintisiz çalışmasını sağlamak için yalnızca “en az ayrıcalık” (minimum yetki) prensibine uygun izinler tanımlayacak; bu kapsamda sistem içi ve sistemler arası iletişim, ağ trafiği, servis erişimleri ve kullanıcı yetkilendirmeleri güvenlik odaklı şekilde kurgulanacaktır. Kurulum ve konfigürasyonlarda:

- Gereksiz servis ve portlar devre dışı bırakılacak, sadece gerekli bileşenlere izin verilecektir.
- Ağ iletişimi, güvenli protokoller (ör. HTTPS/TLS, SSH, VPN) üzerinden şifrelenmiş olarak sağlanacaktır.
- Sistemler arası veri alışverişinde, yetkisiz erişimi engelleyecek güvenlik duvarı, erişim kontrol listesi ve benzeri koruma mekanizmaları uygulanacaktır.
- Yönetim panelleri, API'ler, veritabanları ve tüm servis bileşenlerinde rol tabanlı erişim kontrolü (RBAC) esas alınacaktır.
- Sistemin hata, uyarı, performans ve güvenlik loglarını üretecek veya log ortamına entegrasyon desteği bulunuyorsa, İstekli bu konuda **İMİB**'i bilgilendirecek ve **İMİB**'in talebi halinde entegrasyon doğru şekilde gerçekleştirilecektir.
- Sistemin ürettiği logları e-posta ile iletme (mail alert) desteği mevcutsa, **İstekli** bu özelliği **İMİB**'in belirlediği kurallar ve ihtiyaçlar doğrultusunda yapılandıracaktır.

**İstekli**, ağ ve sistem güvenliği ile ilgili olarak ulusal/uluslararası güncel standartlara (örn. ISO 27001, OWASP, NIST) uygun davranmakla yükümlüdür. **İMİB**'in yazılı onayı dışında yapılan

veya standartlara aykırı gerçekleştirilen işlemlerden doğacak tüm risk, maliyet ve sorumluluklar münhasıran **İstekli**'ye aittir.

**İstekli**, sistem güvenliği ve erişim denetimlerinde ISO 27001 esaslarını gözetir, ancak kendi altyapısında makul ve eşdeğer güvenlik önlemlerini uygulama hakkını saklı tutar.

### 6.3. Parola Güvenliği

Sistemin entegrasyonu, kurulumu, yapılandırması ve diğer tüm durumlar için **İstekli** tarafından oluşturulacak parola ve şifreler, bu maddede belirtilen çerçevede **İMİB** yetkilileri ile iş birliği içinde belirlenerek güvenli yöntemlerle yalnızca **İMİB** yetkililerine iletilecek ve gizli tutulacaktır.

Şartname kapsamındaki ürün ve hizmetlerin teslimatı, kurulumu, entegrasyonu veya başka herhangi bir işlem kapsamında kullanıcı hesabı oluşturulması ya da sistemde tanımlı mevcut hesapların kullanılması halinde, bu hesaplarda 'varsayılan parola', 'zayıf parola' veya **İstekli** tarafından başka müşterilerde kullanılan ya da **İstekli**'nin başka müşterilerine ait parolalar kullanılmayacaktır.

Tüm parola yapılandırmaları, bilgi güvenliği standartlarınca riskli kabul edilen varsayılan veya zayıf kombinasyonlardan arındırılmış olmalı; başka müşterilerde ait bilgilerle benzerlik göstermemeli ve güncel ulusal/uluslararası güvenlik standartlarına uygun şekilde oluşturulmalıdır.

Bu hüküm; yalnızca kullanıcı hesaplarıyla sınırlı olmayıp, yazılım ürününün parçası olan tüm modüller, framework'ler, API'ler, servisler, veritabanları, yönetim panelleri ve benzeri tüm sistem bileşenleri için geçerlidir.

Bu maddeye uygun olmayan şekilde oluşturulan parolalar, **İMİB** tarafından tespit edildiğinde, Şartname süresi sona ermiş olsa dahi, **İstekli**, sistemlerde kesintiye neden olmaksızın ilgili parolaları değiştirmek ve gerekli entegrasyonları hiçbir ücret talebinde bulunmadan sağlamakla yükümlüdür. Tespit sonrası **İMİB** tarafından parola değiştirme talebinin **İstekli**'ye bildirildiği tarihten itibaren, **İstekli**'den kaynaklanan nedenlerle 90 gün içerisinde parolanın değiştirilememesi halinde, **İMİB** değiştirme hizmetini üçüncü taraflardan temin etme hakkına sahiptir; bu durumda oluşan tüm maliyetler **İstekli**'den tahsil edilir.

**İstekli**, bu maddede belirtilen koşullara aykırı şekilde gerçekleştirilen her türlü parola işleminden ötürü ortaya çıkabilecek veya ileride ortaya çıkması muhtemel güvenlik açıkları ile bunların doğuracağı her türlü maddi ve manevi zarardan sorumludur.

