



T.C.
AĞRI VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Ağrı Doğubayazıt Dr. Yaşar Eryılmaz Devlet Hastanesi



Sayı : E-68917221-949-253743308
Konu : Teklife Davet

12.09.2024

İLGİLİ FİRMALARA

Sağlık tesisimizin ihtiyacı olan aşağıda cinsi ve miktarı yazılı Hastanemiz için gerekli olan **HASTANEMİZ İHTİYACINA BİNAEN TELEFON SANTRALİ ALIM İŞİ** 4734 sayılı ihale Kanununun **22/D** maddesi kapsamında alınacak olup; söz konusu işin KDV hariç birim ve toplam fiyatının **19.09.2024** tarih ve saat 10:00'a kadar ddhsatinalma@gmail.com adresine göndermenizi rica ederim.

Bülent ÖZCAN
İdari Mali İşler Müdürü

S.N.	MALZEME/İŞ ADI	BİRİM	MİKTAR	BİRİM FİYAT	TOPLAM FİYAT
1	8 DIŞ HAT / 1000 İÇ HAT ABONE 16 SAYISAL TELEFON SANTRALİ	ADET	1		

GENEL TOPLAM (KDV HARİÇ):

Firma Yetkilisi
İmza/Kaşe

OLUR
Uzm. Dr. Demet ÖKKE
Başhekim

NOTLAR

- 1) Malzemenin şartnameye uygunluğunun değerlendirilmesi için idarenin talep etmesi durumunda numune verilecektir. Sipariş sonrası gönderilen malzemenin numune ile uyuşmaması durumunda sipariş iptal edilmiş sayılacaktır.
- 2) Teklifler (rakam yazı ile) KDV hariç TL olarak düzenlenecektir.
- 3) Alternatif teklif kabul edilmeyecektir.
- 4) Ödemeler 180 gün içerisinde yapılacaktır.
- 5) Alımlar <http://www.agriihale.gov.tr> e-posta adresli Ağrı Valiliği ihale yönetim sisteminde de ilan edilmektedir.
- 6) Alım konusu cihaz ise eğitimi hastanemizde ücretsiz yapılacaktır.
- 7) Vereceğiniz fiyat tekliflerinde firmanızın kaşesi ve yetkili imzası olmak zorundadır.
- 8) Teklif sonucu siparişi çekilen mal veya hizmetin geçerli bir mazeret olmaksızın verilen süre içerisinde teslim edilmemesi veya yapılmaması durumunda 1 yıl içerisinde yapılan diğer alımlarda verilen teklifler hastane idaresince değerlendirilmeye alınmayacaktır.
- 9) Teknik Şartname ektedir.
- 10) Teklif veren firma/firmalar yukarıdaki maddeleri kabul etmiş sayılır. Teklifler (rakam yazı ile) KDV hariç TL olarak düzenlenecektir.

Adres: Ağrı yolu üzeri 5.km Doğubayazıt/AĞR **Telefon:0472 312 60 47** **e-posta:ddhsatinalma@gmail.com**

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge doğrulama kodu: C604920D-9A0C-4B66-97B2-D13A835903DC

Belge doğrulama adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/saglik-bakanligi-ebys>

