SİNCAN AĞIZ VE DİŞ SAĞLIĞI MERKEZİ TELEFON HİZMETİ ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. KONU:

Merkezimizin Şehir içi, Şehirlerarası, Milletlerarası ve GSM Telefon görüşmelerinin yapılmasına yönelik hizmet alım işidir.

1. AMAÇ:

Merkezimizin telefon hizmetlerinde etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasının sağlanmasıdır.

1. KAPSAM:

Merkezimizin Şehir içi, Şehirlerarası, Milletlerarası ve GSM Telefonlarına yönelik olarak, sabit hatlardan telefon görüşmelerin 6(ALTI) ay süreli Toptan Hat Kiralama çerçevesinde hizmet sunan STH lisansına sahip işletmeci üzerinden yapılması işidir.

1. GENEL ŞARTLAR
2. Hizmeti sağlayan yüklenici Bilgi Teknolojileri ve iletişim Kurumu'nca yetkilendirilmiş Sabit Telefon Hizmeti (STH)sağlayıcı olmalıdır. Yüklenici tarafından sözleşme kapsamında sağlanacak hizmetler 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve BTK tarafından yürürlüğe konulmuş mevzuata uygun olmalı bununla ilgili belgeleri sözleşme aşamasında idareye vermekle yükümlüdür.
3. Bilgi ve Teknoloji Kurumu tarafından belirtilen kapsamda, ilgili telekom operatörleri ile yapılması gereken STH lisans tiplerinde ara bağlantılarını tamamlamış olmalıdır. Firma bununla ilgili belgeleri sözleşme aşamasında sunmalıdır.
4. İdare tarafından yapılacak telefon görüşmelerinde, sağlanan STH Lisansı kapsamında çevrilecek numaranın önüne herhangi bir ilave numara eklenmesine gerek olmayacaktır. Isdn hatlar üzerinden gelen mevcut yapı aynı şekilde devam ettirilecektir.
5. İdarenin STH Firması aracılığıyla yapacağı Şehir içi. Şehirlerarası, Milletlerarası veya GSM aramalarında, aranan tarafta görünecek numara ile ilgili sistemin atayacağı numara dışında farklı numara talebi olmayacaktır.
6. Yüklenicinin ses trafiğini taşımak amacıyla kurulmuş, kendine ait bir omurgası olmalıdır.
7. Yüklenici karasal hatlar üzerinden veri iletim lisansına sahip olması gerekmektedir.
8. Hizmet alınacak firma lisansı kapsamında ayrı ayrı olarak çalışan ve hayata geçirilmiş ürünleri olması gereklidir.
9. Kurulacak yapıda ses kalitesi, yedeklilik, güvenlik, izlenebilirlik ve yönetilebilirlilik özellikleri mutlaka bulunmalıdır.
10. Yüklenici omurga yedekli yapıda olmalıdır.
11. Yüklenici idare'nin şehir içi, şehirlerarası, milletlerarası ve GSM telefon görüşmeleri için kurulacak altyapı hizmetinin kesintisiz ve problemsiz olarak sağlanmasından, gereken tedbirlerinin alınmasından, hizmet kalitesine ilişkin standartlara ve sözleşme koşullarına uymakla sorumlu olacaktır.
12. Firma, sahip olduğu veya diğer işletmecilerden kiraladığı, hizmetin sunumuna yönelik her türlü altyapı, bant genişliği ya da anahtarlama kapasitesi gibi unsurların abonelerine taahhüt ettiği hizmet kalitesini sağlamakla yükümlüdür.
13. Firma, idare tarafından talep edilmesi halinde kullanıcı sayısı, kimlik bilgileri, görüşme süreleri ve trafik miktarı bilgilerini İdare'ye vermek üzere sözleşme süresince muhafaza etmekle yükümlüdür.
14. Firma, hizmetin sunumuna yönelik ücret değişikliklerini veya hizmet kalitesinde azalma gibi kullanıcı tercihlerini etkileyebilecek veya hatların kapanması gibi herhangi bir değişikliği 7 gün önceden yazılı olarak idareye bildirmekte yükümlüdür.
15. Firma, yasayla yetkili kılınmış kişi ve kuruluşlarca talep edildiğinde, kendi ekipman ve şebekesi aracılığıyla taşınan rahatsız edici aramaları tespit etmek için gereken izleme ve kayıt ekipmanını bulundurmakla yükümlüdür.
16. Firmanın kullandığı ücretlendirme yazılımı kendine ait olmalı ve kendisi tarafından yönetiliyor olmalıdır.
17. Firma İdare'ye aylık olarak Konuşulan Telefon görüşmeleri ile ilgili olarak her ayın bitiminde fatura edecektir.
18. Firma fatura ile beraber fatura icmalini ve fatura tarihleri arasında gerçekleşen çağrı detaylarını ve çağrı ücretlerini de idare'ye sunmalıdır.
19. Firma detay rapor için herhangi bir ücret almayacaktır.
20. Yüklenici firma sözleşme sonrası ilk geçiş sırasında mevcutta bulunan hatlar için aktivasyon ücreti, bağlantı ücreti vs. gibi adlar altında ücret talep etmeyecektir.
21. STH Lisans Sahibi Firma, kullanıcı tarafından talep edilmesi halinde aranan numara, arama zamanı, konuşma süresi ve konuşma ücretini içeren ayrıntılı fatura sağlamakla yükümlüdür. Yüklenici bu işlem için herhangi bir ücret almayacaktır.
22. Yüklenici, hat açma kapatma ve yönlendirme gibi işlemler için ücret talep etmeyecektir.