## 7. Mimari, Yapılandırma ve Kalite Esasları

İşbu Şartname kapsamında gerçekleştirilecek tüm sistem kurulumları, konfigürasyonları veya geliştirmeleri; güncel ve modern mimari, yöntem, yönetim metodu ve özelliklere uygun şekilde yapılandırılacaktır. **İstekli**, sistemin kalitesini, sürdürülebilirliğini ve yönetilebilirliğini sağlayacak yapılandırmayı uygulamakla yükümlüdür.

Bu kapsamda:

- Sistemlerin eski veya güncelliğini yitirmiş mimari, yaklaşım veya yöntemlerle yapılandırılması kabul edilmeyecektir. **İstekli**, proje kapsamında kullandığı mimari, yöntem ve teknolojilerin sözleşme tarihinde yürürlükte olan endüstri standartları ve iyi uygulamalarla uyumlu olmasını sağlar.

- Birden fazla yöntem veya mimari alternatif mevcut ise, **İstekli** seçenekleri **İMİB**'e ayrıntılı olarak sunacak ve **İMİB**'in yazılı onayı doğrultusunda yapılandırmayı gerçekleştirecektir.
- **İMİB**'in onayı dışında eski veya uygun olmayan bir mimari, yöntem veya yaklaşımın kullanıldığı tespit edilirse; Şartname süresi sona ermiş olsa dahi, **İstekli** gerekli revizyonu yapmak, modern standartlara uyarlamak ve entegrasyonları kesinti yaratmadan, hiçbir ücret talep etmeden sağlamakla yükümlüdür. Tespit sonrası **İMİB** tarafından gerekli revizyon talebinin **İstekli**'ye bildirildiği tarihten itibaren, **İstekli**'den kaynaklanan nedenlerle 365 gün içerisinde bu revizyonun gerçekleştirilememesi halinde, **İMİB** ilgili hizmeti üçüncü taraflardan temin etme hakkına sahiptir. Bu durumda oluşan tüm maliyetler **İstekli**'den tahsil edilir. "Bakım, Destek ve SLA" isimli Şartname ekinde kritik ve yüksek seviyeli olay mevcut ise burada 365 gün olarak belirtilen revizyon süresi SLA ekinde belirtilen süre olarak alınacaktır.
- **İMİB** tarafından yeni gereksinimler, mevzuat değişiklikleri veya teknolojik yenilikler nedeniyle mimaride değişiklik talep edilirse; bu durum kapsam dışı değişiklik olarak değerlendirilir ve taraflar ek süre ve maliyet mutabakatı yapar.
- **İstekli**, yalnızca kendi hatasından veya teknik kusurundan kaynaklanan revizyonları ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür. Ancak, **İMİB**'in yeni yöntem, entegrasyon veya platform talebi olması halinde gerekli geliştirmeler ek hizmet kapsamında değerlendirilir.

## 8. SÜRELER

İşbu Şartname konusu hizmetlerin başlaması, tamamlanması ve sürdürülmesine dair süreler, Mücbir Sebepler maddesinde açıklanan durumlar dışında aşağıdaki gibidir:

- Projenin Başlaması: İhale sonrası sözleşme imzalanması akabinde **İMİB**'in onayını takiben en geç 15 (beş) iş günü içinde proje başlatılır.
- İş Planı: **İstekli** tarafından teklifle birlikte sunulan iş planına uygun şekilde yürütülür. Analiz ve Tasarım, Yazılım Geliştirme, Test ve Kabul ile Yayına Alma süreçleri Şartname ve iş planında belirtilen süreleri geçmeyecek şekilde sürdürülür.
- Sürenin uzatılması ancak tarafların yazılı mutabakatı ile mümkündür.

Garanti yalnızca kurulum ve sistem hatalarından kaynaklı sorunları kapsar. **İMİB** kullanıcılarının veri girişi veya yanlış yönlendirme sonucu oluşan sorunlar garanti kapsamı dışındadır.

### 8.1. Garanti Süresi

Şartname konusu sistemler, kabul tarihinden itibaren garanti kapsamında olacaktır. Garanti; sistemlerin Şartname ve eklerinde tanımlanan teknik ve işlevsel özelliklere uygun olarak çalışmasını güvence altına alınacaktır.

Garanti süresi 1 (bir) yıl olup, bu süre boyunca **İstekli**; kurulumun eksik veya hatalı yapılmasından kaynaklanan hususları gidermek amacıyla bakım, destek ve barındırma hizmetlerini ücretsiz olarak sunacaktır. Garanti süresi içinde **İMİB** tarafından bildirilen her türlü hata, aykırılık ve güvenlik açığı da **İstekli** tarafından ücretsiz olarak giderilecektir.

Bu süre zarfında sağlanacak bakım, destek ve barındırma hizmetleri, Şartname eklerinde tanımlanan SLA seviyeleri ve ilgili dokümanlarda belirtilen esaslara uygun şekilde yerine getirilecektir.