Dr. Yaşar Eryılmaz Doğubayazıt Devlet Hastanesi Ağrı Çevre Yolu Üzeri 5.Km

Doğubayazıt / AĞRI 04400

Telefon No: 04723126047 Faks No : 04723125447

e-Posta: İnternet Adresi: <https://dogubayazitdh.saglik.gov.tr>

Keş Adresi: dogubayazitdh@hs01.kep.tr

Bilgi için: Bünyamin DAĞHAN

Tıbbi Sekreter

Telefon No: 04723126047 - 215



ŞARTNAME

1. Devlet hastanesindeki telefon santrali demontajı ve nakliye işleri ile işlem esnasındaki bütün iş güvenlik önlemleri Yüklenici firmaya aittir.
2. Hastanemizde kurulu bulunan mevcut cihazın yerine yeni santral cihazı montajı yapılıp devreye alınacaktır
3. Mevcut kurulu bulunan telefon santrali yerinden söküldükten sonra hastane yönetiminin göstereceği yere taşınması yüklenici firma yapılacaktır.
4. Taşıma esnasında doğabilecek sorunlar yüklenici firma tarafından giderilecektir.
5. Cihaz bağlantısı mevcut sisteme sorun teşkil etmeyecek şekilde montajı yapılacaktır.
6. Cihaz bağlantısı yapılıp faal hale getirilecektir.
7. İstekliler Mahal yerini teklif vermeden önce görerek ilgili teknik personellerden teknik bilgi alması gerekmektedir.
8. Parçaların hiç bir bölümünde kırık, çatlak ve deformasyon hataları bulunmamalıdır.
9. Sistemlerin çalışması için gerekli her türlü bağlantı kablosu, güç kablosu, soket, konnektör ve buna benzer çeşitli donanımlar ve yazılımlar firma tarafından sağlanacaktır.
10. Tüm sistem ve bağlı donanımlar 220 (ikiyüzyirmi) VAC +%10 (on), 50 (elli) Hz %5 (beş) elektrik gücünde sıhhatli olarak çalışacaktır.
11. ÜRÜN' ü oluşturan tüm parçalar, 2 yıl yerinde garanti güvencesine sahip olmalıdır. BİLGİ, resmi olarak ürünleri teslim aldıktan sonra 1 ay içerisinde arızalanan ürünleri iade etme hakkına sahiptir. FİRMA, arızalanan ürünü birebir aynısı veya belirtilen standartları karşılayacak olan muadiliyle bilabedel değiştirmekle, kurmakla ve çalışır şekilde teslim etmekle yükümlüdür. Cihaz değişikliğinden dolayı doğabilecek her türlü ek aksesuara veya parçaların temini ve maliyeti, kurulması FİRMA ya aittir.
12. Garanti süresinin başlangıç tarihi, ürünlerin kurulum ve kontrol işlemlerinin bittiği son kabul tarihidir. Garanti süresi içinde meydana gelebilecek arızada kalma ve arıza giderme süresi garanti süresine ilave edilecektir. Garanti süresinde veya sonrasında son kabul yapılmış olmasına rağmen ortaya çıkabilecek veya tespit edilecek gizli ayıplar için ilgili Tüketici Hakları Kanunu maddeleri uygulanacaktır.
13. Satın alınacak her bir mal ve hizmete ait orijinal belge ve döküman (İngilizce ve/veya Türkçe) tam olarak kullanıcıya teslim edilecektir. FİRMA, ürünlerle ilgili tüm sertifikasyonları ıslak imzalı teklifle birlikte teslim edecektir.

PX24 XR5TEKNİKÖZELLİKLERİ

Genel

İşletim Sistemi

XymphonyX

Bakım ve programlama yazılımı	IP üzerinden Web tabanlı ve/veya <u>SNMP</u> ile
Uzaktan erişim	<u>IP</u> , web tabanlı
Uzaktan yazılım güncelleme	Var
Çalışma voltajı	220VAC, 48VDC
<u>CPU</u> tipi	Yüksek hızlı <u>DSP</u> 'ler
Mekanik	Standart yada 19 inch kabinet
Genişleme yuvası	28 slot
Anahtarlama matrixi	512x512 (sayısal bloklamasız)
Analog abone hattı çevrim direnci	3000 ohm
Ethernet arayüzü	10/100 BaseT
<u>VoIP</u> protokolleri	<u>H.323</u> , <u>SIP</u> , <u>xSIP</u>
<u>Callerid</u> ETSI FSK modem	Var
<u>MFR1</u> transceivers, ITU-T Q.320	Var
<u>MFCR2</u> transceivers, ITU-T Q.441	Var
Entegre <u>CMDR</u> tampon bellek	Var
Entegre <u>DVR</u> (Digital Voice Recorder)	Var

Cher.

