

GİRNE BELEDİYESİ ELEKTRİKLİ AKILLI BİSİKLET CİRO PAYLAŞIMLI İSTASYON KİRALAMA İŞİ TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. GENEL BİLGİLER

1.1. Amaç

Kent içi erişimi kolaylaştırmak, toplu taşıma sistemlerini besleyici nitelikte ara imkânlar oluşturmak, karbon salınımını azaltmak ,çevresel ve sürdürülebilir bir ulaşım aracının kullanılmasını özendirmek için kurulacak olan bisiklet kiralama sistemidir.

1.2. Kapsam

Bu şartnamenin kapsamı, kent içi Elektrikli Akıllı Bisiklet Sisteminin kurulumunu, tüm alt elemanları; bisikletler, ödeme sistemi, bisiklet yönetim sistemi ve merkezinin devreye alınmasını, eğitim ve dokümantasyon işlerini kapsar.

Akıllı E-Bisiklet PaylaşımSistemi, GİRNE Belediyesi sınırları içinde sınırları belirlenen bölgelerde kullanılabilecek, belirli haberleşme kanalları ile merkezi sunucu ile haberleşen özel üretilmiş bisikletler, mobil uygulama ve merkezi sunucuda çalışan yazılımdan oluşmaktadır.

GİRNE Belediyesi Akıllı E-Bisiklet PaylaşımSistemi; Akıllı E-Bisiklet, İnternet Web Sitesi, Merkezi YönetimYazılımı ve Mobil Uygulama Yazılımı’ ndan oluşmakta olup; ‘Montaj, Devreye Alma, Eğitim, Müşteri Hizmetleri Çağrı Merkezi, BakımOnarım ve Dağıtım’ hizmetlerini içermektedir.

2. İŞİN KAPSAMI VE SÜRESİ

- 2.1.** İşin toplam süresi, sözleşme imzalanmasına müteakip başlayacak olup, sözleşmenin imza tarihinden itibaren 1 takvim yıldır.
- 2.2.** İş bu şartnamede belirtilen Elektrikli Akıllı Bisikletler, Operasyon, Çağrı Merkezi Desteği, Web Sayfası, Mobil Uygulama, SSL sertifikaları, Diğer Yazılım ve Sunucu (Hosting) Hizmetleri sözleşme süresince yüklenici tarafından sağlanacaktır.

3. KULLANILACAK MALZEME CİNS VE MİKTARI

SIRA	CİNS	MİKTAR
1	Akıllı Elektrikli Bisiklet	250
2	Bisiklet Paylaşım Sistemi Bakım, Onarım ve İşletme Hizmeti	1
3	Çağrı Merkezi Hizmeti	1
4	Web sayfası, Mobil Uygulama, SSL Sertifikası, Sunucu Hizmeti	1

4. TANIMLAR

4.1 İdare

GİRNE Belediyesi'ni ifade eder.

4.2 Yüklenici

İhaleyi kazanan şirketi ifade eder.

4.3 Elektrikli Akıllı Bisiklet (E-Bike)

Her bisikletin ayrı bir kimlik numarası ile tanımlı olduğu, üzerinde IOT control kartı bulunan ve merkezi yönetim yazılımıyla iletişim kurabilen elektromekanik kilitile kilitlenip açılabilen, konumu anlık takip edilebilen, üzerindeki sensörler vasıtasıyla çeşitli bilgiler alınabilen bisikletlerdir. Bundan sonra Bisiklet, Akıllı Elektrikli Bisiklet, Akıllı Bisiklet ve E-Bike olarak anılabilecektir.

4.4 Mobil Uygulama

Merkezi yönetim yazılımına bağlı olup, yüklenici tarafından hazırlanmış ve sistemde, üye işlemlerini, bisikletlerin yerlerini ve durumlarını, yapılan ödemeleri gösteren, belirlenen diğer modüllere bağlı çalışan bir mobil yazılımdır.

4.5 Kademe Merkezi

Akıllı Elektrikli Bisiklet Paylaşım Sistemi saha operasyonları kapsamında (Bakım-Onarım, Temizlik, Dengeleme, Yazılım Güncelleme ve Teknik Destek) yüklenici firma tarafından veya Yüklenici'nin üçüncü taraflar ile yaptığı anlaşma üzerinden geçici olarak (sözleşme süresi sonuna kadar) sağlandığı ve kameralar ile sürekli takibi yapılan kapalı veya yarı kapalı alanlardır.