## 9. MÜCBİR SEBEPLER

**İstekli** firma ile Şartnamenin imzalandığı tarihte var olmayan ve/veya öngörülemeyen, **Taraflar**'ın kontrolü dışındaki olayların oluşması durumunda **Taraflar**'ın yükümlülüklerini yerine getirememeleri mücbir sebepler olarak kabul edilecektir. Salgın hastalıklar, konuya ilişkin çalışma yapılmasını engelleyecek tarzda idari veya kanuni bir tedbir durumu hariç mücbir sebep olarak kabul edilmeyecektir.

### Mücbir sebepler olarak kabul edilecek haller:

- Grev, Lokavt, deprem, savaş, terör, ayaklanma,
- Resmi makamlarının yükümlülükleri yerine getirmeyi geciktirecek ya da imkânsız kılacak karar ve eylemleri,
- Doğalgaz, yakıt, elektrik vb. hizmet ve malzemenin kıtlığı ve yokluğu,
- Doğal Afetler (Deprem, Sel, Fırtına, Toprak Kayması, Hortum vb.) nedeniyle oluşacak hasar ve ziyanlar.

Şartname kapsamındaki hizmetlerin tamamının ya da bir kısmının ifası bir veya birden fazla Mücbir Sebep olayı nedeniyle 7 günden fazla durursa ya da engellenirse **İMİB** imzalanacak sözleşmeyi karşı tarafa göndereceği bir ihtar ile feshetme hakkına sahiptir.

İşbu Şartname sonucunda imzalanacak sözleşmenin Mücbir Sebep nedeniyle **İMİB** tarafından feshedilmesi halinde **İMİB**, Mücbir Sebep nedeniyle etkilenen ve alınmayan hizmetlerin ücretlerini ödeme yükümlülüğünden kurtulacaktır. Mücbir sebep sebebi ile etkilenen hizmetlerin ücretleri **İMİB** tarafından ödendiye yapılan ödemeler **İMİB**'in ilk talebi üzerine **İMİB**'e iade edilecektir.

**İMİB**'in feshi halinde **İstekli**, veri/çıkıtı teslimi, kaynak kod ve dokümantasyon devri ile Şartnamede belirtilen güvenli imha yükümlülüklerini yerine getirir; teslim/imha işlemleri mücbir sebep gerekçesiyle ertelenemez.

## 10. ÖDEME PLANI VE ÖDEME KOŞULLARI

### 10.1. Fatura Düzenleme ve Onay Süreci

**İstekli**, Şartname kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin faturayı düzenlemeden önce **İMİB**'in yazılı onayını almakla yükümlüdür.

**İMİB** onayı alınmadan düzenlenen faturalar, fatura itiraz süresi geçmiş olsa dahi, **İMİB**'in talebi doğrultusunda iptal edilecektir.

Ödeme döviz karşılığı Türk lirası olarak yapılacaksa, kur dönüşümü, faturanın düzenlendiği tarihte geçerli olan Merkez Bankası "Döviz Satış" kuru esas alınarak hesaplanacaktır. Ödeme döviz olarak yapılacaksa, döviz transfer işlemleri sırasında oluşan muhabir banka masrafları **İstekli** tarafından karşılanacaktır.

### 10.2. Fatura Talebi ve Teslimat Şartları

**İMİB**, imzalanacak sözleşmede belirtilen ürün ve hizmetlerin eksiksiz olarak teslim edilmesini müteakip, en geç 15 (on beş) iş günü içinde sözleşme bedeline ilişkin faturanın düzenlenmesini talep etmek ve işleme almakla yükümlüdür.

Ödeme sonrasında sözleşmede belirtilen ürün ve hizmetlerin herhangi bir kısmında veya parçasında eksiklik tespit edilmesi halinde, eksik teslim edilen ürün ve hizmetler **İstekli** tarafından tamamlanarak **İMİB**'e eksiksiz şekilde teslim edilecektir.

### 10.3. Ödeme Koşulları

İhale kapsamındaki tüm ürün ve hizmetler için **İstekli** tarafından verilen ve **İMİB** tarafından da onaylanan teklife istinaden; teklif ve bu Şartname kapsamındaki ürün ve hizmetlerin **İMİB** kuruluş yerinde eksiksiz, tam ve gerekli bileşenleri ile işbu Şartnamenin, Şartnamenin Kapsamı maddesinde bahsedilen kapsamın ana hatlarının tamamlanıp teslim alındığına dair **İstekli** ile **İMİB** arasında karşılıklı mutabakat sağlanması sonrasında proje kapsamındaki ürün ve hizmetlere dair tutarın tamamı tek seferde fatura edilebilecektir.

Ürün ve hizmetlerin ödemesi faturanın **İMİB**'e tesliminden itibaren **Mücbir Sebepler** maddesinde belirtilen hususlar dışında 15 (onbeş) iş günü içinde **İstekli**'nin bildirmiş olduğu banka hesap numarasına EFT/Havale yoluyla yapılacaktır.

