



T.C.
SAMSUN ÜNİVERSİTESİ
İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı

TARİH: 6 Aralık 2023
SAYI: 934.01.00 -160
KONU: Teklif Hak.
TELEFON: 0 362 313 00 55
FAKS: 0 362 313 02 02
E-MAİL: imldb@samsun.edu.tr

SAYIN :

Üniversitemiz ve bağlı birimlerinin ihtiyaçları için aşağıda / ekli listede yazılı 1(Bir) kalem sabit telefon hizmeti 4734 Sayılı Kamu İhale kanununun 22/d maddesine göre satın alınacaktır.

Söz konusu hizmetin temini mümkün ise teklif mektuplarının Samsun Üniversitesi İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığı Satınalma Biriminde bulunacak şekilde iletilmesini rica ederim.

Yücel ÇIN
Daire Başkanı

<u>MALZEMENİN CİNSİ</u>	<u>MİKTARI</u>	<u>BİRİM FİYAT</u>	<u>TOPLAM FİYAT</u>
1. <u>Şehir İçi, Şehirlerarası, GSM, 444'lü ve Milletlerarası Sabit ve GSM Yönlerine Doğru Yapılacak Aramalar (0362 alan kodlu 1 adet PRI ve 200 adet DID numara ve Aylık 20.000 Dakika Havuz Paketi)</u>	12 Ay

Ek 1 : Teknik Şartname(11 Sayfa)
Ek 2 : Aydınlatma Metni (5 Sayfa)

- Teklif mektuplarında teklif edilen alet, cihaz ve diğer malzemelerin marka ve modelleri ile menşei ülke belirtilerek, fiyatların TL. cinsinden hem rakam hemde yazı ile silinti ve kazıntı yapılmadan yazılması gerekmektedir.
- Alternatif teklif verilemez.
- İstekliler, tekliflerin teknik şartnameye uygunluğu yönünden değerlendirme çalışmalarında kullanılmak üzere teklif ettikleri ürünler hakkında tam bilgi verecek, Türkçe katalog yabancı dil ile düzenlenmiş ise Türkçe çevirisi yapılarak orijinal katalog ile ürünlerin (Alternatif Teklifler) dahil özelliklerini idari ve teknik şartnamede karşılık gelen maddelere göre karşılaştırmalı olarak ayrı ayrı cevap vererek her sayfasını, imza kaşeleri ile tasdik ettikten sonra tekliflerine ekleyeceklerdir. Bu şarta uymayan teklifler reddedilerek değerlendirme dışı tutulacaktır.
- İstekliler teklif ettikleri ürünlerin garantileri ile garanti süresinden sonra ürün için ihtiyaç duyulacak yedek parçaların ve malzemelerin en az 10(On) yıl süre temin edileceği ve en az 10(On) yıl süre ile bakım, onarım ve Teknik Servisi hizmeti verileceği garantisini tekliflerinde taahhüt edeceklerdir. Yedek parça fiyat listesi ile yıllık bakım onarım fiyatları ve şartları teklifle beraber verilecektir.
- Teklif edilecek ürünler en az 2(iki) yıl Garantili olacaktır. Garanti belgesi teslimatta ürünle beraber verilecektir. Garanti süresi, cihazlarda cihazın çalışır durumda teslim edildiği tarihte, diğer ürünlerde eksiksiz olarak malın teslim edildiği tarihte başlar.
- a) İstekli imalatçı ise imalatçı olduğunu gösteren belgeler ve/veya sanayi sicil belgesi ve/veya kapasite raporu,
b) İstekli yetkili satıcı ise, yetkili satıcı olduğunu gösteren belgeler ve imalatçının sanayi sicil belgesi veya imalatçı olduğunu gösteren belgeler, teklifle beraber verilecektir.
- Yüklenici tarafından mala ait teknik dokümandan farklı olarak önerilen mal veya işler, ancak Teknik ve İdari şartnamede belirtilen asgari özelliklere haiz ve mevcudundan daha iyi özelliklere sahip olduğu muayene ve kabul komisyonu tarafından onaylanması halinde kabul edilecektir. Ancak bu takdirde yüklenici ilave bedel isteyemez.
- Teklif mektuplarının imzalanması ve kaşeli olarak sunulması zorunludur.
- KDV hariç birim fiyat(Adet,Kg,Test,M² vs.) teklif edilecek ve Teklif Mektuplarında malzemelerin KDV oranı ile KDV 'nin hariç olduğu belirtilecektir.
- Teklif isteme yazımızın kodu ve sayısının teklif mektubu konulan zarfın üzerine yazılmasına ve teklif mektubu konulan zarfın yapılandırılma yerlerinin firma tarafından imza ve kaşelenmesine özen gösterilmesi gereklidir.
- Teklif mektubunda yazılı alet, cihaz ve diğer malzemeler firma tarafından Üniversitemizin ilgili birimine teslim edilecektir.
- Teklif isteme yazımıza cevap verilmesi önemle rica olunur.
- Teklif edilen mal-emeler idarece verilecek yazılı siparişe binayen en geç 15(Onbeş) gün içerisinde idarenin deposuna teslim edilecektir. Teslimatın gecikmesi durumunda 15(Onbeş) günün bitmesine müteakip geçen her gün için kesilecek fatura bedelinin %0,005(Bindebeşi) oranında ceza uygulanacaktır. Ceza bedeli fatura bedelinden tahsil edilecektir.
- Teklif mektuplarında malzeme teslim tarihinin belirtilmesi zorunludur.
- Tekliflerin 13 Aralık 2023 Günü Mesai saati bitimine kadar iletilmesi gerekmektedir.**



