

T.C. DİCLE KALKINMA AJANSI

GAP BEDESTEN TEKNİK DİJİTAL DÖNÜŞÜM PROGRAMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

T.C.
DİCLE KALKINMA AJANSI
GENEL SEKRETERLİĞİ

GAP BEDESTEN DİJİTAL DÖNÜŞÜM PROGRAMI
TEKNİK ŞARTNAMESİ

Madde 1: Taraflar

Bu Şartnamede teklif isteyen taraf T.C. Dicle Kalkınma Ajansı (İdare) ve teklif veren taraf (Yüklenici) olarak tanımlanmıştır.

Madde 2: İşin Tanımı, Kapsamı ve Amacı

Güneydoğu Anadolu Projesi Bölge Kalkınma İdaresi Başkanlığı (Bundan sonra GAP BKİ olarak anılacaktır.) ile Dicle Kalkınma Ajansı arasında programın bölge illerinde yürütülmesi amacıyla bölge kooperatiflerinin kurumsal kapasitelerinin artırılmasına yönelik işbirliği protokolü imzalanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu kapsamda, Bedesten Kooperatif Geliştirme Teknik Destek Programı çerçevesinde bölgedeki kadın kooperatiflerinin dijital dönüşümünü sağlayacak entegre bir dijital altyapı sisteminin kurulması ve yönetimini sağlayacak olan hizmetlere ilişkin detaylar işbu teknik şartnamenin kapsamını meydana getirmektedir.

Programın Genel Amaçları:

- Dijital Dönüşüm ve Entegrasyon:** GAP Bölgesinde 30 kadın kooperatifi olmak üzere TRC3 bölgesinde 12 kooperatifinin tüm iş süreçlerini dijitalleştirerek, modern bir yönetim ve ticaret altyapısına kavuşturmak.
- Operasyonel Verimliliği Artırmak:** Kooperatiflerin muhasebe, müşteri yönetimi, e-ticaret, lojistik ve satın alma süreçlerini entegre bir platform üzerinden yönetmek.
- Sürdürülebilir Büyüme Altyapısı:** Kooperatiflerin uzun vadeli büyüme hedeflerini destekleyecek, ölçeklenebilir dijital sistemler kurmak.
- Veri Odaklı Yönetim:** Dijital ikiz teknolojisi ile gerçek zamanlı veri analizi ve karar destek sistemleri oluşturmak.
- Pazar Erişimini Genişletmek:** E-ticaret entegrasyonu ile ulusal ve uluslararası pazarlara erişim sağlamak.

Madde 3: Hizmet Alımı Şekli, Yöntemi ve Süresi

Hizmet Alımı Şekli:

Hizmet alımı işi, Kalkınma Ajansları Mal, Hizmet ve Yapım İşi Satın alma ve İhale Usul ve Esaslarının 12-(1) maddesinde ve 12-(2/f) maddesinde belirtildiği biçimde “Pazarlık Usulü” ile yapılacaktır. Bu kapsamda GAP BKİ tarafından 16-21 Temmuz 2025 tarihleri arasında duyurusu yapılan ve çağrıya ilişkin başvuru yapan ve GAP BKİ değerlendirme komisyonunca yeterliliğe sahip oldukları değerlendirilen firmalardan ilanen teklif alınacaktır.

İstekliler tarafından sunulan tekliflerin değerlendirilmesi, “Ekonomik açıdan Avantajlı Teklif Esası”na ve yukarıda belirtilen satınalma mevzuatı hükmüne göre ihale komisyonu tarafından objektif ölçütlere göre isteklilerin teknik yeterlilikleri dikkate alınarak yapılacaktır. Her isteklinin sunduğu teklif, işbu teknik şartnameye göre sunulan destekleyici belgelere göre verilen teklif tutarına göre mali açıdan değerlendirilecektir. Değerlendirme sonucunda en uygun teklif sahibi sözleşme imzalamaya hak kazanacaktır.

Ajansımız, fiyat teklifi vermeye istekli olanlar tarafından sunulan görsel ve yazılı dokümanın gizliliğine riayet edecek, başka kişi ve kurumlarla paylaşmayacaktır.