FTP Server	Var
Entegre LDAP sunucu	Var
Konferans donanımı	Var
Gerçek zamanlı ücretlendirme	Var
A Parti yön atama	Var
B Parti yön atama	Var
Abone servisleri	Var
Kredili aboneler	Var
Programlanabilir tonlar, kadanslar	Var
Internet zaman sunucu	Var

ARAYÜZLER

Analog aboneler
Sayısal aboneler
Analog trunklar
Analog E&M (2-4 tel ses) trunklar
RDTT (Ring DownTieTrunk, lokal besleme)
BRI ISDN SO/T0
BRI ISDN Uk0 (Linecode 2B1Q)
E1 (PCM30) Arayüzü
SIP kullanıcılar
H.323 Kullanıcılar



xSIP kullanıcılar

TDM Sinyalleşme

Dial-pulse arama	Var
<u>DTMF</u> arama	Var
<u>Caller ID</u> algılama	Var
<u>Caller ID</u> gönderme	Var
E&M Dekadik hat/dekadik adres sinyalleşmesi	Var
E&M Sürekli hat/DTMF adres sinyalleşmesi	Var
E1 tek-bit Dekadik hat sinyalleşmesi	Var
E1 Tek-bit Sürekli hat sinyalleşmesi	Var
E1 <u>MFR1</u> Sinyalleşme	Var
E1 <u>MFCR2</u> sinyalleşme	Var
ISDN (Euro ISDN, DSS1), ETSI EN 300 403	Var
ISDN Supplementaryservices: 3PTY, AOC, CCBS, CCNR, CFU, CFNR, CLIP, CLIR, COLP, COLR, ECT, DDI, HOLD,MCID, MSN, UUS	Var
ISDN (QSIG), ECMA-143 PISN	Var
V5.2 LE protocol, ETSI EN 300 347	Versiyon 2
V5.2 Access Network AN protocol, ETSI EN 300 347	Versiyon 2
SS7 ISUP (CCS no.7), ETSI EN 300 356, ITU-T	Var
CIS ülkeleri-Rusya sinyalleşmeleri	Var
Localtrunklar SL, Connection line CL	Var

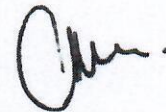
Toll-connectingtrunks ZSL, Orderedconnectionline OCL	Var
Toll-switchedtrunks SLM, Tollconnectionline TCL	Var
İki-bit CAS sinyalleşme	Var
Tek-bit CAS sinyalleşme	Var
Single-frequecysignaling (1VF)	Var
Multifrequecysignaling:PulsepacketPulse Pkt1, Pulse Pkt2, Pulse_Pkt3a, Pulse_Pkt3b	Var
Multifrequecyshuttlesignaling:Pulseshuttle, MFC R1 5 R1.5	Var
Dekadik sinyalleşme	Var
ANI requestandreception	Var
ANI response (generation)	Var
Unilateralcallclearing	Var
Bilateralcallclearing	Var
Callingpartycategorytranslation	Var

IP Telephony

Arayüz	10/100 BaseT
H.323 protocol, Version 5	Var
SIP SessionInitiation Protocol, RFC 3261	Var
FTP (File Transfer Protocol)	Var
Entergre LDAP	Var
Xmphony Adjunct protokol	Var



<u>XDP</u> (Xymphony Tarayıcı)	Var
G711 ses kodek	Var
G723.1 (5.3and 6.4kbps) ses kodek	Var
G729, G.729A ses kodek	Var
G.711 framelength	10 to 90msec
G.723.1 framelength	30 to 90msec
G.729, G.729A framelength	10 to 90msec
Sessizlik bastırma-Silence Suppression (VAD)	Var
QoS, (Tos ve Diffserv)	Var
T30 Faks desteği	Var
Entegre <u>H.323</u> Gatekeeper	Var
Entegre <u>SIP</u> registrar	Var
Programlanabilir portslar-soketler	Var
MD5 authentication	Var
Digest authentication	Var
Ses kriptolama	AES-256
IP-TDM geçiş	Var
TDM-IP geçiş	Var
H.450 supplementaryservices	Var



IP SANTRAL VE ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ

Teknik Şartnamesi

IP Santral ve Çağrı Merkezi Sistemi Teknik Şartname

“Analog altyapısını IP tabanlı sistem ile entegrasyonu için gerekli altyapı alımı” işine ilişkin koşulları belirlemektedir. Bu şartname kapsamında tedarik edilecek olan donanım ve yazılım malzemeleri DOĞUBAYAZIT DEVLET HASTANE'nin iletişim altyapısında ve mevcut sistemlerin entegrasyonlarında kullanılacaktır.