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI

TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. KONU

Samsun Üniversitesine bağlı kampüsler ile merkez ofis binasında çalışan sabit telefonların (DID, PRI, PSTN) şehir içi, şehirlerarası, Özel Servis aramaları(444 ve diğer servisler), Uluslararası ve GSM yönlerine yapılan **telefon görüşmelerinin ve faks hizmet alımı** işidir.

2. AMAÇ

Samsun Üniversitesine bağlı kampüsler ile merkez ofis binasında çalışan sabit telefon hizmetlerine ayrılan kaynakların etkili, ekonomik ve verimli kullanılmasının sağlanmasıdır.

3. KAPSAM

Samsun Üniversitesine bağlı kampüsler ile merkez ofis binasında çalışan sabit telefonların şehir içi, şehirlerarası ve GSM yönlerine sabit hatlardan telefon görüşmelerinin idari sözleşmede belirtilen tarihler arasında taşıyıcı seçimi STH lisansına sahip işletmeci üzerinden yapılması işidir.

4. GENEL ŞARTLAR

4.1 Hizmeti sağlayan yüklenici Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunca (BTK) yetkilendirilmiş olmalı ve yetki belgesi idareye sunulmalıdır. Yüklenici tarafından sözleşme kapsamında sağlanacak hizmetler 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve BTK tarafından yürürlüğe konulmuş mevzuata uygun olmalıdır.

4.2 Yüklenici T.C. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından verilen ve hizmet türü “Sabit Telefon Hizmeti” olan Sayısı Sınırlandırılmayan Kullanım Hakkı Yetki Belgesine sahip olmalı ve teklifi ile bu belgeyi sunacaktır.

4.3 BTK tarafından belirtilen kapsamda, ilgili telekom operatörleri ile yapılması gereken ara bağlantılarını tamamlamış olmalıdır. Firma bununla ilgili belgeleri idarenin istemesi halinde ilgili idareye ibraz edecektir.

4.4 Yüklenicinin ses trafiğini taşımak amacıyla kurulmuş, kendine ait bir omurgası olmalıdır. Omurga yedekliliğini sağlamalıdır. Yüklenici idarenin şehir içi, şehirlerarası ve GSM yönlerine yapılacak telefon görüşmeleri için kurulacak alt yapı hizmetinin kesintisiz ve sorunsuz olarak sağlanmasından, gereken tedbirlerin alınmasından, hizmet kalitesine ilişkin standartlara ve sözleşme koşullarına uymakla sorumlu olacaktır.

4.5 Yüklenici karasal hatlar üzerinden veri iletim lisansına sahip olması gerekmekte olup, gerekli belgeleri teklif ekinde idareye sunmalıdır.

4.6 Yüklenici idarenin şehir içi, şehirlerarası, faks, GSM, STH operatörü, özel servis (444’lü hatlar) ve acil durum hattı telefon görüşmeleri için kurulacak alt yapı hizmetinin kesintisiz ve sorunsuz olarak sağlanmasından, gereken tedbirlerin alınmasından, hizmet kalitesine ilişkin standartlara ve sözleşme koşullarına uymakla sorumlu olacaktır.

4.7 Yüklenici yurtiçi tüm telefonlara ve GSM operatörlerine erişim sağlamakla yükümlüdür (Yurtiçindeki yabancı GSM operatörleri ile yerli GSM operatörlerine ulaşım operatörün roaming anlaşması ile sınırlıdır).



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

4.8 Yüklenici, sahip olduğu veya diğer işletmecilerden kiraladığı hizmetin sunumuna yönelik her türlü alt yapı, bant genişliği ya da anahtarlama kapasitesi gibi unsurlarla ilgili idareye taahhüt ettiği hizmet kalitesini sağlamakla yükümlüdür.

4.9 Yüklenici hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken tedbirleri almakla yükümlüdür. Kesintilerden kaynaklanacak uyuşmazlıklarda yüklenici sorumludur.

4.10Firma, Kurumsal Telefon Arama Sisteminin çalışması için altyapı işletmecisinden idare adına gerekli hat başvurusunda bulunabilecektir. İdare bu konuda gerekli bilgi ve belgeleri STH firmasına vermekle yükümlüdür.

4.11Firma, üniversitenin ve bağlı birimlerinin olduğu her telefon santralının önüne Sayısal ve Analog Gateway ünitesi takacak ve burada ki kapasiteye göre ihtiyaç duyulan port sayısını kendi ayarlayacaktır. Cihazlardan verilecek olan çevir tonu, T.Telekom hatlarından gelen çevir tonu ile aynı olacaktır.