4.6 Operasyon

Teknik işler, batarya değişimi, bisiklet rotasyonu için gerekli personel, araç ve kademe merkezinden oluşan, bakım-onarım, dağıtımı ve tüm yapılan işlerin raporlanması işi. Operasyon 7 gün 24 saat olarak yapılacaktır.

4.7 Müşteri Hizmetleri

Kullanıcılara, 4 mevsim, 7 gün 24 saat çağrı merkezi (Telefonile), mail ve mobil uygulama üzerinden yazışarak (chat) müşteri desteği verilecektir.

4.8 Sigorta Hizmeti

İdarenin talebi doğrultusunda tüm bisiklet kullanıcıları bisiklet kullanımları sırasında ferdi kaza sigortasına sahip olacaklardır. Böylece oluşabilecek kazalarda belirli teminatlara sahip olacaklardır. Bu sigorta belirli teminatlar kapsamında kaza sonucu vefat, daimi maluliyet, hastane tedavi masraflarını ve 3. Tarafa verilecek maddi zararları kapsamaktadır. Bisiklet kullanıcısı sürüş kapsamında 30 dakika süreyle sigorta güvencesinde olacaktır. 30 Dakikadan uzun sürüşlerde her 30 dakikada bir yeniden sigorta poliçesi kesilerek sigorta güvencesinde olmaya devam edecektir.

5. ELEKTRİKLİ AKILLI BİSİKLET (E-BIKE).

- 5.1. Her bir Bisikletin ayrı bir kimlik numarası tanımlı olmalıdır. Bu kimlik bilgisi QR kod içerisine yazılmış olmalıdır.
- 5.2. Bisikletlerin, tüm dişli, zincir, ön ve arka fren, dinamo, kablo ve elektronik aksamaları vb. Kullanımı engellemeyecek; kullanıcıların müdahale edemeyeceği ve küçük çaplı hasarlardan zarar görmeyeceği şekilde tamamen veya kısmen kapalı olacaktır.
- 5.3. Bisikletlerin tüm donanımsal parçaları ve kabloları gizli olacaktır. Fren, aydınlatma ve vites kabloları kadronun içerisinden geçirilmiş olacaktır.
- 5.4. Bisiklet kadro tipi alüminyum malzemeden imal edilecektir. Gövdede kullanılan alüminyum malzemenin et kalınlığı minimum 1.5 mm olacaktır.
- 5.5. Bisiklet lastik jant çapları en az 26 inç olacaktır.
- 5.6. Bisikletin zinciri tozlanmayı engelleyici özel bir kaplamaya sahip olup dışı gövde ile aynı renkte veya uyumlu başka bir renkte, paslanmaya karşı mukavemetli muhafazası olacaktır.
- 5.7. Bisikletle rüzerinde kullanıcıların mobil gsm telefonlarını güvenle taşıyabilecekleri, yaylı mekanizmaya sahip, tüm telefonlara uygun (telefonun desteklemesi gerekir) kablosuz şarj özelliği olan bir telefon tutucu bulunacaktır.
- 5.8. Bisikletin selesi PU dolgulu vinil kaplı olacaktır. Bu sele kullanıcı tarafından çıkarılmayacak yapıda olacaktır.
- 5.9. Bisikletin ön ve arka lastiklerinde 26 inç çamurluklar olacaktır. Arka çamurluk tekerleğine enaz 1/3 ünü kaplayacak ve kullanıcının kıyafetinin tekerleğe dolanmasını engelleyecek yapıda olmalıdır.
- 5.10. Bisikletin pedalları sürüşü zorlaştırmaması için bilyeli, yaya ve araçların görebilmesi için reflektörlü ve kullanım konforu için kaymaz yapıda olmalıdır.