#### Ödeme Planı ve Faturalama:

İhale kapsamındaki tüm ürün ve hizmetler için **İstekli** tarafından sunulan ve **İMİB** tarafından onaylanan teklif esas alınır.

Taraflar arasında yapılan mutabakat doğrultusunda, proje süresince teslimatlar aşağıdaki ödeme planına göre gerçekleştirilir:

- %30 – Sözleşme imzası ve projenin başlatılması,
- %40 – Test ortamı ve sistemin çalışır hâlde teslimi,
- %30 – Nihai kabul ve dokümantasyonun tamamlanması.

Her aşamada, ilgili teslimata ilişkin tutanakların karşılıklı onaylanması sonrasında kısmi faturalandırma yapılabilir.

Faturalar, **İMİB**'e teslim tarihinden itibaren 15 (on beş) iş günü içinde ödenir. Ödeme, **İstekli**'nin yazılı olarak bildirdiği banka hesabına EFT/Havale yoluyla yapılır.

Not: Proje kapsamında ek iş, revizyon veya değişiklik talebi doğarsa, bunlar taraflarca ek süre ve maliyet mutabakatı yapılarak ayrıca faturalandırılır.

Mücbir Sebepler maddesinde belirtilen hâller dışında ödemelerde gecikme olması durumunda, **İstekli**'ye günlük yasal gecikme faizi uygulanır.

## 11. FİKRİ VE SINAİ MÜLKİYET

Proje kapsamında **İMİB**'e özel olarak üretilen tüm doküman ve iş çıktılarına ilişkin Fikri Mülkiyet hakları **İMİB**'e aittir. **İMİB**, kaynak kodlar üzerinde sınırsız değişiklik ve modifikasyon yapma hakkına sahiptir. **İMİB**, sistemi kendi ihtiyaçlarına göre uyarlayabilir, genişletebilir ve özelleştirebilir, mevcut sistemden türeyen yeni ürün ve hizmetler geliştirebilir.

## 12. GİZLİLİK

### 12.1. Gizli Bilginin Tanımı

Gizli Bilgi **İMİB**'in **İstekli** veya temsilcilerine (yazılı, sözlü, görsel, elektronik ya da manyetik formatta veya başka bir şekilde) ifşa ettiği veya kullanımına sunduğu, ve tüm kişisel, ticari, mali, hukuki ve teknik bilgiler, patent, lisans ve telif hakları gibi bütün fikri ve sınai mülkiyet hakları ve mali hakları, ticari marka, ticari sır, reklam ve pazarlama planları, ürün planları, teknik planlar, iş stratejileri, stratejik ittifaklar ve ortaklar, ürün ve servislere ait veriler, faaliyetlerine ilişkin bilgiler, **İMİB**'in sahip olduğu veya kullandığı veriler, data ve her türlü

bilgi, yazılım fonksiyonları ve şirket sistemleri ve özellikleri, kaynak kodları, müşteriler ve çalışanlar ve bağlı kuruluşlar ile ilgili bilgiler ve sistem entegrasyonu ile alakalı bilgiler, **İMİB** ile **İstekli** arasındaki Hizmet Şartnamesi, kapsamı ve koşulları, personel bilgileri, risk modellemeleri, veri analizleri, tedarikçilere ilişkin bilgiler ve **İstekli** tarafından temin ettiği her türlü diğer belge, malzeme ve protokoller de dahil ancak bunlarla sınırlı olmaksızın, tüm ticari, finansal, teknik, operasyonel ve benzer bilgi, veri ve belgeleri ifade eder. Yukarıda bahsi geçen bilgi ve veriler, yazılı olarak gizli veya müseccel oldukları belirtilmese dahi Gizli Bilgi olarak kabul edilir.

Gizli Bilgi herhangi bir sınırlama olmaksızın aşağıdakileri kapsamaktadır.

- Amaçla bağlantılı olarak diğer Tarafa açıklanan yazılı ve sözlü tüm bilgi, fikir, tahminler;
- Taraflara arasındaki konuşmalar, tartışmalar, görüşmeler ya da toplantılar ve yazışmalar ile sözlü olarak mübadele edilen tüm bilgiler;
- Her iki tarafça hazırlanmış tüm analiz, derleme, çalışma, teklif ve diğer belgeler;
- Tüm ticari anlaşmalar veya taraflar arasında akdedilen anlaşmalar, gizli bilgi alışverişini içeren Şartnameler.