4.12Firma, telefon santrali olmayan bağlı birimlerde, arama/aranma hizmetini IP TELEFON üzerinden sağlayacaktır.

4.13Firma tarafından bağlanacak olan cihazlar kuruma fatura edilmeyecektir.İş sonunda cihazlar firmaya teslim edilecektir.

4.14Samsun Üniversitesinin ses teklifi yalnızca görüşme yapılan ses hatlarını kapsayacak olup, kuruma ait Analog ve PRI hatlar üzerinde çalışan internet (dsl) alarm post 112 Acil hatları kapsamamaktadır.

4.15Numara taşıma kapsamında yüklenici Samsun Üniversitesi lokasyonlarında bulunan Analog ya da PRI santrallerinin çıkışlarını IP teknolojisine dönmesi ile ilgili her türlü yatırımı yapacak olup ihtiyaç duyulan lokasyonlar da IP telefon yatırımı ücretsiz olarak gerçekleştirecektir.

4.16Yüklenici numara taşıma kapsamında sözleşmenin imzalandığı tarih itibarı ile 2 iş günü içerisinde numara taşımalarını gerçekleştirecektir.

4.17Firma, kendisine iletilen herhangi bir arızayı öncelikli olarak uzaktan sisteme erişip yapabilecektir.

4.18Yüklenici çalışma performansını test edebilmesi amacı ile ilk etapta İdarenin belirleyeceği lokasyonda deneme amaçlı demo çalışması yapabilecektir.

4.19Yüklenici Samsun Üniversitesine bağlı kampüs ile merkez ofis binası telefon numaraları ile yapılan her türlü işlemleri (aranan numara, arama zamanı, konuşma süresi ve konuşma ücretini) içeren ayrıntılı konuşma bilgilerini idarenin talep etmesi halindeaktif fatura dönemine ait ayrıntılı dökümü 5 (beş) gün içerisinde sağlayacaktır. Bu hizmetler için ayrıca ücret talep etmeyecektir.

4.20Yüklenici aylık olarak yapılan görüşmelerle ilgili, o aya ait ayrıntılı faturayı ertesi ayın ilk 5 (beş) günü içinde dijital veya idarece talep edilmesi halinde basılı evrak olarak istenilen adrese ulaştırmış olacaktır.

4.21Yüklenici fatura kesim tarihi ile son ödeme tarihi arasında en az 30 (otuz) gün süre bulunacaktır. Yüklenicinin yanlış veya hatalı kestiği faturaların iade edilmesi nedeniyle ödeme süresinin uzamasında sorumluluk yükleniciye aittir. Yanlış veya hatalı kesilen faturanın düzeltilmesinden sonra ödeme işlemlerine başlanacak olup süre yine 30 (otuz) gündür. Gecikme dolayısıyla, yüklenici idareden hiçbir şekilde faiz talep edemeyecektir.

4.22Ödeme ile ilgili gecikmelerden ve diğer sorunlardan dolayı hiçbir nedenle hizmet kesintiye uğratılmayacaktır. Her ne sebeple olursa olsun fatura bedellerinin son ödeme tarihine kadar



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

ödenmemesi durumunda, 30 (otuz) günlük sürenin bitiminden itibaren ilk 2 (iki) ay için gecikme ücreti talep edilmeyecektir.

4.23Yüklenici idare tarafından talep edilmesi halinde numara sayısı, kimlik bilgileri, görüşme süreleri ve trafik miktarı bilgilerini idareye vermek üzere 2 (iki) yıl muhafaza etmekle yükümlüdür.

4.24Firma, işe başlamadan önce İdarenin Telefon Santral ve altyapı sistemlerini inceleyip herhangi bir eksiklik var ise İdareye bildirerek gerekli düzenlemeleri tamamlatacaktır.

4.25Firma, yasayla yetkili kılınmış kişi ve kuruluşlarca talep edildiğinde, çağrı loglarını yine yasalara uygun olarak ilgili kişi ve kuruluşlara vermekle yükümlüdür.

4.26Aylık dönem faturalarına itiraz edilen telefon hatları için, yüklenici tarafından başvuru tarihini izleyen en geç 10 (On) iş günü içinde gerekli inceleme yapılarak sonuçlandırılır. İnceleme sonuçları idareye yazılı olarak bildirilir. İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde, itiraza konu telefon numarasına dair fazla olarak tahsil edilen bedel idareye üç (3) iş günü içinde iade edilir veya idarenin onay vermesi halinde bir sonraki döneme ait faturadan mahsup edilir. Uyuşmazlığın devamı halinde, konu ile ilgili mevzuatlar dahilinde işlem yapılır. Yüklenicinin kendisine ait veya telefon numaralarını çalıştırdığı telefon santralinde herhangi bir sebeple telefon konuşma sürelerinin sıfırlanması (bilgi kaybı) halinde aynı telefon hattından geriye dönük normal çalışma dönemine ait altı (6) aylık dönemin aylık ortalama görüşme süresi tutarı kadar tahakkuk yapılır, telefon hattının geriye dönük altı (6) aylık normal kullanma süresi olmaması halinde, arızadan sonraki sağlam çalışan altı (6) aylık dönemin aylık ortalamasına göre tahakkuk yapılır.