- 5.11. Bisikletin önkısımında 1 (bir) adet sepet bulunacaktır. Ön kısımda bulunan sepet gidona monteli olup çevresinde reklam alanı olacaktır. Çarpmalara ve darbeye karşı dayanıklı materialden imal edilmiş olacaktır.
- 5.12. Her bisikletin bir elektronik kimliği olacaktır. Bisikletler kiralandığında veya kilitlendiğinde system otomatik olarak hangi bisikletin kiralandığını veya teslim edildiğini tanıyacak, daha önceden kullanıcıya kiralama sırasında atanmış olan bisiklet,tekrar sistemi çerisine otomatik olarak aktarılacaktır.
- 5.13. Bisikletler ön ve arka tekerleklerinde reflector barındıracaktır.
- 5.14. Bisiklet ön tarafta enaz 3Watt gücünde aydınlatma bulunduracaktır ve enerjisini ana bataryadan sağlayacaktır.
- 5.15. Bisiklet arka tarafta kırmızı uyarı/aydınlatma ışığı olacaktır.
- 5.16. Bisikletlerin lastikleri yapı itibariyle çok sayıda kullanıcının kullanımına uygun dayanıklılıkta ve patlamayan dolgu lastiğe sahip olacaktır.
- 5.17. Bisikletin tüm fren tertibatında kampana fren (roller brake) veya servo fren kullanılacaktır.
- 5.18. Fren sisteminin kabloları bisiklet kadrosu içerisinde geçirilmiş olacaktır. Fren kolları alüminyum ve ergonomic olacak. Vites ve fren sistemlerinin montajı için kullanılacak vida, somun, vb. Parçalar dış müdahalelere karşı korumalı parçalardan oluşacaktır.
- 5.19. Bisikletler üzerinde hem kiralama işlemini hemde güvenliği sağlayacak elektro mekanik kilit olacaktır.
- 5.20. Bisikletlerin arka tekerleğinin en fazla yarısını kaplayacak şekilde çift taraflı reklam alanı olacaktır. Bu reklam alanının kullanılacağı malzeme, mukavemetli, dayanıklı plastic materyalden üretilecektir.
- 5.21. Bisikletin dış yüzeyi parlak bir yapıya sahip olacaktır.
- 5.22. Bisiklet pedal destekli, elektrikli bir güç sistemine sahip olacaktır.
- 5.23. Bisiklet en az 3 vitesine sahip olacaktır.
- 5.24. Toplam ağırlık 35 kilogramı geçmemelidir.
- 5.25. Üzerinde 36V, ve en az 14.000MAH Lityum İyon değiştirilebilir batarya bulunmalıdır.
- 5.26. Bataryalar en fazla 5 saatte tam şarj olmalıdır ve 500 dolum döngüsüne kadar %80 kapasitenin altına düşmemelidir.
- 5.27. Batarya, kilitli, kolay sökülebilir ve haricen şarj edilebilir yapıda olmalıdır.
- 5.28. Bisiklet üzerinde tekerleğe hareket veren enaz 75N.M torka sahip 250 W fırçasız motor bulunmalıdır.
- 5.29. Bisiklet düz yolda 25km/s hızına ulaşabilmelidir. Tam şarj ile en az 55 km pedal destekli yol gidilebilmelidir.
- 5.30. Bisiklet üzerinde bulunacak ekran üzerinde bisikletin hızı, batarya seviyesi ve kat edilen mesafe görülebilmelidir.
- 5.31. Bisiklet %13 e kadar eğimli yollarda rahatlıkla kullanılabilenmelidir.
- 5.32. Bisiklet harita üzerinde daha önce belirlenen yasak alanlarda veya trafiğin yoğun olduğu lokasyonlarda otomatik olarak hız düşürülebilecek ve belli bir hızın üzerinde motor desteğiyle sürüşe izin verilmeyebilecektir.
- 5.33. Bisikletlerde sağ/sol sinyal butonu ve ışığı bulunacaktır. Bu ışık aynı zamanda tehlike durumlarında ikisi birden otomatik yakılabilecek ve yasak alanlara girilmesi durumunda da bu iki ışık otomatik olarak sürekli yanabilecektir.

