



**ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ**

**ANKARA**

**ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ  
2024 (12 AY) TELEFON SANTRALİ  
PERİYODİK BAKIM HİZMETİ ALIM  
TEKNİK ŞARTNAMESİ**

**YAPI İŞLERİ VE TEKNİK DAİRE BAŐKANLIĐI**

**KASIM 2023**

## 1.AMAC

Bu Teknik Şartname; Ortadoğu Teknik Üniversitesi'nde hizmet vermekte olan Mitel (Ericsson) marka sayısal telefon santralinin yazılım ve donanımı ile ilgili periyodik bakım hizmetlerini, arıza durumlarında yapılacak bakım Onarım hizmetlerinin hizmet alımı yöntemi ile temin edilerek, haberleşme sistemlerinin kaliteli ve verimli bir şekilde işletilmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

## 2.KAPSAM

Bakım onarım işi; ODTÜ kampüsünde bulunan Telefon santral sistemlerini, yurtlara ait santraller ve Erdemli Deniz Bilimleri Enstitüsünde bulunan Santral Limlerinin Periyodik Bakım Onarım çalışmaları ile birlikte Bilgi ve işletim sisteminin yenilemesini kapsar. Söz konusu hizmet alımı 01/01/2024 – 31/12 /2024 dönemini kapsayacaktır.

## 3.TANIMLAR

Bu Şartnamede geçen;

- a) **İdare:** Orta Doğu Teknik Üniversitesi'ni,
- b) **Firma:** Bu şartname esaslarına göre yapılan ihaleyi kazanıp, ihale konusu işleri yükümlenecek özel sektör kuruluşu
- c) **Bakım-Onarım Hizmeti:** İdareye ait ve kapsam maddesinde belirtilen santral sistemlerinin periyodik bakımlarının yapılması, arıza meydana gelmesi halinde müdahale edilmesi, yazılım ve donanım sisteminin işler hale getirilmesi ile ilgili çalışmalar.

## 4.GENEL HÜKÜMLER

- 4.1 Bakım hizmeti kapsamındaki değişecek parçaların kesinlikle kullanılmamış, yeni ve %100 uyumlu olması gerekmektedir.
- 4.2 Firma tarafından idarede yapılan tüm işlemler için "Arıza Bilgi ve Onarım Formu" düzenlenecek ve değiştirilen bütün parçalar söz konusu formlarda ayrıntılı olarak belirtilecektir. Bu formun bir kopyası idareye teslim edilecektir.
- 4.3 Her periyodik bakım döneminde idaremiz adına yüklenici firma tarafından yapılan bakım, arıza / onarım işleri sırasında değiştirilen parçalar ayrıca bir liste halinde idareye verilecektir.
- 4.4 Teslim alınan işin muayene ve kabul işlemleri, 19.12.2002 tarih ve 24968 sayılı resmi gazetede yayımlanan "Hizmet Alımları Muayene ve Kabul Yönetmeliği"ne uygun şekilde yapılacaktır.

4.5 Dönem içinde ODTÜ Kampüsü ve Yurtlara ait santral sistemleri Mart-Haziran-Eylül ve Aralık olmak üzere toplam 4 adet, Erdemli Deniz Bilimleri Enstitüsündeki santral sistemleri Nisan-Eylül olmak üzere 2 Adet periyodik bakım çalışması yapılacaktır. Yapılacak periyodik bakım sonrasında firma ya ödemesi gerçekleştirilecek bakım formu ödeme dosyasına eklenecektir.