Sözleşme imzalanmasını müteakip Ajans tarafından belirlenen takvime uygun olarak hizmet alımı kapsamında yer alan işlerin bütünü eksiksiz olarak tamamlanacaktır.

Ajans iş planında yer alan faaliyetlerin hiçbirini almamaya veya kısmen almaya yetkilidir. Kısmen alım yapılması durumunda ödeme gerçekleştirilen faaliyetler üzerinden yapılacaktır.

Yüklenici, anahtar teslimi dijital dönüşüm hizmeti sağlayacaktır. Bu kapsamda yazılım geliştirme, sistem entegrasyonu, eğitim ve teknik destek hizmetleri sunulacaktır.

Yöntemi:

- Proje, çevik (agile) metodoloji ile yürütülecektir
- Proje kapsamında 4 haftalık sprint döngüleri ile iteratif geliştirme yapılacaktır
- Projede hibrit çalışma modeli uygulanacaktır. (saha ziyaretleri + uzaktan destek)

İşin Süresi:

- **Toplam Proje Süresi:** 6 ay
- **Sistem Kullanım Lisansı:** 12 ay (proje bitiminden itibaren)
- **Başlangıç Tarihi:** [Sözleşme imza tarihi]
- **Bitiş Tarihi:** [Başlangıç tarihinden 6 ay sonra]

Madde 4: Hizmet Bileşenleri ve Teknik Gereksinimler

Yüklenici; programın genel amaçları kapsamında aşağıda verilen tüm hizmetleri işin amaçlarına uygun bir nitelikte gerçekleştirecektir.

Yüklenici işin ifasında gereken hassasiyeti göstermek, sorumluluk ve yükümlülüklerini tam ve eksiksiz yapmak ve Ajans'ın işlerle ilgili net bilgileri edinebilecekleri bir hizmet yürütmekle yükümlüdür.

A. GENEL DİJİTAL DÖNÜŞÜM ve DİJİTAL İKİZ ALTYAPISI

Kapsam:

- Yüklenici tarafından;
- Güneydoğu Anadolu Bölgesi için belirlenen toplamda 30 kooperatif arasında yer alan TRC3 Bölgesindeki 12 kooperatifin tüm operasyonel süreçleri dijital ortamda modellenecektir.
- Kooperatiflere dijital sistem okuryazarlığı ve dijital dönüşüm süreçlerine yönelik eğitimler verilecektir.
- Gerçek zamanlı veri toplama ve analiz sistemleri kurulacaktır.
- Performans izleme dashboardları oluşturulacaktır.
- Süreç ve çıktılara ilişkin özetleri yansıtacak infografikler hazırlanacaktır.
- Yüklenici, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, GAP BKİ ve Ajans görünürlüklerini tüm süreç, faaliyet ve belgelerde kullanacaktır.

Teknik Özellikler:

- Yüklenici; tüm program süresince gerçek zamanlı raporlama modülleri kullanacaktır.
- Yüklenici; kooperatiflere mobil uygulama hazırlayarak uygulamaya yönelik teknik destek sunmaya devam edecektir.

B. MUHASEBE ALTYAPISI

Kapsam:

- Yüklenici tarafından;
- Güneydoğu Anadolu Bölgesi için belirlenen toplamda 30 kooperatif arasında yer alan TRC3 Bölgesindeki 12 kooperatif için tam entegre muhasebe sistemi kurulacaktır.
- Kurulan muhasebe sistemlerinin her biri için 12 aylık kullanım lisansı temin edilecektir.
- Kurulan muhasebe sistemlerinin e-Fatura, e-Defter, e-Arşiv entegrasyonu yapılacaktır.
- Kooperatiflerin ilgili personellerine temel muhasebe eğitimlerinin yanı sıra muhasebe sistemlerinin kullanımına yönelik teknik eğitimler verilecektir.
- Kurulacak sistemler aşağıda yer alan modülleri içerecektir:

Modüller:

- Genel muhasebe (hesap planı, yevmiye, kebir, mizan)
- Fatura yönetimi (alış/satış faturaları)
- KDV, stopaj ve vergi beyanname hazırlama
- Mali tablolar ve raporlar

C. MÜŞTERİ YÖNETİM HİZMETLERİ (CRM)

Kapsam:

- Yüklenici tarafından;
- Kooperatiflere müşteri yönetimi kapsamında eğitimler verilecektir. Eğitim içerikleri aşağıdaki konuları içerecektir:
 - 360 derece müşteri görünümü,
 - Satış süreç yönetimi,
 - Pazarlama.
- Yüklenici tarafından verilecek eğitimler aşağıdaki özellikleri içerecektir.