4.27Sabit telefon hizmeti alınacak Sabit Telefon Numarası, lokasyon Adresi şartname ekinde yer almaktadır.

4.28İdare yönetilebilirlik yetkisine sahip olacaktır. Sistem üzerinden ilgili firma şehir içi, şehirlerarası ve GSM yönüne idarenin belirleyeceği numaralara muhtelif konuşma yetkileri verilerek yapılacak konuşmalar sınırlandırılacaktır. Yüklenici sözleşme imzalandıktan sonra İdarenin hat ihdası, mevcut hattı kapatma açma nakli ve arıza gibi durumlarda idarenin birinci derecede muhatabı olacaktır.

4.29Yüklenici hat açma-kapama ve yönlendirme, arıza giderme gibi işlemler için ücret talep etmeyecektir.

4.30Kurumun yapısına özel olarak herhangi bir data kesintisi yaşanması durumunda, yüklenici operatörün açacağı data bağlantısına ek olarak kurum Metro Ethernet sistemi üzerinden de yedek olarak bağlantılarının hazır tutması gerekmektedir. Bununla ilgili işlemler operatör kurum ile Samsun Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı arasında yapılacaktır.

4.31Mücbir sebepler dışında, yüklenici tarafından yapılacak her türlü bakım onarım çalışmaları sistemin kesintisiz çalışmasına engel olmayacak şekilde olmalıdır.

4.32Yüklenici, şebeke bakım onarım çalışmaları, işletme arızaları gibi sebeplerle servisin geçici olarak veya tamamen durması halinde derhal idareye ayrıntılı yazılı olarak bildirecektir. Arızaya 30 (otuz) dakika içinde müdahale edip en geç 1 (bir) saat içinde arızayı giderecektir.

4.33Yüklenici tarafından kurulacak sistemde ses kalitesi, yedeklilik, güvenlik, izlenebilirlik ve yönetilebilirlik özellikleri mutlaka bulunmalıdır. İzleme Yazılımı idarenin belirleyeceği personellere sözleşme tarihinden itibaren en geç 15 gün içerisinde tanımlanacaktır.



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

4.34Hizmet kalitesinin sağlanması ve ölçülmesi konusunda hizmet kalitesi yönetmeliği geçerli olacak, Samsun Üniversitesi ve diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından, telefon görüşmeleri ile ilgili istenen ve istenilecek olan yüklenici hizmet kalitesi ve seviyelerine ilişkin anlaşılır, karşılanabilir ve güncel bilgileri kolay anlaşılabilir şekilde aylık olarak yönetim arayüzünde bu raporlara ulaşılabilir olmalıdır. Raporlarda Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde ;

- Erişim hattı bazında arıza oranı
- Başarısız arama oranı
- Arıza giderme süresi
- Aramanın kurulma süresi

Bilgilerini içermeli ve standartlar, yetkili kullanıcılar tarafından yönetim yazılımı üzerinden istene tarih aralıklarında alabilmelidir.Bu işlem yüklenici tarafından bedelsiz yerine getirilebilmelidir.

4.354735 sayılı kanunun 10. Maddesi mücbir sebep halleri ve şartları haricinde, hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları/süreleri aşağıdaki sınır değerleri aşmamalıdır.Aylık yapılacak olan kontrollerde;

- Kabul edilir sınır değeri % 2 den az,
- Başarısız arama oranı %2 den az
- Arıza giderme süresi maksimum 30 dk
- Şehir içi, şehirlerarası ve milletlerarası aramalarda aramanın kurulma süresi 8 sn olmalıdır.

4.36Maddede belirtilen hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları/sürelerinin 3 kez aşılması halinde , sözleşme bedelinin %0.02 (onbinde iki)oranında ceza kesilir.

4.374735 sayılı Kanunun 10. Maddesinde belirtilen mücbir sebepler dışında 48 saat süre ile aralıksız hizmetin kesintiye uğraması halinde , sözleşme alınan kanun hükümlerine göre feshedilir.

4.38Yüklenici, sistemde oluşabilecek herhangi bir arıza durumunda sistemin gayri faal kalmaması için alternatif yolları aktif hale getirebilecektir.Bu kapsamda telefon arama sisteminin üzerinde çalıştığı;

- Hat bağlantılarının fiziksel olarak kesilmesi durumunda
- Hattın alt yapı işletmecisi tarafından sağlıklı olarak sağlanamadığı her koşulda,
- Hattın alt yapı işletmecisi tarafından yeterli bant genişliği oluşturulmadığı durumlarda
- Hat bağlantısında kullanılan modem ya da Gateway ünitelerinin enerjilerinin kesilmesi durumunda
- Hat bağlantısında, başlangıcın kurum abonesi tarafından doğru yapıldığı fakat alt yapı işletmecisi tarafından çeşitli nedenlerle çağrının sonlandırılmadığı her durumda, aramalar alternatif yön kullanılarak kullanıcıya hissettirilmeden gönderilebilmeli ve bu aramalar gerçekleştirilmelidir.