6. BİSİKLET IOT VE KİLİT SİSTEMİ

- 6.1. Bakım gerektirmeyen 24 saat kesintisiz çalışabilir sağlam kasası olmalıdır.
- 6.2. 2 si 1 arada tasarıma sahip olmalı: Sabit cisimlere bağlanabilecek çelik kablolu kilit ve arka tekerleğin hareketini engeleyen kilit
- 6.3. Bisiklet kirada değilken arka tekerlek otomatik olarak kilitlenecek ve dönmeyecek yapıya sahip kilit mekanizmasına sahip olacaktır.
- 6.4. Plastik ve alüminyum alaşımdan oluşan sağlam bir yapıya sahip olmalıdır.
- 6.5. Sesli alarma sahip olmalıdır.
- 6.6. IPX7 standartlarına uygun su geçirmez yapıya sahip olmalıdır.
- 6.7. 4G ağ alt yapısını desteklemelidir.
- 6.8. Düşük güç tüketimine sahip olmalıdır.
- 6.9. Ana batarya haricinde şarj edilebilir en az 5000mah lityum yedek bataryaya sahip olmalıdır.
- 6.10. -18 °C / +50 °C aralığında çalışa bilmelidir.
- 6.11. IOT üzerinde Bluetooth ile haberleşme modülü bulunmalıdır.
- 6.12. Iot Micro sim yuvasına sahip olmalıdır.
- 6.13. Elektro mekanik kilit 1kg ağırlığı geçmemelidir
- 6.14. Bisiklet üzerinde harici bir noktaya kilitlenebilmesi için bir çelik halat bulunmalıdır.
- 6.15. Çelik halat 300kg çekme kuvvetine kadar dayanabilmelidir.
- 6.16. Çelik halatın en az 6000 kez kablo salınım ömrüne sahip olmalıdır.
- 6.17. Kilit enaz 10000 kez kilitlenme döngüsüne sahip olmalıdır.
- 6.18. Iotüzerinde dual band GNSS GPS alıcısı bulunmalıdır.
- 6.19. Açık havada 10m nin altında bir konumlandırma hassasiyetine sahip dual band GNSS küresel konumlandırma sistemi alıcısı olmalıdır.
- 6.20. Üzerinde 13.56 MHz frekansını destekleyen RFID alıcı ve verici olmalıdır.
- 6.21. IOT üzerinde 3 eksenli ivme sensörü bulunmalıdır.
- 6.22. Kullanıcı, bisikletin kilidini kilitleyip sürüşü sonlandırdığında işlem sonucu numobil uygulama üzerinde görülebilecek tasarıma sahip olacaktır.
- 6.23. Kilitlenme sistemi sert kullanımlara, zorlamalara ve darbelere karşı dayanıklı yapıda olacaktır.
- 6.24. Bisiklet kilidi gövdesinde bulunan tüm elektronik cihazlar korozyona karşı dayanıklı yapıda olacaktır.
- 6.25. Bisiklet üzerinde gerçekleşen elektro mekanik işlemleri (bisiklet kitleme, bisiklet kilidini açma vb.) merkeze iletmeli ve tüm oluşan işlemleri log olarak tutabilmelidir.
- 6.26. Kullanıcı bisikleti teslim aldığında veya teslim ettiğinde, kullanıcı kimliği, bisiklet kimliği, tarih-saat bilgisi, merkezi very tabanına iletilip kayıt edilecek ve kullanıcıya durumla ilgili bilgi mesajı gönderilecektir.
- 6.27. Kilitlenme sistemi bisiklet kullanıcıını hiçbir şekilde rahatsız edecek yapıda olmayacaktır.
- 6.28. Kilitlenme sistemi herhangi bir kaza anında karşı tarafa zarar verecek yapıda olmayacaktır.
- 6.29. Elektro mekanik kilit üzerinde çok az yer kaplayan özel çelik halat bulunacaktır. Bu halat kolay kopmayan esnek bir yapıya sahip olmalıdır.
- 6.30. Kitleme, hem arka tekerleği kitleyecek hem üzerinde bulunan ve kolaylıkla kesilemeyecek yapıdaki halatın sabit bir cisim etrafına dolanıp, ucunu tekrar kilide

monte ederek kilitlenebilecek, kitleme sonrası kiralama sonlandırılacak yapıda olacak ve merkezi sunucuya ve kullanıcının hesabına bildirimini otomatik olarak yapılacaktır.

- 6.31. Elektromekanik kilit Alüminyum/Çinko Alaşım ve ABS Plastik ten üretilmiş ve kasası vandalizme karşı sağlam olmalı
- 6.32. Elektro mekanik kilit, manuel kilitlenebilmeli ve açılması, bakiye ve güvenlik sorgulaması sonrası sadece yazılımla otomatik olmalıdır.
- 6.33. Elektro mekanik kilit enerjisini, IOT ve/veya bisikletin ana bataryasından almalıdır.
- 6.34. Elektro mekanik kilit, UART/485 /CAN üzerinden haberleşebilmelidir.