Özellikler:

- Müşteri veri tabanı yönetimi,
- İletişim geçmişi takibi,
- Satış fırsatları ve pipeline yönetimi,
- Müşteri segmentasyonu,
- Kampanya yönetimi,
- Müşteri memnuniyeti ölçümü,
- Raporlama ve analitik araçları.

D. E-TİCARET SİSTEMİ ENTEGRASYONU

Kapsam:

- Yüklenici tarafından;
- Güneydoğu Anadolu Bölgesi için belirlenen toplamda 30 kooperatif arasında yer alan TRC3 Bölgesindeki 12 kooperatif için e-ticaret altyapısı oluşturacaktır.
- Kooperatiflere kurulacak altyapıya ilişkin eğitimler verilecektir.
- Kurulum için gerekli 12 aylık hosting ve lisans alımları gerçekleştirilecektir.
- Kooperatiflere çoklu satış kanalı desteği, satış takip, iade ve yükümlülükler gibi hususlarda teknik destek sağlanacaktır.
- Verilecek eğitim ve teknik destekler aşağıdaki özellikleri barındıracaktır.

Özellikler:

- B2B ve B2C satış desteği
- Ürün katalog yönetimi
- Sepet ve ödeme sistemleri entegrasyonu
- Pazaryeri entegrasyonları
- SEO optimizasyonu

- Responsive tasarım
- Çoklu dil desteği
- Stok senkronizasyonu
- Satış takip ve talep yönetimi
- İade ve geri bildirim yönetimi
- Temel uzaktan satış mevzuatı ve yükümlülüklerle ilişkin teknik yönlendirme ve bilgilendirmeler.

E. LOJİSTİK ALTYAPI SİSTEMLERİ ENTEGRASYONU

Kapsam:

- Yüklenici tarafından;
- Kooperatiflere stok takip ve gönderim yöntemlerine ilişkin eğitimler verilecektir.
- Kooperatiflerin kullanımına yönelik depo yönetimi sistemi kurulacaktır.
- Kurulacak sistemin kargo firmaları ile entegrasyonları sağlanarak kooperatiflere teknik destek sağlanacaktır.
- Kooperatiflere sevkiyat optimizasyonu ve sipariş yönetimi kapsamında teknik destek sağlanacaktır. Teknik desteğin kapsamı aşağıdaki özellikleri içerecektir:

Özellikler:

- Gerçek zamanlı stok takibi,
- Kargo firma entegrasyonları (MNG, Yurtiçi, Aras, PTT),
- Sevkiyat rotası optimizasyonu,
- İade yönetimi.

F. SATIN ALMA SİSTEMİ

Kapsam:

- Yüklenici tarafından;
- Kooperatiflere hammadde temin süreçleri ve tedarikçi yönetimi hususlarında eğitimler verilecektir.
- Güneydoğu Anadolu Bölgesi için belirlenen toplamda 30 kooperatif arasında yer alan TRC3 Bölgesindeki 12 kooperatif için satın alma süreç otomasyonu kurulumu yapılacaktır.
- Kurulacak otomasyon sisteminin kullanımı ile ilgili teknik destek sağlanacaktır.
- Kooperatiflere maliyet optimizasyonu sağlayacak hakkında eğitimler verilecektir. Eğitimler aşağıdaki özellikleri içerecektir.

Özellikler:

- Tedarikçi veri tabanı ve değerlendirme,
- Teklif toplama ve karşılaştırma,
- Satın alma onay süreçleri,
- Sipariş yönetimi,
- Sözleşme yönetimi,
- Tedarikçi performans takibi,
- Harcama analitiği.