4.39Kurulacak hatlar ve verilecek olan SES Hizmeti BTK, ITU-T, ETSI telefon standartlarında olacaktır.

4.40İdarenin firma aracılığıyla yapacağı şehir içi, şehirlerarası veya GSM aramalarında, aranan tarafta görünecek numara ile mevcut kullanılmakta olan numaralar dışında farklı numara görünmeyecek taraflardan bununla ilgili bir talep olmayacaktır (PBX olarak çalışan numaralar dışında).

4.41Mevcut hat sayısı ve numaraları korunmalı ve numaralar değiştirilmemelidir. Ayrıca idarenin talebine göre hat sayısı artırılması ve azaltılması ücretsiz olarak sağlanacaktır.



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

- 4.42**Yüklenici tarafından Telefon Santrallerinde yapılacak olan her türlü çalışma öncesinde kurum yetkilisi ile birlikte eğer gerekiyorsa servis desteği veren firma ile koordineli çalışılacaktır.
- 4.43**Yüklenici, Kurumsal sabit telefon hizmeti ile ilgili teknik desteği, sözleşme süresince kendi verecektir. Yüklenici sistemin çalışır durumda olup olmadığını sürekli kontrol edecektir.
- 4.44** İdare tarafından yapılacak telefon görüşmelerinde, çevrilecek numaraların önüne 9 rakamı eklenecektir.
- 4.45**Yüklenici fatura ile beraber fatura icmalini ve fatura tarihleri arasında gerçekleşen çağrı detaylarını ve çağrı ücretlerini Samsun Üniversitesi istemesi halinde digital veya yazılı olarak Samsun Üniversitesi İdari ve Mali İşler Daire Başkanlığına gönderecektir.
- 4.46**Yüklenicinin kullandığı ücretlendirme yazılımı kendine ait olmalı ve kendisi tarafından yönetiliyor olmalı ve bu durumu teklif ekinde belgelemelidir.
- 4.47**Yüklenici, idarenin internet üzerinden istek ve problemlerini iletebileceği ve takibini yapabileceği bir web ara yüzü sağlayabilmelidir.
- 4.48**Yüklenici 7/24 ulaşılabilecek bir çağrı merkezi numarası ve teknik destek verebilecek ekibin isim listesi ile GSM telefon numaralarını ve mail adreslerini işe başladığı gün şartnameye konu Samsun Üniversitesi Bilgi İşlem Daire Başkanlığı'na verecektir. Yüklenici tarafından arıza bildirim sonuçları ilgili idareye mail ve/veya telefon yolu ile bilgi verilecektir.
- 4.49**Yüklenici telefon santrallerinin kullanım özellikleri olan, konferans, çağrı bekletme, arayan numarayı gösterme gibi özellikleri sağlayabilmelidir.
- 4.50**Yüklenici sistemin devreye alınması ve kapatılması sırasında eski yüklenici ile yapacağı iptal protokol ve sözleşme işlemlerini takip ederek sonuçlandıracaktır. Bu işlemler için gerek yüklenici firma gerekse eski yüklenici tarafından herhangi bir ücret talep edilmeyecektir. Talep edilmesi halinde bu ücret yüklenici firma tarafından karşılanacaktır.
- 4.51**Yüklenici personelinin idareye ait yerlerde çalışma esnasında doğabilecek her türlü zararı kendisi karşılayacaktır. Sistemin kurulması ile ilgili hiçbir şekilde donanım ve kurulum ücreti alınmayacaktır.
- 4.52**Yüklenici, sözleşme öncesinde taahhüdü bulunan idare ve bağlı birimlerin sisteme dahil edilmesini bekleyecek, taahhüt bitiminde ilgili birimler aynı koşullarda firma tarafından sisteme dahil edilecektir.
- 4.53**Yüklenici fatura ile beraber fatura icmalini ve fatura tarihleri arasında gerçekleşen çağrı detaylarını ve çağrı ücretlerini idareye ara yüz üzerinden sunmalıdır.
- 4.54**Yüklenici 444 ve 118 vb. ile başlayan hizmet numaralarını şehir içi arama birim fiyatı üzerinden ücretlendirecektir.
- 4.55**Yüklenici firma tarafından, **110** yangın ihbar hattı arandığı bölgesel ihbar merkezine ulaşılabilirliği mutlaka sağlanacaktır.
- 4.56**Ücretlendirme periyodu dakika bazında olmalıdır. Birim Fiyat Teklif Cetvelinde teklif edilen birim fiyat TL/dakika olarak sunulacak, sözleşme sonrası ücretlendirmede ise TL/dakika olarak konuşma süreleri faturalandırılacaktır.
- 4.57**Yüklenici, İdarenin yapmış ve yapmakta olduğu telefon görüşme çağrı(log) kayıtlarının korunmasını sağlamak zorundadır. Aksi durumda doğacak maddi ve manevi zarardan Firma sorumlu olacağı gibi her türlü cezai sorumluluk Firma'ya ait olacaktır.(Her türlü hukuki uyuşmazlıklarda çözümü Samsun Hukuk Mahkemeleri/İcra Daireleri yetkili olacaktır.)