AÇIKLAMA BİRİM MİKTAR ÇAĞRI MERKEZİ VE-TELEKOM SİSTEMİ

Enterprise IP Tabanlı Telefon Santrali 120 SIP Trunk Kanalı 2.000 IP Abone Lisansı, aynı zamanda 200 Analog aboneyi destekleyecektir. 200 Kanal IVR Entegre Sesli yanıt sistemi Birleşik mesaj/posta sistemi Ses kayıt sistemi-eş zamanlı 250 kanal IVR, Sesli Yanıt Sistemi- 200 Kanal ACD / Otomatik Çağrı Dağıtımı 6 Katımlı Telekonferans Yazılımı PBX Sistem Yönetim ve CDR Raporlama Yazılımı ÇOKLU KANAL ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ 10 Agent Lisansı Multichannel (Inbound,Outbound,SMS,Email,Webchat,Whatsapp,Sosyal Medya)Lisansı Ses Kayıt ve Ses Kayıt Analitiği Raporlama Web tabanlı Yazılım-Her yerden sistem erişimi Entegre CRM TTS-Text to speach Yetenek bazılı,nesne bazlı yönlendirme Otomatik Outbound, Progressive ve Predictive Arama Set 1 IP Santral ve Çağrı Merkezi sistemi montaj, kurulum, devreye alma ve kullanıcı eğitimi verilmesi gerekir.

KAPSAM VE GENEL KOŞULLAR

Bu teknik şartname, Doğubayazıt devlet hastanesi için satın alınacak “Analog altyapısını IP tabanlı sistem ile entegrasyonu için gerekli altyapı” alımına ilişkin ürünlerin teminini, teknik özelliklerini, teslimini ve garanti sürelerini kapsar. Firmalar teklif mektuplarında teknik şartnameye uygun olan ürünün markasını, fiyatını, IP Santral ve Çağrı Merkezi Sistemi Teknik Şartnamesi IP Santral ve Çağrı Merkezi Sistemi Teknik Şartnamesi teslimat ve garanti süresini ve varsa teknik şartnamede istenmeyen ancak üründe olan ilave özellikleri bildirecektir. Ürünlerin şartnamede belirtilen özelliklere ve numunesine uygun olmadığı tespit edildiğinde ayrı bir ücret talep edilmeden istenilen özelliklerdeki ürünle değiştirilecektir. DOĞUBAYAZIT DEVLET HASTANESİ arasındaki telekomünikasyonun tek merkezden ve kesintisiz şekilde sağlanması, mevcut analog sistemin korunup sanal sunucuya entegre edilmesi, sanal sunucu üzerinden telefon trafiğinin yönetilmesi ve Hastanedeki birimlerin kullandığı sistemlerle entegre edilmesi için alım yapılmaktadır. Bu ihale kapsamındaki işlerde Yüklenici ile İdare arasında “GİZLİLİK” anlaşması yapılacaktır. Kapsam İdare tarafından belirlenecektir. Yüklenici, proje kapsamında İdare tarafından belirlenen standart prosedürlere ve yönergelere uyumlu olacak şekilde hizmet verecek ve kayıtları İdare'nin göstereceği elektronik ortamda saklayacak, istendiğinde İdare'ye sunacaktır. Yüklenici, bu “Şartname” ve eklerinde belirtilsin veya belirtilmesin alacağı ve uygulayacağı kararlarda İdare' nin onayını alacaktır. İdare, yazılı olmak kaydı ile yapılacak işlemler için süreçleri Yüklenici' ye devredebilir. Yüklenici, çalışmalar sırasında sistemin kesintiye uğramaması için gerekli önlemleri alacak ve müdahaleye başlamadan önce İdare' ye bilgilendirecektir. İstekli, teklif edeceği ürünlerle ilgili üreticisinden veya yetkili distribütöründen bu ihale için alınmış şartname kapsamında teklif edilen ürünleri satmaya, kurmaya ve teknik desteğini vermeye yetkili olduklarını gösterir. İstekli adına düzenlenmiş yetki belgelerini teklif ile birlikte İdare' ye sunacaktır.