G. PROJE YÖNETİM VE KOORDİNASYON

Kapsam:

- Yüklenici tarafından;
- Kooperatiflerin ihtiyaç duyabilecekleri teknik destek taleplerinin zamanında ve etkili olarak karşılanabileceği merkezi proje yönetim ofisi kurulacaktır.
- Proje takip ve raporlama sistemi kurulacaktır.

- Kooperatifler için eğitim verme ve değişim yönetimi noktasında gerekli altyapı sağlanacaktır.
- Projenin yönetimi ve koordinasyonu için aşağıdaki faaliyetler eksiksiz gerçekleştirilerek raporlanacaktır.

Faaliyetler:

- Haftalık ilerleme raporları,
- Aylık yönetim toplantıları,
- Risk yönetimi ve aksiyon planları,
- Kullanıcı eğitimleri (her kooperatif için min. 16 saat),
 - Kurulum ve arayüz kullanımı,
 - İçerik yönetimi, veri girişi ve yönetimi,
 - Web, mobil entegrasyonu ve kullanım güvenliği,
- Dokümantasyon ve kullanım kılavuzları,
- 7/24 teknik destek hattı (6 ay boyunca),
- Sistem bakım ve güncelleme hizmetleri.

Madde 5: Yüklenicinin Sorumlulukları:

Yüklenici; programa ilişkin hazırlıklarını sözleşme tarihi itibarıyla tamamlamakla yükümlüdür.

Yüklenici; projenin uygulanmasına yönelik herhangi bir değişiklik olduğu takdirde işin sorumlusu tarafından bilgilendirilecek olup olası herhangi bir değişiklik ya da düzeltme olması durumunda sorumluluğunu yerine getirmekle yükümlüdür.

Yüklenici; taahhüt etmiş olduğu hizmetlerden birini ya da birkaçını yerine getirmede ya da işlerini aksattığı durumlarda müteselsilen sorumluluk sahibidir.

Yüklenici tarafından faaliyetler aşağıda öngörülen iş takvimi çerçevesinde yürütülecektir.

Yukarıda yer alan yükümlülüklerden birinin veya birkaçının ihlal edilmesi durumunda Dicle Kalkınma Ajansı; varsa sözleşmenin yeniden düzenlenmesi, ödemelerde kesintiye gidilmesi ya da varsa sözleşmenin tek taraflı feshi veya varsa meydana gelen zararın tazmini gibi hakları tek taraflı olarak mahfuz tutar.

Madde 6: Uygulama Takvimi

1. AY: ALTYAPI VE PLANLAMA

- Detaylı proje planının hazırlanması,
- Teknik altyapı kurulumu,
- Kooperatiflerin mevcut durum analizi,
- Veri tabanı tasarımı ve sistem mimarisi.

2. AY: TEMEL SİSTEM GELİŞTİRME

- Dijital ikiz altyapısının kurulumu,
- Muhasebe modülünün geliştirilmesi,
- CRM temel fonksiyonlarının hazırlanması,
- İlk pilot kooperatif seçimi.

3. AY: ENTEGRASYON VE E-TİCARET

- E-ticaret platformunun kurulumu,
- Pazaryeri entegrasyonları,
- Muhasebe-CRM entegrasyonu,

- Pilot testlerin başlatılması.

4. AY: LOJİSTİK VE SATIN ALMA

- Lojistik sistemlerinin entegrasyonu,
- Satın alma modülünün devreye alınması,
- Kargo firma entegrasyonları,
- TRC3 Bölgesindeki İlk 5 kooperatifte kurulum.

5. AY: YAYGINLAŞTIRMA

- Tüm kooperatiflerde kurulum (TRC3 Bölgesindeki 12 Kooperatif),
- Yoğun eğitim programı,
- Sistem optimizasyonları,
- Kullanıcı geri bildirimlerinin toplanması.

6. AY: OPTİMİZASYON VE TESLİM

- Sistem ince ayarları,
- Performans optimizasyonu,
- Son kullanıcı eğitimleri,
- Dokümantasyon teslimi,
- Proje kapanış ve devir teslim.