7. YAZILIM

7.1. Genel Şartlar

- 7.1.2. Yazılımın fikri ve mülki tüm hakları Yükleniciye ait olup lisans/sözleşme süresince ücretsiz kullanım imkanı sunacaktır.
- 7.1.3. Tüm yazılım desteği ve yüklenici tarafından yapılacak güncellemeler, sözleşme kapsamı süresince Yüklenici tarafından ücretsiz sağlanacaktır.
- 7.1.4. Yazılım Yükleniciye ait sunucuda barındırılacaktır.
- 7.1.5. İdare tarafından talep edilen değişiklikler Yüklenici tarafından yüklenicinin onayı ile yapılabilecektir.
- 7.1.6. Yüklenici şirket merkezi ve kullanıcı bilgilerinin tutulduğu very merkezi ve sunucu Türkiye sınırları içerisinde olacaktır.
- 7.1.7. Tüm system verilerinin tutulduğu veri merkezi TIER4 sertifikasına sahip olmalıdır.

7.2. Yönetim Yazılımı

- 7.2.1. Yetkili kullanıcılar için kolay kullanılabilir görsel ara yüze sahip olacaktır
- 7.2.2. Yönetim yazılımı, idari personel tarafından Yüklenici tarafından izin verilmiş olan modülleri kullanabilecektir
- 7.2.3. Sistemi yönetmek, kontrol etmek, analiz etmek, raporlamak için Yüklenici tarafından hazırlanmış ilgili yazılımdır.
- 7.2.4. Yönetim paneli üzerinden bisiklet durumu, pil seviyesi, kilit durumu, konum... vb. Bilgiler görülebilmelidir.
- 7.2.5. Bisikletlerin güvenli sürüş alanları, park alanları, kullanıma yasak alanlar vs harita üzerinde belirlenebilecektir.
- 7.2.6. Bisikletler, yönetim paneli üzerinden harita üzerinde belirlenecek güvenli park alanlarında kilitlenebilecek, bu alan dışında kullanıcı bisikleti kesinlikle kilitleyemeyecek ve kiralamayı sonlandıramayacaktır. Kiralama sonlandırma sorumluluğu kullanıcıya aittir ve kurallar, mobil uygulama içerisinde bulunan Kullanıcı Sözleşmesi ve Abonelik Sözleşmeleri gibi sözleşmelere bağlıdır. Kural ve sözleşmeler ile ilgili değişiklik hakkı İdare'ye bilgi vermek kaydıyla Yüklenici'ye aittir.
- 7.2.7. Bisikletler, yönetim paneli üzerindeki harita üzerinde anlık ve belirlenen geçmişteki zaman aralıklarında takip edilebilmelidir.
- 7.2.8. Herhangi bir bisiklet belirlenen güvenli sürüş alanı dışına çıktığında yönetim panelinde görülebilmeli ve ilgili kişilere bildirimde bulunabilmelidir.

7.3. Raporlamalar

- 7.3.1. Yönetim yazılımındaki raporlama esnek ve kullanışlı olacaktır.
- 7.3.2. Bisiklet kiralama gelirleri raporlanabilecektir.
- 7.3.3. Üye kayıtları raporlanabilecektir.
- 7.3.4. Bisiklet kullanımları raporlanabilecektir.
- 7.3.5. Isı haritası ile genel kullanımları belirlenebilecektir.
- 7.3.6. Sistemde oluşan İdare ye ait tüm bisikletlerin logları raporlanabilecektir.
- 7.3.7. İdare günlük, haftalık, aylık ve yıllık gelirleri panel üzerinde görebilecektir.
- 7.3.8. İdare aktif-pasif bisikletlerin anlık sayılarını, konumlarını, batarya durumlarını...vs raporlayabilecektir
- 7.3.9. İstenildiğinde, sistemin alt yapısı müsait ise mevcut raporlar dışında istenilen tüm ilave raporlar, Yüklenici tarafından sağlanacaktır.

7.4. Ödeme Sistemi

- 7.4.1. Kullanıcılar kullanımlarını veya bakiye yüklemesini yüklenicinin onayı doğrultusunda entegrasyonunu yaptığı üçüncü taraf ödeme sistemleriyle yapabileceklerdir.
- 7.4.2. Kullanıcılar hesaplarına, debit veya kredi kartı ile toplu dakika (Paket) satın alabileceklerdir.
- 7.4.3. Kullanıcılara, ücretsiz kullanım imkanı tanıyan kupon tanımlaması yapılabilecektir.
- 7.4.4. Kullanıcılar kullanımlarının bedelini hesaplarına tanımladıkları kredi kartı ile otomatik olarak yapacaktır. Kullanım süresinin dk ücreti ile çarpılması ile bulunacak tutar, kullanıcı bakiyesinden, daha önce satın almış olduğu paketten, hesabına tanımlanmış olan kupondan veya debit veya kredi kartından otomatik olarak çekilecektir.