23. Kurulacak olan sistem üzerinden arama esnasında kullanıcılara Türk Telekom çevir sesi verilecektir.
24. Sistem ve santral üzerinden kullanıcılara muhtelif konuşma yetkileri verilerek (şehiriçi, şehirlerarası ve GSM) yapılacak konuşmalar sınırlandırılabilecektir.
25. Sabit telefon hatlarının STH firması THK (Toptan Hat Kiralama ) kapsamında sabit ücretlerde STH firması tarafından ücretlendirilecektir.
26. Yüklenici, kurumsal telefon arama sisteminin çalışması için gerekli altyapının (Telefon Hat Altyapısı) tesisi için gerekli ücretleri kendisi karşılayacaktır. Bu konuda gerekli bilgi ve belgeler İdare tarafından firmaya verilecektir.
27. Yüklenici, sistemin çalışır durumda olup olmadığını sürekli kontrol edecektir.
28. Yüklenici, idarenin internet üzerinden istek ve problemlerini iletebileceği ve takibini yapabileceği bir web ara yüzü sağlayabilmelidir.
29. Yüklenici tarafından santrallerde yapılacak olan her türlü çalışma öncesinde kurum yetkilisi ile birlikte eğer gerekiyorsa servis desteği veren firma ile koordineli çalışacaktır.
30. Yüklenici, BTK'nın ses, veri ve görüntü dahil tüm telekomünikasyon hizmetlerine yönelik olarak belirleyeceği ve değiştireceği hizmet kalitesi standartlarına ilişkin standart hizmet kalite seviyelerini, hiçbir ek maliyet talep etmeden BTK tarafından belirlenen sürede gerçekleştirmekle yükümlüdür.
31. Yüklenici 7/24 ulaşılabilecek bir çağrı merkezi numarası ve teknik destek verebilecek ekibin isim listesi ve telefonlarını teklifle birlikte verecektir.
32. Yüklenici telefon santrallerinin kullanım özellikleri olan, konferans çağrı bekletme, arayan numarayı gösterme gibi özelliklerini sağlayabilmelidir. İdarenin özel hizmet numaraları ve yangın, polis gibi yönlerde aksama olmamalıdır.
33. Mücbir sebepler dışında, yüklenici tarafından yapılacak her türlü bakım onarım çalışmaları sistemin kesintisiz çalışmasına engel olmayacak şekilde olmalıdır.
34. Yüklenici, şebeke bakım onarım çalışmaları, işletme arızalan gibi sebeplerle servisin geçici olarak veya tamamen durması halinde derhal idareye yazılı olarak bildirecektir. Altyapı işletmecisinden kaynaklanan arızalar dışındaki sistem kesintisine neden olan arızaya 30 (otuz) dakika içinde müdahale edecektir.
35. Firma, kendisine iletilen herhangi bir arızayı gerektiğinde uzaktan sisteme erişip yapabilecektir.
36. Hizmet kalitesinin sağlanması ve ölçülmesi konusunda Hizmet Kalitesi Yönetmeliği hükümleri geçerli olacaktır. Bu yönetmelikte yer alan hükümler çerçevesinde yüklenici hizmet kalitesi ve seviyelerine ilişkin anlaşılır, karşılanabilir ve güncel bilgileri kolay anlaşılabilir şekilde aylık hazırlayarak, 3 ayda bir rapor halinde idareye sunar. Raporlarda Hizmet Kalitesi Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde;
37. Erişim hattı başına arıza oranı,
38. Başarısız arama oranı,
39. Arıza giderme süresi,
40. Aramanın kurulma süresi, bilgilerini içermelidir.
41. 4735 sayılı kanunun 10. maddesi mücbir sebep halleri ve şartları haricinde, hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları /süreleri aşağıdaki sınır değerleri aşmamalıdır.
42. Başarısız arama oranı: % 2 den az
43. Arıza müdahale süresi: Maksimum 30 dk
44. Şehir içi, şehirlerarası ve milletlerarası aramalarda aramanın kurulma süresi: maksimum 5 sn,
45. GSM aramalarda aramanın kurulma süresi: maksimum 8 sn olmalıdır.
46. Aynı il için, 36. madde de belirtilen hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları /sürelerinin 3 kez aşılması halinde, idari şartnamede belirtilen cezai işlemler uygulanacaktır.
47. Yüklenici, sistemde oluşacak arızalara İdarenin bildiriminden itibaren 33. maddeye göre 30 dakika içinde müdahale etmez ise her bir arıza için idari şartnamede belirtilen cezai işlemler uygulanacaktır.
48. Yüklenici, Kurumsal Sabit Telefon Hizmeti ile ilgili teknik desteği, sözleşme süresince kendisi verecektir.
49. Yüklenici kurumsal telefon arama sisteminin çalışması için altyapı işletmecisinden idare adına gerekli hat başvurusunda bulunabilecektir. İdare bu konuda gerekli bilgi ve belgeleri yükleniciye vermekle yükümlüdür.
50. Yüklenici sözleşme imza tarihinden itibaren 30 gün içerisinde tüm hatları çalışır vaziyette kendi sistemine dahil edecektir. Bu süre içerisinde nakli gerçekleştirilmeyen hatlar için Telekom (mevcut Telekom operatörü)tarafından çıkabilecek ücretler yüklenici tarafından karşılanacaktır.
51. Yüklenici 444 ile başlayan hizmet numaralarını şehir içi arama birim fiyatı üzerinden