Madde 7: Çıktılar ve Teslimatlar

Yazılım Teslimatları:

1. Entegre dijital platform (web + mobil),
2. API dokümantasyonu,
3. Kaynak kodlar ve lisanslar,
4. Kullanıcı ve yönetici kılavuzları.

Eğitim Çıktıları:

1. Eğitim materyalleri ve videolar,
2. Kullanıcı sertifikaları,
3. Eğitim katılım raporları.

Raporlar:

1. Aylık ilerleme raporları,
2. Sistem performans raporları,
3. Kullanıcı memnuniyet anketleri,
4. Proje kapanış raporu.

Lisanslar ve Garanti:

1. 12 aylık yazılım kullanım lisansları,
2. 12 aylık hosting hizmeti,
3. 6 aylık ücretsiz bakım ve destek,
4. SLA (Service Level Agreement) garantisi.

Madde 8: Ödeme Şartları

Toplam bedelin ödeme planı aşağıdaki şekilde gerçekleştirilecektir:

- Bu iş için avans verilmeyecektir. Ödemeler ön ödeme, ara ödeme ve nihai ödeme olmak üzere 3(üç) dönemde yapılacaktır.
- Yüklenici her bir ödeme dönemi için hakediş raporunu ajansa sunarak ödeme talep edebilecektir.

- Ödemelere ilişkin ajans tarafından görevlendirilecek muayene ve kabul komisyonu tarafından uygunluk kontrolleri yapılarak ödemeler gerçekleştirilecektir.
- Bu iş için ön ödeme toplam bedelin %40'dır. Ara ödeme toplam bedelin %40'ı ve nihai ödeme %20'si olarak belirlenmiştir.
- 1. **%40 İlk Ödeme:** 2. ay sonunda (Temel sistemlerin kurulumu)
- 2. **%40 Ara Ödeme:** 6. ay sonunda (Proje teslimi)
- 3. **%20 Nihai Ödeme:** Projenin teslimini takiben yürütülecek 6 aylık bakım ve destek hizmeti sonrasında (kabul)

Ödemeler, ilgili fazın tamamlanması, kabul tutanaklarının imzalanması ve faturanın İdare'ye ibrazından itibaren 15 iş günü içerisinde yapılacaktır.

Madde 9: Gizlilik ve Fikri Mülkiyet

- Yüklenici, proje kapsamında elde ettiği tüm bilgileri gizli tutacaktır.
- Geliştirilen özel yazılımların fikri mülkiyet hakları İdare'ye ait olacaktır.
- Üçüncü parti yazılım lisansları GAP BKİ adına alınacaktır.
- Proje süresince üretilen tüm dokümantasyon GAP BKİ mülkiyetinde olacaktır.

Madde 10: Cezai Şartlar

- Gecikme durumunda günlük %0,3 gecikme cezası uygulanacaktır.
- Performans kriterlerinin (saha eğitimlerine katılım sağlayan, altyapı kurulumu yapılan gibi somut birkaç kriter belirleyelim) sağlanamaması durumunda toplam sözleşme tutarının yüzde 20'sini geçmemek üzere aylık %5 kesinti yapılacaktır.
- Olağanüstü durumlarda veya mücbir sebeplerden ötürü faaliyetlerin birinin veya bir kısmının zaruri değiştirilmesi durumunda taraflar birbirlerine önceden bilgi vermekle yükümlüdürler. Olağanüstü durumlarda veya mücbir sebeplerden ötürü ortaya çıkabilecek durumlar cezai şartların dışında tutulacaktır. Bununla birlikte taraflar sözleşmeyi yeni duruma göre güncelleyebileceği gibi taraflardan birinin talebi üzerine mevcut gerçekleşme durumu üzerinden hakediş yapılarak sözleşme sonlandırılabilir.