### 12.2. Gizliliğe İlişkin Yükümlülükler

- İşbu Şartnamenin imzalanması ile Taraflardan her biri Gizli nitelikteki tüm bilgileri kesinlikle özel ve gizli tutmayı, bunu bir sır saklama yükümü olarak addetmeyi ve gizliliğin sağlanması ve sürdürülmesi, Gizli Bilginin veya herhangi bir kısmının kamu alanına girmesini veya ifşa eden tarafın yazılı muvafakatini gerektiren bilgiyi alan tarafın çalışanları hariç üçüncü bir kişiye ifşasını önlemek için gerekli tüm tedbirleri almayı ve gerekli özeni göstermeyi taahhüt etmişlerdir.
- Taraflar Gizli Bilgileri amacı Şartnamede belirtilen amaç dışında ve kendi veya üçüncü tarafların menfaati için kullanmayacağını, kaydetmeyeceğini, değiştirmeyeceğini ve karşı tarafın yazılı muvafakati olmaksızın üçünü bir tarafla paylaşmayacağını kabul ve taahhüt eder.
- **İstekli** bu Şartname kapsamında geçici veya sürekli çalıştıracağı veyahut danışman olarak istihdam edeceği personelden bu Şartnamede yer alan şartlara uygun hareket edeceği ve gizlilik koşullarına uyacağına ilişkin yazılı bir belge alır ve istenildiği takdirde bu belgeleri **İMİB**'e sunar.
- **İstekli** yürürlükte olan Türkiye Cumhuriyeti mevzuatı uyarınca verilmiş olan bir mahkeme kararı, adli, idari veya düzenleyici makamlarının yasal emri gereğince herhangi bir Gizli Bilgiyi açıklaması kesinlikle gerekli ise durum hakkında **İMİB**'i ivedilikle bilgilendirecek; açıklamanın kapsamı, zamanlaması ve şekli ile ilgili **İMİB**'in yasalara aykırı olmayan her türlü talimatını yerine getirecek ve **İMİB**'in bu yöndeki talimatı olmadan açıklamada bulunması zaruri hale gelirse söz konusu yasal emir uyarınca paylaşılması gereken Gizli Bilgi minimum düzeyde paylaşılacaktır.
- **İMİB** kurumsal olarak ISO 27001 ve ISO 27701 belgelerine sahiptir. Bu doğrultuda **İstekli** verdiği bütün hizmetleri ISO 27001 ve ISO 27701'e uygun olarak vereceğini kabul, beyan ve taahhüt eder.

### 12.3. Mail Hizmetleri Kullanımı Kapsamında Gizliliğe İlişkin Yükümlülükler

- Mail Hizmetleri kullanımı kapsamında elde edilen, erişilen veya bulunan her türlü verinin (parola, dosya, dizin, veri tabanı, şifre vb) gizliliğini sağlamak için **İstekli** her türlü teknik ve idari tedbiri alır.
- Kullanıcı parolalarının sadece hash değerleri tutulur. Parolalar doğrudan hiçbir şekilde kaydedilemez.

- **İstekli**, işi gerçekleştiren çalışanlarını veya danışmanlarını gizliliğe ilişkin yükümlülükleri konusunda bilgilendirir, bu kişilerden yukarıda belirtildiği şekilde taahhütnameler alır ve istenildiği takdirde **İMİB**'e sunar, hizmet sürecinde bu kişilerin yaptığı işleri kontrol eder, gerekli denetimleri yapar, hizmet sonuçlandıktan sonra bu teste ilişkin bilgisayarlarında bulunan verilerin tutulması zorunlu olmayanlarının silinmesini sağlar.
- Elde edilen bulgulara ilişkin her türlü rapor, belge, dosya vb. bilgiler, **İstekli** tarafından eğer dijital formatta ise bilgisayar ortamında şifreli olarak tutulur. Eğer kâğıt formatında tutuluyorsa, test sonrası imha edilir veya erişimi sınırlandırılmış ve güvenli bir kasada tutulur.

### 13. VERİ GÜVENLİĞİ VE KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI

İşbu ana Şartname ve eklerinde düzenlenen; veri güvenliği, kişisel verilerin işlenmesi, saklanması, çerez yönetimi, loglama ve izleme, entegrasyon, kullanıcı yönetimi, bakım, dış servisler, SEO/Analytics ve benzeri tüm hususlarda İstekli; KVKK, GDPR ve yürürlükteki ilgili mevzuat ile işbu ana Şartnamede yer alan “Veri Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması” ve “Gizlilik” maddelerinin hükümlerine tam uyum sağlamakla yükümlüdür. Eklerde yer alan düzenlemeler bu ana hüküm ile birlikte uygulanır; çelişki veya farklılık bulunması halinde, işbu ana Şartnamenin hükümleri öncelikli ve bağlayıcıdır.