7.5. Uyarı – Bildirim Sistemi

- 7.5.1. Yazılım data kip modülü (bisikletlerin üzerindeki batarya şarj durumları, güvenli alan ihlali, çalınma vs. durumlarına karşı) olacaktır. Bu uyarıların bildirimi, system tarafından otomatik olarak konuyla ilgili diğer personellere mobil bilgilendirme sistemi veya e-posta veya yönetim paneli yolu ile sağlanacaktır. İlgili personel, gelen bildirimlere uyguladığı işlemleri, merkeze online olarak iletebilecektir.
- 7.5.2. Yüklenici, sistemin arızalanması durumunda veya system bakımı durumlarında önceden İdareye bildirerek sistemi geçici olarak kapatabilme hakkına sahiptir.

7.6. Kullanıcı Yetki Kontrolü

- 7.6.1. Yönetim yazılımında tanımlanan kullanıcılara, her modül için ayrı ayrı yetki tanımlaması yapılabilecektir.
- 7.6.2. Yüklenici İdare'nin Akıllı E-Bisiklet aktif/pasif sayılarını, mevcut durumlarını, konumlarını, batarya seviyelerini ve ciroları, ısı haritasını görebilecekleri bir panel tahsis edecektir.

8. WEB SİTESİ

- 8.1 Yüklenici tarafından hazırlanmış ve bisiklet kiralama sisteminin nasıl çalıştığının anlatıldığı, fiyatlandırma hakkında bilgi verilen (veya fiyat bilgisine yönlendirilen) web sitesidir. Site, Yüklenici tarafından hazırlanmış en az bir sayfadan oluşan genel static bir site olacaktır.

8.2 Web sitesi Türkçe ve İngilizce olarak tasarlanmış olacaktır.

9. MOBİL UYGULAMA YAZILIMI

- 9.1. Mobil uygulama tüm sisteme bağlı olup, üyelerin, bakiye işlemlerini yapabildikleri, bisikletlerin konumlarını görebildikleri, kiralama yapabildikleri ve geçmiş işlemlerini görebildikleri modüllerle entegre çalışan mobil yazılımdır.
- 9.2. Mobil uygulama üzerinden otomatik ödeme yapılabilmelidir.
- 9.3. Kullanıcılar mobil uygulama üzerinden harita üzerinde yakınındaki bisikletleri ve batarya durumlarını görebilmeli, kiralama yapabilmeli, hesabına kredi kartı ekleyebilmeli, hesabındaki kupon ve hediyeleri görebilmeli ve önceki kullanım istatistiklerini inceleyebilmelidir.
- 9.4. Üyeler bisikleti, mobil uygulama üzerinden, bisiklet üzerindeki QR kodu okutarak kiralaya bilecektir.
- 9.5. Kullanıcılar mobil uygulama üzerinde belli bir mesafe içerisinde gördükleri bisikleti belirlenen maksimum süreyi geçmeyecek şekilde reserve edebileceklerdir.
- 9.6. Mobil uygulamada enaz 4 dilde sıkça sorulan sorular sayfası bulunmalıdır.
- 9.7. K.K.T.C. vatandaşı olmayanlarda uygulamaya üye olabilmelidir.
- 9.8. Sürüş sonrası değerlendirme sayfası bulunmalıdır.
- 9.9. Yüklenici mobil yazılımda her türlü değişikliği yapma hakkına sahiptir. (Öncesinde İdare yazılı olarak bilgilendirecektir)
- 9.10. Mobil yazılım, IOS ve Android işletim sistemlerinde çalışacaktır.
- 9.11. Mobil uygulama hizmeti, güncellenmesi, teknik desteği Yüklenici tarafından sağlanacaktır.