ücretlendirecektir.

1. Firma, Kurumsal Sabit Telefon Hizmeti ile ilgili teknik desteği, sistem çalıştığı sürece verecektir.
2. İdare gerekli gördüğü takdirde sözleşmeyi tek taraflı feshedebilir. Firma sadece yapılan görüşme ücretlerini talep edebilir. Başka herhangi bir iş için ücret talep edemez.
3. Yüklenici sistemin devreye alınması ve kapatılması sırasında Türk Telekom (veya mevcut Telekom operatörü) ile yapacağı iptal protokol ve sözleşme işlemlerini takip edecek, sonuçlandıracaktır. İdare bu işlemler için herhangi bir ücret ödemeyecektir.
4. Yüklenici, santrallere ait aylık faturaları ait olduğu idareye posta ile gönderecektir.
5. Yüklenici elemanlarının idareye ait yerlerde çalışma esnasında doğabilecek her türlü zararı yüklenici karşılayacaktır.
6. Ödeme İle ilgili gecikmelerden ve sorunlardan ötürü hiçbir şekilde sabit telefon hattı kesilmeyecektir. Bu kesintiden dolayı çıkacak zarar yüklenici firmaya aittir.
7. GİZLİLİK
8. Telefon görüşmelerinde azami ölçüde gizlilik ilkelerine riayet edilecektir.
9. Hiçbir suretle görüşmelerin kaydı tutulmayacaktır.
10. Firma personeli/operatörü vasıtasıyla hiçbir nedenle (muayene amacıyla dahi olsa) telefon görüşmelerine dahil olunmayacaktır.
11. İdarece görevlendirilen kişiler haricinde 2. ve 3. şahıslara bilgi ve belge verilmeyecektir.
12. Kurum menfaatleri ön planda tutulacak. Basına ve kamuoyuna yansıyacak durumlarda Yüklenici sorumlu tutulacaktır.
13. Yüklenici İdare'nin yapmış ve yapmakta olduğu telefon görüşme kayıtlarının korunmasını sağlamak
14. zorundadır. Aksi durumda doğacak maddi ve manevi zarardan Yüklenici sorumlu olacağı gibi her türlü cezai sorumluluk Yükleniciye ait olacaktır.
15. TELEFON ÜCRET TARİFESİ
16. STH ve THK hizmeti için operatör firma tarafından şehir içi, şehirlerarası ve GSM ücret tarifesi saniye bazlı teklif edilecektir. Fiyatlar KDV hariç olarak belirtilecektir. Sözleşme bitimine kadar teklif edilen ücretler uygulanacaktır.
17. Ücretlendirme periyodu saniye bazında olmalıdır.
18. İdarenin yükleniciye bildirdiği yeni telefon tesisi gibi durumlarda, eklenecek olan hatlar da aynı ücret tarifesinden ücretlendirilecektir.
19. Sözleşme süresi boyunca hatlar üzerindeki herhangi bir değişiklik (hat iptali veya ilavesi) idarenin tasarrufunda olacaktır.
20. Aşağıdaki listede 6(altı) aylık yaklaşık görüşme süreleri belirtilmiştir.
21. idare belirlenen yaklaşık toplam konuşma süresinden saniye bazında kullandığı kadarının konuşma bedelini ödeyecektir. Kullanılmayan süreler idareye fatura edilmeyecektir.

**7.** Aşağıda belirtilen yaklaşık görüşme sürelerinin aşılma durumunda da teklif edilen birim fiyatlardan görüşmeler ücretlendirilecektir.

YAKLAŞIK GÖRÜŞME SÜRELERİ (12 aylık)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Şehir içi görüşme | Saniye | 400.000 |
| Şehirlerarası görüşme | Saniye | 40.000 |
| Gsm yönüne görüşme | Saniye | 200.000 |
| Sth operatörleri yönü | Saniye | 30.000 |
| Özel servis (444 ve l18xy Rehberlik hizmetleri) | Saniye | 50.000 |
| Bilinmeyen numaralar servisi | Saniye | 2.000 |

HAT SAYILARI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pstn hat sayısı | Adet | 8 |