## **5. GENEL ŞARTLAR**

- 5.1 Mücbir sebepler dışında, yüklenici tarafından yapılacak her türlü bakım ve onarım çalışmaları sistemin kesintisiz çalışmasına engel olmayacak şekilde yürütülmelidir.
- 5.2 Yüklenici, bakım ve onarım çalışmaları, işletme arızaları gibi sebeplerle servisin geçici olarak veya tamamen durması halinde derhal idareye yazılı olarak bildirecektir.
- 5.3 Hizmet kalitesinin sağlanabilmesi ve ölçülebilmesi konusunda hizmet kalitesi yönetmeliği hükümleri geçerli olacaktır. Bu yönetmelikte yer alan hükümler çerçevesinde yüklenici hizmet kalitesi ve seviyelerine ilişkin güncel bilgileri kolay anlaşılabilir şekilde, her bir periyodik bakım sonrasında rapor halinde idareye sunar.
- 5.4 4735 sayılı kanununun 10. Maddesinde belirtilen mücbir sebepler dışında sözleşmede belirtilen süreler içinde arızalara müdahale edilmez ve hizmetin kesintiye uğramasına sebebiyet verilmesi halinde idare, anılan kanun hükümlerine göre sözleşmeyi tek taraflı olarak feshetme yetkisine sahiptir.
- 5.5 Firma elemanlarının idareye ait yerlerde çalışma esnasında doğabilecek her türlü zararı firma karşılayacaktır. Firma iş güvenliği konusunda gerekli tedbirleri almak zorundadır.
- 5.6 Yüklenici firma 7/24 ulaşılabilecek bir çağrı merkezi numarası, Ankara lokasyonunda bulunan adresi ve en az 2 kurumsal temsilcisinin isim - telefon bilgileri ile Ankara lokasyonunda teknik destek veren ekibinin telefon numarasını teklifle birlikte verecektir.
- 5.7 **Çağrı Yönetimi:** Yüklenici Firma servis çağrılarında iş saatleri içerisinde cevap verecektir. Arıza ihbar veya arıza bildirimini için yüklenici 7/24 saat kapsamında çağrılara cevap verecektir.  
Servis isteği, İdare tarafından Arıza Bildirim veya Bakım-Onarım Formu doldurularak faks, telefon veya e-mail yoluyla yüklenici firmaya iletilecektir.
- 5.8 **Uzaktan Teknik Destek:** İdare tarafından bildirilecek olan problemleri tespit etmek ve düzeltmek amacı ile idarenin isteği üzerine yüklenici firma, teknik tavsiye, rehberlik ve talimatları telefonla iletişim kurmak suretiyle de verecektir.
- 5.9 **Düzeltilici Bakım:** Raporlanmış bir problemin çözümü uzaktan teknik destek (modemle erişim) ile çözülemiyorsa, düzeltilici bakım veya arıza onarım çalışmaları idarenin mahallinde devam edecektir.

**5.10 Parça veya kart Değiştirme:** Bakım onarım çalışmaları esnasında santral sistemlerinin düzgün çalışmasını engelleyen ve tamir edilebilen parça ve kartların listesi fiyatları ile birlikte idareye teslim edilir. Onarılamayan parça veya kartlar için de aynı Şekilde liste hazırlanarak fiyatları ile birlikte idareye sunulur.

- a) Onarılamayan veya değişmesi gereken kart veya parçalarla ilgili olarak idare satın alma mevzuatı kapsamında piyasadan temin etme çalışması yürütecektir. Satın alma birimince yapılacak ihale neticesinde uygun teklif verilmesi halinde satın alma işlemi yüklenici firma üzerinden de gerçekleştirilebilecektir. Parça veya kartların işçilik ve montaj ücretleri bakım sözleşmesi kapsamında olduğundan, yüklenici firma parça tamir bedeli veya parça satış bedeli haricinde fatura kesemeyecektir. Değiştirilen parçalar 1 (bir) yıl firma garantisinde olacaktır.
- b) Parça veya kartların satın alma mevzuatı kapsamında farklı bir firmadan temin edilmesi durumunda parçayı tedarik eden firma nezaretinde ilgili parça veya kartlar Bakım onarımdan sorumlu yüklenici firma tarafından monte edilir. Bunun için Yüklenici Bakım firmasına herhangi bir ücret ödenmez.

**5.11 Periyodik Bakım:** Periyodik Bakım, kurumun uygun göreceği tarihte servis saatleri içerisinde sahada gerçekleştirilecektir.

**5.12 Servis Saatleri:** Servis saatleri; Periyodik bakımlarda hafta içi 08.30-17.30 mesai saatleri arasında, periyodik bakımlar haricinde meydana gelen arızalar ise 7 gün 24 saat kapsamında olacaktır. (7X24)

**5.13 Yanıt Sresi:** Yanıt süresi, idarenin arıza bildiriminde bulunmasından firmanın probleme uzaktan veya yakından müdahale edilmeye başlanılmasına kadar geçen süre olarak tanımlanmıştır. Problemin ciddiyeti aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır.

**Büyük Problem:** 50 aboneden fazlasının veya toplam abone sayısının %20 sinin devre dışı kalması.

**Kk Problem:** rn fonksiyonlarını etkileyen veya büyük problem sınıfına girmeyen problemler.

**5.14 Uzaktan Yanıt:**

Yüklenici firma belirtilen servis saatleri içerisinde, tüm büyük problemler için 2 saat, kk problemler için 4 saat süre zarfında yanıt verecektir.

**5.15 Sahada Yanıt Sresi:**

Yüklenici firma belirtilen servis saatleri içerisinde, tüm büyük problemler için 4 saat, kk problemler için 8 saat süre zarfında yanıt verecektir.