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI

TEKNİK ŞARTNAMESİ

5. GİZLİLİK

- 5.1** Telefon görüşmelerinde gizlilik ilkelerine kati surette riayet edilecektir.
- 5.2** Hiçbir suretle görüşmelerin ses kaydı tutulmayacaktır. Yüklenici personeli/operatörü vasıtasıyla hiçbir nedenle (muayene amacıyla dahi olsa) telefon görüşmelerine dahil olmayacaktır.
- 5.3** Kurumun menfaatleri ön planda tutulacaktır. Kurum konuşmaları Yükleniciden dolayı basına ve kamuoyuna yansiyacak olursa yüklenici sorumlu olacaktır.
- 5.4** Yüklenici, idarenin yapmış ve yapmakta olduğu telefon görüşme çağrı(log) kayıtlarının korunmasını sağlamakla sorumludur. Aksi durumda doğacak maddi ve manevi zarardan yüklenici sorumlu olacağı gibi her türlü cezai sorumluluk da yükleniciye ait olacaktır.
- 5.5** Yüklenici, gizlilik hususlarıyla ilgili sözleşme süresince telefon görüşmelerinin kurum dışına aktarılmasını ya da herhangi bir şekilde kurum dışındakilerin eline geçmesini engellemekle yükümlüdür. Bu yükümlülüğün yerine getirilmediğinin tespit edilmesi halinde sözleşme idare tarafından tek taraflı fesih edilir ve yasal yollara başvurulur.
- 5.6** Üniversitemizin resmi yazısının gereği veya üniversitemizce yükleniciye yazılı olarak bildirilen yetkili personel haricinde 2. ve 3. şahıslara bilgi ve belge verilmeyecektir.
- 5.7** Yüklenici firma iş başlangıcında Samsun Üniversitesi ile Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikalarında belirtilen Kurumsal Gizlilik Sözleşmesi imzalamalıdır.

6. BİLGİ GÜVENLİĞİ GEREKSİNİMLERİ

- 6.1** Yüklenici ihaleye konu iş kapsamında ve garanti süresi boyunca yükümlülüklerini yerine getirirken, İdarenin Bilgi Güvenliği Politikalarına uymak zorundadır. İdarenin bilgi güvenliği politikaları kılavuzunda açıklanmıştır. Bahse konu dokümanlara internet üzerinden erişim sağlanabilmektedir.
- 6.2** Yüklenicinin herhangi bir iş ve işlemde İdarenin bilgi güvenliği politikalarına aykırı hareket etmesi halinde bu durum İdare tarafından yazılı olarak yükleniciye bildirilir ve gerekli düzenlemeleri yapması istenir. Yükleniciye bu tarzda bir bildirim yapılmamış olması halinde, yüklenicinin bilgi güvenliği politikalarına uyduğu kabul edilir.
- 6.3** İdarenin bilgi güvenliği politikaları uyarınca, idareye ait bilgilerin korunması maksadıyla, yükleniciler ile “Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi” ve söz konusu iş kapsamında çalışacak olan yüklenici personeli ile “Personel Gizlilik Sözleşmesi “ imzalanır.
- 6.4** Sözleşmeye konu iş kapsamında alt yüklenici kullanılacaksa, ana yüklenici tarafından tüm alt yüklenicilere “Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi” imzalatılır ve taahhütnamelerin bir sureti idareye teslim edilir.Aynı şekilde alt yüklenici çalışanları ile de “Personel Gizlilik Sözleşmesi” imzalanır. Alt yükleniciler ve çalışanlarına ait sözleşmeler idareye teslim edilmeden, alt yüklenici çalışmalara katılamaz. Alt yüklenici ile “Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi” imzalanması, asıl yüklenicinin gizlilik ile ilgili sorumluluklarını ortadan kaldırmaz veya değiştirmez.



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI

TEKNİK ŞARTNAMESİ

6.5 Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi ve ihaleye konu iş kapsamında çalıştırılacak anahtar personelin Kişisel Gizlilik Sözleşmelerinin imza işlemleri tamamlanmadan yüklenici işe başlayamaz.

6.6 Yüklenici çalışanlarının bilgi ve bilgi işleme tesislerine erişim yetkileri, Kişisel Gizlilik sözleşmeleri idareye teslim edildikten sonra tanımlanır.

6.7 Destek Faaliyetleri kapsamında kurum bilişim sistemlerine uzaktan erişim yapılması ihtiyacı söz konusu olması halinde, yüklenici personelin söz konusu kaynaklara erişimi idare tarafından sağlanan VPN hizmeti üzerinden yapılır.VPN erişimi yapılabilmesi için kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi ve Personel Gizlilik Sözleşmelerinin idareye teslim edilmiş olması gerekir.