10. MÜŞTERİ HİZMETLERİ

- 10.1. Yüklenici; kullanıcıların sorun, şikâyet ve önerilerini iletebileceği 7/24 hizmet veren bir çağrı merkezi hizmeti sunacaktır.
- 10.2. Müşteri hizmetleri telefon çağrıları haricinde uygulama içi mesajlaşma (chat), mail ve Yüklenici adına açılmış sosyal medya hesapları üzerinden de müşteri desteği sağlayacaktır.
- 10.3. Yüklenici Firma Müşteri hizmetleri çağrı merkezi kuracak ve bu gibi kanallardan gelen şikâyetlerin çözümünü sağlayacaktır.
- 10.4. Bu hizmetin verilebilmesi için gerekli olan teknik alt yapının kurulması, telefon hatlarının tanımlanması, iletişim kanallarının oluşturulması, personel tedariği ve eğitimi gibi çalışmalar yüklenicinin sorumluluğundadır.
- 10.5. Yüklenici vermiş olduğu hizmet ile ilgili tüm şikâyetleri kayıt altına almak, raporlamak, analiz etmek şikâyet kök sebep analizlerine göre, tekrarlanan şikâyetlerin olması durumunda; bu şikâyetlerin düzeltilmesi için düzenleyici önleyici aksiyonları almak ile yükümlüdür.
- 10.6. Gelen şikâyetlerin 2 iş günü içinde çözüme ulaşması oranı %80 ve üzerinde olmalıdır.

11. EĞİTİM, ANALİZ VE ETÜT, PROJELENDİRME, MONTAJ VE DEVREYE ALMA HİZMETİ

- 11.1. **Eğitim:**Yüklenici, İdarenin belirleyeceği denetleme görevinde bulunacak görevlilere gerekli eğitimleri verecektir. İdare tarafından bu personellerin değişmesi

durumunda Yüklenici tarafından İdarenin isteği üzerine gerekli eğitimler her yıl en fazla 2 (iki) kez olmak üzere koşulsuz tekrar verilecektir.

- 11.2. Analiz ve Etüt:**Yüklenici firma proje alanında analiz çalışması yapmak zorundadır. Bu analiz çalışması projenin geliştirilmesi veya bir ulaşım ağının kurulmasında kılavuz olacak nitelikte olmalıdır.

12. DENETİM VE MUAYENE

- 12.1.** Denetim, muayene ve Kabul işlemlerinde, ihale teknik şartnamesindeki hükümleri esas alınacaktır.
- 12.2.** Muayene ve Kabul işlemleri “Girne Belediyesinin görevlendireceği konusunda uzman kişiler ” tarafından yapılacaktır.
- 12.3.** Muayene ve Kabul işlemleri Girne Belediyesi İhale Komisyonu tarafından gerekli görülmesi halinde yapılacak laboratuvar muayeneleri; İdarenin kendi laboratuvarlarında veya diğer kamu kuruluşlarına ait laboratuvarlarda, bu da mümkün olmaz ise özel laboratuvarlarda yapılacaktır. Laboratuvar muayenelerine ilişkin sonuçların olumsuz olması durumlarında tüm masrafları Yüklenici üstlenecektir.
- 12.4.** Yüklenicinin sistemi ihale dökümanına uygun şekilde çalışır hale getirildiğini İdareye bildirmesinden itibaren beş (5) iş günü içinde İdarece muayene ve Kabul işlemlerine başlanacaktır.

13. SORUMLULUKLAR

13.1. Yüklenici Sorumlulukları

- 13.1.1.** İş bu şartname ile tanımlanan tüm yükümlülükleri yerine getirecektir
- 13.1.2.** Bisikletin kiralama sisteminin operasyonunda bulunacak tüm personelin gerekli tüm eğitimleri almalarını sağlayacaktır.
- 13.1.3.** Sözleşme süresince teknik şartnamede belirtilen ve kayıtları tutulması gereken tüm işlemler için elektronik ve matbu kayıt çalışmalarını yapmak ve bu çalışmalar kapsamında oluşan, oluşacak tüm bilgilerin dokümantasyonunu idareye teslim edilmesini sağlayacaktır.
- 13.1.4.** Bisiklet paylaşım sistemi işletme yazılımı (Panel) başta olmak üzere system bileşenlerine dahil olan bisiklet üzerindeki aygıtların yazılımlarının versiyonlarının güncel tutulmasını sağlayacaktır.
- 13.1.5.** Sözleşme süresince İdare tarafından yazılı olarak iletilen tüm problemlere 2 iş günü içerisinde müdahalede bulunmak ve sorunun çözümü ile ilgili olarak süreç hakkında bilgi vermek.
- 13.1.6.** Yüklenici 89/2007 Sayılı Kişisel verilerin korunması yasasına tabidir ve kullanıcıların bilgilerinin gizliliğinden sorumludur.Tüm yasa hükümlerini kullanıcıya yayınlamak ve onaylatmak ile yükümlüdür.
- 13.1.7.** Her bir kiralama hizmeti karşılığında tekil veya toplu e-fatura kesilecektir.
- 13.1.8.** Tüm kullanıcılar bisiklet sürüşleri sırasında ferdi kaza sigorta güvencesi kapsamında olacaktır. Bununla ilgili olarak Yüklenici, tüm sigorta primlerini ve sigorta kapsamlarını sürüş öncesinde kullanıcıya bildirmekle yükümlüdür.
- 13.1.9.** Mobil yazılım ile ilgili oluşabilecek sorunları gidermek ve söz konusu yazılımın çalışır durumda olmasını sağlayacaktır.