**İMİB**'in İsteklide bulunan sistemlere aktarılan ve/veya orada bulunan verilerle ilgili olarak, **İstekli**:

- Sistemlerinde yer alan ve alacak olan verilerin güvenliğinin sağlanması ile ilgili gerekli her türlü teknik ve idari önlemi alacağını,
  - Verileri şifreli olarak tutacağını ve yalnızca **İMİB** tarafından yetkilendirilmiş kişilerin bu verilere erişiminin sağlanacağını,
  - Verilerin gizlilik, erişilebilirlik ve bütünlüğünün (confidentiality, availability, integrity) sağlanacağını,
  - Sistemlerinde yer alan verilere yetkisiz erişimin engelleneceğini,
  - Herhangi bir çalışanın veya hizmet alınan üçüncü tarafın bu verilere yalnızca taahhüt edilen hizmetleri en iyi şekilde verebilmek için gerekli olduğu kadar erişebileceğini,
  - Şartnamenin tarafı olmayan üçüncü tarafların bu veriye erişiminin olması durumunda **İMİB** yetkililerine bilgi verileceğini,
  - Log kayıtlarının silinemez şekilde oluşturulacağını,
  - Kimlik Doğrulama (Authentication), Yetkilendirme (Authorization) ve Accounting (Hesap yönetimi) işlerinin bilinen güvenli metodlar ile gerçekleştireceğini,
  - Yedeklemeyle ilgili işlemleri teknik şartnameye uygun şekilde gerçekleştireceğini,
  - Verilerin bulunduğu sistemlere, yazılımlara ve verilere yönelik herhangi bir saldırı olursa buna karşılık gerekli tedbirleri alacağını ve bu saldırılardan **İMİB**'i aylık olarak bilgilendireceğini,
- kabul, beyan ve taahhüt eder.

6698 sayılı kanun kapsamında kimliği belirli veya belirlenebilir gerçek kişiye ait her türlü bilgi kişisel veridir. Bu veriler üzerindeki haklar münhasıran kanunda “ilgili kişi” olarak belirtilen kişisel verilerin sahibi olan gerçek kişiye aittir.

#### Taraflar:

- Kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini önlemek, kişisel verilere hukuka aykırı olarak erişilmesini önlemek ve kişisel verilerin muhafazasını sağlamak amacıyla

kişisel verinin niteliğine göre uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri alacaklarını,

- Kendileri adına veri işleyen danışmanların ve kendilerine veri işlemeye ilgili hizmet veren veya destek sağlayan birlikte çalıştıkları firmaların her türlü gerekli teknik ve idari tedbirleri almasını sağlayacaklarını, **gizliliğe ilişkin asgari bu Şartnamede yer alan şartların bu üçüncü taraflarla yapılan Şartnamelerde yer alacağını,**
- **Verilerin ayrıca üçüncü taraflara transferinin mevcut olması durumunda 6698 sayılı kanun ve ilgili mevzuat kapsamında ve 12 no'lu Cumhurbaşkanlığı Genelgesi'ne uygun olarak, zorunlu sözleşme ve/veya taahhütnameler imza edilerek verilerin iletileceğini,**
- Karşı tarafa iletildiği kişisel verileri, 6698 sayılı KVKK ve ilgili diğer mevzuata uygun olarak aldığını,
- Karşı taraftan almış oldukları kişisel verileri, yalnızca aralarında bulunan Şartname veya Şartnameler kapsamında, yalnızca söz konusu Şartnamenin ifası kapsamında ve kendilerine bu kişisel verinin aktarılma amacına uygun olarak işleyeceklerini,
- KVKK ve ilgili diğer mevzuat kapsamında öngörülen ve zorunlu olan yükümlülüklerini -yurtdışına doğrudan ya da Şartname konusu uygulama aracılığıyla veri aktarılmaması da dahil olmak üzere- yerine getireceklerini,
- İlgili mevzuatta herhangi bir değişiklik olması durumunda taraflar, Şartname kapsamında kendilerine aktarılan kişisel verileri yenilenen mevzuata uygun şekilde işleyeceklerini
- Kendilerine aktarılan kişisel verilerin adli veya idari bir makam tarafından talep edilmesi halinde karşı tarafı derhal (en geç 24 saat içerisinde) bilgilendireceğini,
- Karşı taraftan Şartname kapsamında aldıkları kişisel verilere ilişkin herhangi bir veri ihlali durumu söz konusu olursa hem Kişisel Verileri Koruma Kurumunu hem de karşı Tarafı bu duruma ilişkin olarak 72 saat içerisinde bilgilendireceklerini,
- Kendi kusurları ile ortaya çıkacak her türlü zararı tazmin edeceklerini, kabul, beyan ve taahhüt ederler.

Tüm sosyal medya, aracı servisler ve diğer üçüncü taraf sistem entegrasyonlarında; ilgili platform veya servis sağlayıcının API veri erişim politikaları işbu Şartnamenin "Gizlilik" ve "Veri Güvenliği ve Kişisel Verilerin Korunması" hükümlerine uygun olarak uygulanacaktır. Bu kapsamda, entegrasyon yoluyla elde edilen veya sağlanan veriler yalnızca gerekli işlevlerin yerine getirilmesi amacıyla kullanılacak, yetkisiz üçüncü taraflarla paylaşılmayacak ve saklama süresi sonunda imha edilecektir.

Taraflardan herhangi biri, Şartname kapsamında gerekli hizmeti verirken kendisine aktarılan kişisel verileri işlemek üzere üçüncü bir tarafa vermesi gerekirse bu durumdan karşı tarafı bilgilendirir ve yazılı onayını alır.

