**İTO BAKIM DESTEK**

**İTO Turnike Bakım**

İTO tarafı için yılda 2 kez bakım olacak şekilde aşağıdaki çalışmalar yapılacaktır. Bakım kapsamına elektronik kartlar, cam ve kullanıcı hataları kaynaklı arızalar girmemektedir.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| İTO Turnike Genel Bakımı Yıllık | Yılda 2 Kez Olacak Şekilde |  |
| Çağrı Başına Teknik Servis Bedeli | Çağrı Başına Olacak Şekilde |  |

*\*Çağrı Başına verilecek Teknik Servis Hizmeti kullanıcı kaynaklı hatalarda geçerlidir.*

*\*Telefon ile destek verilecek durumlarda bedelsiz olarak hizmet verilecektir.*

Genel toplamda aşağıda detayları verilen 31 adet turnike bulunmaktadır. Bu turnikeler için aşağıdaki detaylar bakım kapsamındadır.

* LTOP Modellerde : Mekanizma Temizliği , Kanat Cam Ayarı, Mekanizma Yağlama, Üst Cam Kontrolü
* TRİPOD Modellerde : Göbek Temizliği , Göbek Yağlama, Mafsal Kontrolü, Düşen Kol Kontrolü, Selenoid Kontrolü
* SG Modellerde : Merkez Göbek Ayarı, Merkez Açı Ayarı, Selenoid Kontrolleri ve Mekanik Göbek Yağlama
* Morpho Sigma Lite + Sigma Modellerine de bakım işlemleri kapsam dahilinde yapılacaktır.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| İŞ | LTOP TURNİKE SAYISI | SG TURNİKE SAYISI | TRİPOD TURNİKE SAYISI |
| İTO TAŞHAN GİRİŞ | 5 |   |   |
| İTO TAŞHAN 3. KAT | 2 |   |   |
| İTO TAŞHAN 4. KAT | 2 |   |   |
| İTO ANA GİRİŞ | 9 |   |   |
| İTO YEMEKHANE | 5 |   |   |
| İTO LİMAN HAN GİRİŞ | 4 | 1 |   |
| İTO C KAPI GİRİŞİ |   | 1 | 2 |
| Toplam Adet: | 27 | 2 | 2 |

**İTO Yazılım Bakımı**

|  |  |
| --- | --- |
| İTO Yazılım Bakım Destek Yıllık |  |
| Ek Geliştirme Adam/Gün Ücreti |  |

Bakım destek kapsamı mevcut çalışan yazılım için verilecektir.

* Uygulama üzerine gelecek tüm ekranlardaki veya sistemdeki küçük çaplı (aylık 2 adam/gün geçmeyecek) “iyileştirme”ler bakım anlaşması dahilinde İTO’nun onayı alınmak şartıyla ücretsiz olarak sistemine de çalışır bir şekilde yüklenecektir.
* Bunun takibinin ve bildirimlerinin yapılmasından İstekli sorumludur.
* Geçişler sırasında veri kaybı gibi durumlar söz konusu olmayacaktır.
* Yaşanabilecek veri kayıpları veya yazılımın çalışmamasından ve bu durumlarda anında ücretsiz olarak müdahale etmekten İstekli sorumludur.
* Bakım anlaşmasının devam etmemesi durumunda, uygulamada İstekli kaynaklı hataların çıkması, İstekli tarafından kaynaklı hata veya eksikler ile karşılaşılması durumunda İstekli ücretsiz olarak hataların giderilmesinden sorumludur.

İstekli destek taleplerine cevap vermekten sorumludur. SLA süreleri aşağıdaki gibidir:

* Normal çağrılar: 2-4 saat arası geri dönüş, en geç 2 iş günü içinde çözüm.
* Acil çağrılar: 1 saat içinde dönüş, 1 iş günü içinde çözüm.
* Kritik acil çağrılar: 1 saat içinde dönüş, en geç 4 saat içinde çözüm.