Madde 11: Genel Hususlar

GENEL HUSUSLAR

- a) Program süresi boyunca belirtilen hizmetler eksiksiz olarak yürütülecektir. Program süresine ajans tarafından paylaşılabilecek olan ve program akışına göre belirlenmiş işler dahildir.
- b) Program için görevlendirilecek Yüklenici firma personelinin organizasyon mekanına ulaşmaları, konaklamaları Yüklenici tarafından karşılanacak olup işin yapımı esnasında bunların dışında ortaya çıkacak tüm giderler yüklenici firma tarafından karşılanacaktır.
- c) Yüklenici herhangi bir ek ücret talep etmeyecektir. Hiçbir şekilde fiyat farkı ödenmeyecektir.
- d) Çalışmada görev alacaklara verilecek ücretler ile ücretlerin her türlü vergi resim ve harçları Yüklenici tarafından ödenecektir.
- e) Yüklenici işin başından sonuna kadar elde ettiği tüm bilgi, belge ve dokümanların sağlıklı bir şekilde korunmasından, saklanmasından ve muhafazasından sorumludur. Ajans yüklenicinin gizlilik ilkelerine kanun ve mevzuatlar çerçevesinde uyacaktır.
- f) Teknik şartnamede belirtilen işlerin ifası sırasında ortaya çıkabilecek ek giderler yüklenicinin sorumluluğundadır.

- g) Ajans, 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu hükümlerine tabi olmadığından, mal ve hizmet alımı ile yapım işlerine ilişkin işi ihale edip etmemekte, kısmen ihale etmekte veya dilediğine kısmen veya tamamen vermekte serbesttir.
- h) Ajansın girdiği ihalelerin hazırlığında, uygulanmasında ve diğer ihale süreçlerinde görev alanlar ile taahhüdünü sözleşme ve şartname hükümlerine uygun olarak yerine getirmeyenler, Ajans'a verdikleri her türlü zarar ve ziyandan sorumludur.
- i) Satın alma ve ihale konuları ile ilgili olup da bu düzenlemede belirtilmeyen hususlarda, Kalkınma Ajansları Mal, Hizmet ve Yapım İşİ Satın alma ve İhale Usul ve Esasları uygulanır. Burada da hüküm bulunamazsa 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ile 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu çerçevesinde yapılan düzenlemeler kıyasen uygulanarak işlem yapılır.
- j) Yüklenici firma tarafından işyeri mahallerinde çalıştırmış olduğu işçilerin uğrayacağı iş kazası (ölüm, yaralanma) meslek hastalığı ve benzeri olaylar nedeniyle doğacak her türlü hukuki ve cezai sorumluluk Yükleniciye aittir.
- k) 4857 sayılı İş Kanunu 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve bu Kanunlara istinaden çıkarılan yönetmelik ve tüzükler gereğince işyerine ait mükellefiyetler işçi ve yükleniciye ait olup yüklenici tarafından işveren sıfatıyla yerine getirilmesi gereken tüm yasal yükümlülükler, gerekli önlemler, işlemler, masraflar, işveren ve işçi arasındaki ilişkiden ve tüm neticelerden doğabilecek sosyal ve mali hak ve sorumluluklar Yüklenici'ye ait olacaktır.

Yukarıda yazılı yükümlülükler yüklenici tarafından eksiksiz yerine getirilecektir. Bu teknik şartnamedeki, iş ve işlemlerin yerine getirilmesinde, işin şartnameye uygunluğunun denetimi için Ajans tarafından görevlendirilmiş personellerin hizmette eksik ve/veya kusur tespit etmesi halinde yüklenici eksik ve/veya kusurlu gerçekleştirdiği iş kalemi/kalemlerini şartnameye uygun olarak yerine getirecek, aksi halde hizmeti eksik ve/veya kusurlu gerçekleştirilen iş kalemi/kalemlerini kabul etmiş olacaktır. Bu durumda eksik ve/veya kusurlu gerçekleşen iş kalemi/kalemlerinin tutarının hak edişten düşürülmesi, eksik veya kusuru bulunan kalemlerin ödemelerinin yapılmaması, sözleşmenin feshi gibi haklar Dicle Kalkınma Ajansı'na mahfuzdur. Yüklenici bu şartnamede yer alan hükümlerin tamamını kabul eder.

İşbu Teknik Şartname, 11 madde ve 9 sayfadan müteşekkildir.

Adı, Soyadı - Ticaret Unvanı
İmza, Kaşe