6.8 Temin edilen donanımların üzerindeki alıcı veri barındırma ihtiyacı olan disk/flash bellek vb. depolama ortamlarında oluşan hata ve arızalar idarenin birimlerinde (yerinde) düzeltilecektir.Yerinde düzeltmenin mümkün olmaması nedeniyle söz konusu ortamların yükleniciye iade edilmesi ihtiyacı ortaya çıkarsa ortam üzerinde sağlanan verilerin usulüne uygun olarak silinmeyi veya yok edilmeyi müteakip yükleniciye teslim edilecektir.Teknik sebeplerle silme veya yok etme işlemi yapılamıyorsa söz konusu ortamlar yükleniciye teslim edilmeyecek ve firma tarafından yenisi ile değiştirilecektir.

6.9 Yüklenici ihaleye konu iş kapsamında gerçekleştireceği kişisel veri işleme faaliyetleri açısından kişisel verilerin korunması mevzuatı ile uyumlu şekilde hareket edecektir.

6.10 Cumhurbaşkanlığı tarafından yayımlanan 2019/2 sayılı Genelge uyarınca satın alınacak yazılım ve donanımların kullanım amacına uygun olmayan bir özellik ve arka kapı(kullanıcıların bilgisi/izni olmaksızın sistemlere erişim imkânı sağlayan güvenlik zafiyeti) açıklığı içermediğine dair “Arka Kapı Taahhütnamesi” verilecektir.

6.11 Arka kapı Taahhütnamesi öncelikle üretici, üreticiden alınamıyorsa dağıtıcı, her ikisinden de alınamıyorsa yüklenici tarafından imzalanacaktır.

6.12 Arka Kapı Taahhütnamesi, taahhütnameyi imzalayacak tedarik zinciri bileşeni dikkate alınarak(üretici,dağıtıcı, yüklenici) her bir ürün için ayrı ayrı(ürünlerin tür, tip, kullanım amacı,marka, model vb. özelliklerine göre gruplandırılarak) her bir grup için ayrı ayrı veya tüm ürünler için tek bir taahhütname olacak şekilde verilebilecektir.

6.13 Bu bölümde belirtilen kurumsal gizlilik taahhütnamesi, personel gizlilik sözleşmeleri ve arka kapı taahhütnamesi ihaleye konu tedarik sözleşmenin imzalanması sonrasında ihale üzerinde kalan yüklenici tarafından imzalanacak veya yukarıda belirtilen esaslar çerçevesinde ilgili kişi ve kurumlara imzalatılarak idareye teslim edilecektir.

7. TELEFON ÜCRET TARİFESİ

7.1 STH hizmeti için operatör yüklenici tarafından sabit ücretler; hat kira ve sabit ücret bedeli olarak, konuşma ücretleri; şehir içi, şehirlerarası ve GSM yönüne ücret tarifesi dakikabazlı teklif edilecektir.



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ

SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI

TEKNİK ŞARTNAMESİ

Fiyatlar KDV hariç, ÖİV dahil olarak belirtilecektir. Sözleşme bitimine kadar teklif edilen ücretler uygulanacaktır.

7.2 Teknik şartnamede verilen konuşma süreleri Samsun Üniversitene bağlı kampüsler ve merkez ofis binalarına ait olup 12 aylık ortalamadır. Samsun Üniversitesine bağlı kampüs ve merkez ofis binalarına verilmesi gereken süre veya paketler yüklenici firma tarafından sorunsuzca dağıtılır. Süreyi aşanlar ve az kullananlar arasında süre veya paket değişikliğini yüklenici idareye haber vermeksizin değişimini yapar. Yüklenici paket veya süre aşılması için tüm tedbirleri önceden almalıdır. Sözleşme kapsamında süre aşımı olması durumunda ücretlendirme teklifte belirtilen ücret üzerinden hesaplanacaktır.

8. MUAYENE VE KABUL METODLARI

8.1 Muayene ve kabul işlemleri Hizmet İşleri Genel Şartnamesi esaslarına göre Samsun Üniversitesi bağlı birimlerce yapılacaktır.

9. DİĞER HUSULAR

9.1 Alım konusu işe ilişkin verilen her türlü bilgi, cihaz ve malzemelere ait orijinal doküman ve kullanma kitapları Türkçe olarak verilecektir.

9.2 Yüklenici, şartnamelerde belirtilen hususları uygulamakla yükümlüdür. Şartnamede belirtilmeyen hususlarda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun ilgili yönetmelikleri, tebliğleri ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve ilgili yönetmelikleri geçerlidir.

9.3 Yüklenici idareden hiçbir ad altında güvence bedeli, depozito vs. talep etmeyecektir.

9.4 İdarenin yeni oluşacak veya iptal edilecek mevcut hatların nakledilmesi, ilave yeni hat tesisi ve aktif olmayan hatların aktif hale getirilmesi sözleşme yapılan şartlara göre bedelsiz kurulacak, mevcut hatların iptali de bedelsiz gerçekleştirilecektir. (İdareden herhangi bir aktivasyon ücreti talep edilmeyecektir.)