Taraflardan herhangi biri karşı tarafın sorumluluğunda olan kişisel verilere ilişkin bir veri ihlaline sebep olursa bu durum aynı zamanda gizli bilginin korunması yükümlülüğünün ihlali durumunu oluşturur.

#### **14. CEZAI ŞARTLAR**

Bu maddede belirtilen cezai şartların uygulanması, **İMİB**'in doğrudan veya dolaylı zararlarının ayrıca tazminini talep etme hakkını ortadan kaldırmaz.

#### 14.1. SLA İhlaline Dair Cezai Şartlar

İstekli, Şartname eklerinde tanımlanan hizmet seviyelerini (SLA) sağlamakla yükümlüdür. Kritik veya yüksek seviye SLA ihlallerinde, İMİB'in uğradığı fiili zararların tazmini saklı kalmak kaydıyla, Şartname bedelinin %10'una tekabül eden tutar ile 100.000 TL'nin yüksek olanı cezai şart olarak uygulanır. Bu tutar, İMİB'in ilk talebi üzerine İstekli tarafından gayri kabili rücu olarak ödenir.

#### 14.2. Gizlilik İhlaline Dair Cezai Şartlar

İstekli, işbu Şartnamede belirlenen gizlilik hükümlerine ihmal suretiyle de olsa aykırı hareket etmesi halinde, mahkeme kararıyla belirlenen zarardan mahsup edilmek üzere, Şartname bedelinin %20'sine tekabül eden tutar ile 100.000 TL'nin yüksek olanı cezai şart olarak uygulanır. Bu tutar, İMİB'in ilk talebi üzerine İstekli tarafından gayri kabili rücu olarak ödenir. Şayet mahkeme İstekli'nin kusurlu olmadığına karar verirse, ödenmiş olan cezai şart iade edilir.

#### 15. VERGİLER

Şartname sonunda imzalanacak sözleşmeye ilişkin doğacak her türlü vergi, resim ve harç İstekli tarafından karşılanacaktır.

#### 16. TEBLİGAT USULÜ

Şartnamenin "Taraflar" maddesinde belirtilen fiziksel ve KEP adresleri tarafların tebligat adresleridir. Bu adreslere yapılacak tebligat geçerlidir. Taraflar tebligat adreslerini değiştirdikleri takdirde en geç bir hafta içerisinde karşı tarafa tebligat adresini bildirmekle yükümlüdür. Aksi takdirde ilgili adrese yapılacak tebligatlar geçerli olacaktır.

#### 17. ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ VE YETKİLİ MAHKEME

Herhangi bir anlaşmazlık durumu ortaya çıktığı takdirde taraflar ilk olarak dostane bir şekilde ve iyi niyet kuralları çerçevesinde sorunları çözmek için çaba göstereceklerdir. İş bu Şartnameden doğacak uyuşmazlıkların giderilmesinde İstanbul Tahkim Merkezi yetkili kılınmıştır. Uyuşmazlıklarda Türk hukuku ve İstanbul Tahkim Merkezi tahkim kuralları uygulanacaktır. Tahkim dili Türkçe'dir. Tahkim yeri İstanbul'dur.

#### 18. DEVİR

Şartname kapsamındaki işlerin tamamı ya da bir kısmı İMİB'in yazılı onayı ve izni olmadan hiçbir şekilde ve hiçbir gerekçe ile özel ve tüzel 3. kişilere devredilemez. Bu yasağa rağmen temlik yapılması halinde yapılacak temliklerin 3. kişiler yönünden geçersiz olduğu, İMİB'e karşı ileri sürülemeyeceği, ileri sürüldüğü ve yasal yollarla İMİB'ten talepte bulunduğu takdirde tüm hukuki ve cezai sonuçlardan ve varsa İMİB'in uğrayacağı dolaylı ve/veya doğrudan sair zarardan İstekli'nin sorumlu olduğu taraflarca şimdiden kabul ve beyan edilmiştir.

#### 19. GENEL HÜKÜMLER

İşbu Şartnamenin bir maddesi hukuken geçersiz ise ya da geçersiz hale gelirse, bundan sözleşmenin diğer maddeleri etkilenmez. Hukuken geçersiz maddelerin yeri, sözleşme taraflarınca zaman kaybetmeden sözleşmenin sahip olduğu ekonomik amaca en yakın geçerli madde ile doldurulur.

Taraflar arasında çıkacak her türlü anlaşmazlıklarda Birlik defter kayıt, belgeleri ve bilgisayar kayıtları tek başına kesin delil teşkil edecektir.

Taraflar sözleşmedeki adreslerini tebligat adresi olarak gösterdiklerini, adres değişikliklerinin yazılı olarak noter kanalı ile bildirilmediği takdirde, bu adreslere yapılan her türlü tebligatın geçerli olacağını kabul ve taahhüt ederler.