**5.16 Bilgi Yedekleme:**

Yüklenici firma her üç ayda bir yaptığı periyodik bakımda bilgi yedeklemesi yapacaktır.

### **5.17 Ek Destek Hizmeti:**

Yüklenici firma mevcut sistemin başka sistemlere entegrasyonu konusunda herhangi bir ek ücret talep etmeksizin teknik destek vermekle yükümlüdür.

### **6. CEZAI İŞLEMLER**

Firma 3. Bölümde belirtilen periyodik bakım ile çağrıya dayalı onarım hizmetlerini belirtilen yanıt süresi içerisinde yerine getirmediği takdirde sözleşmede yer alan ceza maddeleri uygulanacaktır.

### **7. GARANTİ**

İstekli tarafından değiştirilen veya tamir edilen parçalar 1 (bir) yıl süre ile Firma garantisinde olacaktır.

### **8. İSTEKLİ FİRMALARDA ARANAN VASIFLAR VE İSTENEN BELGELER**

**8.1** İstekli Mİtel (Ericsson) üretici ve/veya yetkili temsilcisinden (distribütöründen) söz konusu cihazların bakım onarımlarını yapmaya yetkili olduğuna dair güncel yetki belgesine sahip olmalı ve bu belgeyi teklif ekinde sunmalıdır.

**8.2** TS 12739 “Telefon ve Telefon Santralleri İle Ekipmanlarının Yetkili Servisi” TSE-HYB (Türk Standartları Enstitüsü Hizmet Yeterlilik Belgesine) sahip olmalı ve bu belgeleri teklif ekinde sunmalıdır.

**8.3.** İstekli en az teklif bedelinin yarısı oranında Mitel (Ericsson) telefon santral sistemlerinin bakım onarımı konusunda “İş Deneyim Belgesine” sahip olmalı ve bunu teklif ekinde sunmalıdır.

**8.4** İstekli söz konusu sistemlere ait bakım onarım referans listesini teklif ekinde sunmalıdır.

**8.5** Kurum haberleşmesinin kesintiye uğramaması için, olası bir arıza durumunda arızaya müdahalenin en kısa sürede yapılabilmesi gerekmektedir. Bu nedenle yüklenici firma bünyesinde Mitel (Ericsson) santral sistemlerinin üretici firmasından alınmış birden fazla eğitim sertifikasına sahip; en az iki Elektrik Elektronik Mühendisi, beş adet Elektrik Elektronik teknikeri veya teknisyeni bulunduracak ve bunları belgelendirerek teklif ekinde sunacaktır.

### **9.GİZLİLİK**

**9.1** Bakım Onarım Çalışmaları esnasında hiçbir suretle görüşmelerin kaydı tutulmayacak, gizlilik ilkelerine riayet edilecektir.

**9.2** Firma, personeli ve operatörü vasıtasıyla hiçbir nedenle (muayene amacı ile dahi olsa) telefon görüşmelerine dâhil olmayacaktır.

**9.3** Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektörlüğü ve ilgili birimleri haricinde 2. ve 3. şahıslara bilgi ve belge verilmeyecektir.

9.4 İdarenin menfaatleri ön planda tutulacaktır. Basına ve Kamuoyuna yansıtacak durumlarda yüklenici sorumlu tutulacaktır.

9.5 Yüklenici idarenin yapılmış ve yapmakta olduğu telefon görüşme kayıtlarının korumasını sağlamak zorundadır. Aksi durumda karşılaşılabilecek maddi ve manevi zararlardan yüklenici sorumlu olacağı gibi her türlü cezai sorumluluk yükleniciye ait olacaktır. (Her türlü hukuki uyuşmazlıklarda çözüm için Ankara Hukuk mahkemeleri yetkili olacaktır.)

9.6 İdare, yüklenici firma tarafından gizlilik ilkelerine uymadığı takdirde idare tutanakla durumu tespit eder ve yükleniciye sözleşme bedelini %5 ' i (yüzde beş) oranında ceza uygular. Yüklenici gizlilik hususları ile ilgili sözleşme süresince 3(üç)'ten fazla ceza alırsa 4735 sayılı kanunun hükümleri doğrultusunda sözleşme feshedilir.

Şartnameyi Hazırlayan Birim ve Teknik Personel Bilgileri		
Talep Birimi	Telefon İşletme Müdürlüğü	
Adı Soyadı	Adil KÖYSÜREN	Yıldız ALTAN
Unvanı	Telefon İşletme Müdür Yrd.	Telefon İşletme Müdür V.
İmzası		
Tarih	23/11/2023	23/11/2023