- 13.1.10.** Yüklenici her bir kademenin tahsisinden sorumludur. Bu kademenin kira, elektrik, su, internet vb. Giderler yüklenici tarafından karşılanacaktır.
- 13.1.11.** Yüklenici İdare tarafından önemli günlerde, toplu organizasyonlarda, Elektrikli bisiklet taleplerine destek verecektir.
- 13.1.12.** Yüklenici bankacılık sistemi ile ilgili güvenlik yeterlilikleri, çevrim içi ödeme altyapısı, kısmi iade, işlem iptali vb gibi tüm mali sorumluluklar ve bunların alt yapısını oluşturacaktır.
- 13.1.13.** Yüklenici tüm sistem, yazılım ve donanım güvenliği ve korunmasından sorumludur.

13.2. İdare Sorumlulukları

- 13.2.1.** Bisiklet Paylaşım Sistemin'in işletilmesi için Yüklenici ile iletişimi koordineli şekilde yürütecektir.
- 13.2.2.** Etkinlik, organizasyon vb. Durumlarda Yükleniciyi 5 iş günü öncesinden bilgilendirecek ve gerekli koordinasyonu sağlayacaktır.
- 13.2.3.** Güvenli sürüş alanı ve parka yasak alanların harita üzerinde belirlenmesinde yükleniciye gerekli destek ve iznin verilmesini sağlayacaktır.
- 13.2.4.** Yüklenicinin sözleşme kapsamında operasyon için kullanacağı hizmet araçlarına görevli kartı düzenleyecektir.
- 13.2.5.** Yüklenicinin operasyon için kullanacağı araçlara GİRNE sınırları içerisindeki GİRNE Belediyesine ait oto parklarda ücretsiz parklanma yapabilecektir. Bu süre 1 saati geçmemelidir.

14. DİĞER HUSUSLAR

- 14.1.** Yüklenicinin, ISO 27001 (Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi), ISO 9001 (Kalite), ISO 45001 (İş Güvenliği) , ISO 14001 (Çevre), ISO 39001 (Karayolları Güvenlik Sistemi), ISO27701 (Kişisel Veri Yönetim Sistemi), ISO2000-1 (Hizmet Yönetim Sistemi), ISO10002 (Müşteri Memnuniyeti) belgelerine sahip olması gerekmektedir.
- 14.2.** Yüklenicinin üretim yaptığına dair Kapasite Raporuna ve Sanayi Sicil Belgesine sahip olması gerekmektedir.
- 14.3.** Vergi, Resim, Harç, Ulaşım, Nakliye, Stopaj, Sigorta ve Sözleşme ile ilgili giderler yükleniciye aittir.
- 14.4.** “13.2 İdare Sorumlulukları” ve “14. Diğer Hususlar” maddelerinde yer alan İdare tarafından yapılması gereken iş ve işlemlerde belirlenen sürelerin aşılması durumunda geçen her süre işin başlangıç ve bitiş (sözleşme başlangıç ve bitiş) sürelerine ilave edilecektir.
- 14.5.** Gecikme Cezası: Yüklenici Firma sözleşme süresi içerisinde Akıllı Elektrikli Bisiklet Paylaşım Hizmeti işinin başlangıç tarihini kendisinden kaynaklanan gecikmelerden sebep geciken her gün için yürürlükte bulunan bürüt asgari ücret tutarının % 50'si kadar gecikme cezası uygulanır.
- 14.6.** Anlaşmazlıkların çözüm yeri: İlgili Kurumun bulunduğu KKTC mahkemelerdir.