İmzalanacak sözleşmeden kaynaklanan veya sözleşmeyle ilişkili olan tüm uyuşmazlıklar, İstanbul Tahkim Merkezi Tahkim Kuralları uyarınca nihai olarak tahkim yoluyla çözümlenecektir. Sözleşmeden doğan her türlü damga vergisi, resim, harç İstekli tarafından ödenecektir.

## 20. TEKLİF MEKTUBU HAZIRLAMA

İstekli, Şartnamede detayları belirtilen ChatBot hizmeti için fiyatlandırma yaparak, toplam fiyatı rakamla ve yazıyla belirten imzalı teklif mektubunu, İstekli'ye ait imza sirküleri ve ticaret sicil gazetesi örneği ile birlikte e-mail ile en geç 13.11.2025 tarihi saat 17.00'ye kadar, [maden@immib.org.tr](mailto:maden@immib.org.tr) adresine iletilmesi gerekmektedir. Söz konusu gün ve saatten sonraki gönderimler hiçbir surette değerlendirilmeyecektir.

Teklif İçeriği:

- Fiyat Teklifi
- İş Örnekleri ve Referans Listesi

Teklifte fiyatlar, KDV hariç olarak belirtilmiş olacaktır. Teklif mektubu birden fazla sayfayı içeriyorsa, her sayfa, firma yetkilisi tarafından imzalanmış ve kaşelenmiş olacaktır.

İlgili mevzuatta bulunan mücbir (zorlayıcı) sebepler dışında firma; teklifin uygun görülüp sözleşmenin imzalanmasından itibaren en fazla 15 gün içinde ilgili mevzuatta belirtilen mercilere işin gerektirdiği her türlü bildirim ve başvuruyu yapacak ve İMİB'i bilgilendirecektir.

## 21. TEKLİF VEREMEYECEK OLANLAR

Aşağıda yazılı kimseler, doğrudan doğruya veya dolaylı olarak teklif veremezler, teklif vermiş olsalar dahi tespiti halinde teklifleri dikkate alınmaz ve satın alma kararı alınmışsa iptal edilir.

- a. Satın almayı yapacak TİM/Birlik Yönetim Kurulunda ve Denetim Kurulunda görev alan üyeler, TİM/Birlik personeli,
- b. Satın almayı yapacak TİM/Birlikten ayrılan personel ile Yönetim ve Denetim Kurulu üyeliğinden ayrılmış bulunanlar, ayrıldıkları tarihten itibaren üç yıl müddetle,
- c. Bu fıkranın (a) ve (b) bentlerinde sayılanların eşleri ile birinci derece kan ve sıhrî hısımları,
- d. Bu fıkranın (a) ve (b) ve (c) bentlerinde sayılanların ortak olduğu tüzel kişilikler,
- e. Daha önce kendisine iş verildiği halde, usulüne göre sözleşme yapmak istemeyen İstekliler ile sözleşme yapıldıktan sonra taahhüdünden vazgeçen ve mücbir sebepler dışında taahhütlerini, sözleşme hükümlerine uygun olarak yerine getirmediği tespit edilen İstekliler,
- f. Kamu ihalelerine katılmaları muhtelif kanunlarla yasaklanmış olanlar

## 22. İHALE DIŞI BIRAKILMA NEDENLERİ

Aşağıda belirtilen durumlardaki İstekliler, bu durumlarının tespit edilmesi halinde, ihale dışı bırakılacaktır;

- Türkiye'nin veya kendi ülkesinin mevzuat hükümleri uyarınca kesinleşmiş sosyal güvenlik borcu olan,
- Türkiye'nin veya kendi ülkesinin mevzuat hükümleri uyarınca kesinleşmiş vergi borcu olan,

- İhale tarihinden önceki 5 yıl içinde, mesleki faaliyetlerinden dolayı yargı kararıyla hüküm giyenler.

### **23. TEKLİFLERİ DEĞERLENDİRİLMESİ VE FİRMA SEÇİM KRİTERLERİ**

Teklifler, İMİB'in Yönetim Kurulu ile Genel Sekreterlikten oluşacak bir Komisyon tarafından değerlendirilecektir.

Değerlendirmede, uygun fiyat ve İstekli'nin benzer işlerde tecrübe ettiği hizmet kalitesi göz önünde bulundurulacaktır.

Değerlendirme sonuçları İstekli'lere yazılı olarak bildirilecektir.

İstekli'ler, yapılan değerlendirme sonucunda teklifleri hakkında alım kararı verilmemesi halinde İMİB'ten her ne nam altında olursa olsun herhangi bir tazminat ve sair talep haklarının olmadığını kabul ve taahhüt ederler.

### **24. İHALEDEN VAZGEÇME**

İMİB gerekli gördüğü takdirde ihaleyi yapmama hakkına sahiptir.İstekliler, İMİB'in herhangi bir nedenle ihaleyi yapmaktan vazgeçmesi halinde İMİB'ten her ne nam altında olursa olsun herhangi bir tazminat ve sair talep haklarının olmadığını kabul ve taahhüt ederler.

Kaşe

İmza