9.5 Yüklenici, sözleşme süresince kurumsal sabit telefon hizmeti ile ilgili idarenin belirleyeceği teknik personele teknik desteği verecektir.

9.6 Yüklenici, diğer özel servis numaralarına (110, 112, 155, 156, 158, 177 vb. acil çağrı hizmetleri numaraları) yapılan aramaları ücretlendirmeyecektir.

9.7 Yüklenici sistemin devreye girmemesi ve yedek devrenin sisteme girmemesinden doğacak tüm ek masraf ve ücretleri karşılayacaktır. Bu masraflar ilk hak ediş ödemesinden başlamak üzere kesilecek ve idari sözleşme hükümlerine göre cezai işlem uygulanacaktır.

9.8 İdareye verilen hizmetin sonucunda kesilen faturanın kontrolü ve idaremizce aylık olarak yapılacaktır.

10. ARIZA İŞLEMLERİ VE CEZAI MADDELER



SAMSUN ÜNİVERSİTESİ SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMET ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

10.1 Yüklenici'nin arıza bildirimini için 7(yedi) gün 24(saat) esasına göre çalışacak bir çağrı merkezi olacaktır. Telefon hizmetinde bir sorun oluşması halinde iletişime geçilecek çağrı merkezi bilgileri (telefon, e-posta, faks) sözleşme imzalanmasına müteakip İdare'ye sunulacaktır.

10.2 Yüklenici hizmetin takibinde sorumlu olacak yetkilendirmiş bir kişinin isim ve irtibat bilgilerini İdare'ye sözleşme imzalanmasından itibaren 7(yedi) gün içerisinde bildirecektir

10.3 Yüklenici, idare tarafından bildirilen arızaya en geç yarım saat içerisinde müdahale edecek, arızaya müdahale edildikten sonra 1 (bir) saat içerisinde çözecektir. Aksi takdirde geciken her yarım saat için yükleniciye ihale bedelinin %0,5(binbe eş)'i oranında ceza kesilir.

10.4 Yüklenici iş başlangıç tarihinden itibaren teknik şartname kapsamında tarif edilen hizmetlerden herhangi birini zamanında başlatamadığı takdirde, başlatılmayan her gün için toplam sözleşme bedelinin %0,1(binbebir)'i oranında ceza kesilecek olup ayrıca sunulmayan hizmetin bedeli ödenmeyecektir.

10.5 Sözleşme süresince yüklenici tarafından yapılacak bakım çalışmaları sistemin kurulu olduğu yerde idarenin uygun gördüğü tarih ve saatte yapılacaktır.

10.6 İdare, yüklenici firma tarafından gizlilik ilkelerine uyulmadığı takdirde bir tutanakla durumu tespit eder ve yükleniciye sözleşme bedelinin %1(yüzde bir)'i oranında cezai işlem uygular. Yüklenici gizlilik hususlarıyla ilgili sözleşme süresince üçten fazla ceza alırsa, 4735 sayılı kanun hükümleri doğrultusunda sözleşme feshedir.

Samsun Üniversitesi Telefon Numaraları Dağılımı

	Yerleşke	Dış Hat
SANTRAL		3130055
Rektör	Canik-Merkez-Balıca	3130100
Rektör Yardımcıları	Canik	3130101-2-3
Genel Sekreter	Canik	3130104
Rektör Danışmanları	Canik	3130105-6-7
Genel	Canik	
Genel Sekreter Yardımcısı	Canik-Balıca	3130108
Kurumsal	Canik	
İletişim Birimi	Canik	3130109
Koordinatörlükler	Canik	3130110
Hukuk Müşavirliği	Canik	3130111
BOŞ		3130056-3130099

Daire Başkanlıkları

Personel DB.	Canik	3130113
Strateji Geliştirme DB.	Canik	3130114
Sağlık Kültür DB.	Canik	3130115
İdari ve Mali İşler DB.	Canik	3130116
Yapı İşleri DB.	Canik	3130117
Kütüphane DB.	Canik	3130118
Bilgi İşlem DB.	Canik	3130119

Dekanlıklar

İktisadi-idari ve Sosyal Bilimler Fak.	Canik	3130130-139 arası
Mimarlık ve Tasarım Fak.	Balıca	3130140-159 arası
Mühendislik Fak.	Balıca	3130160-179 arası
Havacılık ve Uzay Bilimleri Fak.	Balıca	3130180-199 arası

Tıp Fakóltesi	Canik	
İslami İlimler Fakóltesi	Canik	
Sivil Havacılık Yüksekokulu	Balıca	3130200-210 arası
Uçuş Okulu	Balıca	3130210-219 arası
Kavak MYO	Kavak	3130220-225 arası
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü	Canik	3130240-244 arası
Teknoloji Transfer ofisi	Canik	3130226
Uluslararası İletişim ofisi	Canik	3130227
Uzem	Canik-Balıca	3130228
Sürekli Eğitim Merkezi	Canik	3130229
Rektörlük Merkez Ofisi	İlkadım	233 55 03