Belirtilen ürün ve hizmetlerin bir bütün olarak çalışması için gerekli her türlü ek/yardımcı donanım ve hizmet Yüklenici tarafından sağlanacaktır. Sadece geçiş ve kurulum için gerekli olan ve geçiş sonrasında İdare' nin ihtiyacı olmayacak bir bileşen var ise onu da Yüklenici karşılayacaktır. Tüm ürünler (donanım, yazılım, lisans vb.) yeni, kullanılmamış, hasarsız ve eksiksiz olarak, orijinal paketinde işin yapılacağı yere getirilecektir. Projede kullanılacak olan tüm ürünlerin birbirleriyle uyumluluğu gözetilecektir. Projede öngörülen uygulamalarda ürünlerin herhangi bir nedenle (sürüm, standart uyumsuzluğu vb.) ortaya çıkan uyum sorunlarının giderilmesi yükümlülüğü Yüklenici' ye aittir. Her türlü malzeme temini, işçilik ve uyumu Yüklenici sağlayacaktır. Bu şartnamede tarif edilmeyen ama sistemin çalışması için zorunlu olan tüm tamamlayıcı parçalar Yüklenici tarafından ücretsiz bir şekilde temin edilecek ve monte edilip çalışır hale getirilecektir. Temin ve teslim edilecek her türlü malzemenin nakliye, taşıma, sigorta, geçici depolama sorumluluğu ve bunlara bağlı her türlü masraf, Yüklenici tarafından karşılanacaktır. Teslim ve kurulum yeri Kartal, DOĞUBAYAZIT DEVLET HASTANESİDİR. İdare, gerekli görmesi durumunda, kullanılacak ürünlerden numune isteyebilir veya Yüklenici' nin benzer ürünleri sattığı, hizmetleri sunduğu bir veya birkaç yerde yerinde inceleme yapmak isteyebilir. Yüklenici, talep edilmesi halinde bu istekleri yerine getirecektir. İstekli teklifinde kullanacağı tüm cihazlar, malzemeler ve donanımlara ait marka ve modellerini liste halinde ve yoruma mahal bırakmayacak detayda (isim, ürün kodu, marka, model, alt model, bileşen detayı vb.) sunacağı teklif dokümanında yer verecektir. Belirtilen tüm ürünler, kurulumu yapıldıktan sonra anahtar teslimi çalışır vaziyette teslim edilecektir. İstekli, "Şartname" deki tüm maddeleri ayrı ayrı cevaplayacaktır. Hiçbir madde boş bırakılmayacak, cevaplar açık, anlaşılır, yeterli teknik düzeyde olacaktır. Sadece "okunmuş, anlaşılmış ve kabul edilmiştir" şeklinde verilen cevaplar kabul edilmeyecektir. Cevapların olması gereken yerde olmayışının ve/veya bulunamayışının ve bu nedenle değerlendirme yapılamamasının sorumluluğu teklif verene aittir. Yüklenici, projelerde risk yönetimi uygulayacaktır. Proje boyunca yaşatacağı ve güncelleyeceği risk dokümanı ile olası risk, kesinti ve aksaklıklar için proaktif tedbir alınmasını sağlayacaktır. Risk yönetimi yaklaşımını İdare, Yüklenici' ye ileticek ve gerekli doküman/şablon vb. Yüklenici ile paylaşacaktır. Yüklenici, bu ihale kapsamındaki tüm çalışmalarında gerekiyor ise mesai saatleri dışında da (akşam, hafta sonu gibi) çalışacaktır. Yüklenici, projenin her aşamasından sorumlu, bir proje yöneticisi belirleyecektir. Bu kişiye tatil günleri dâhil 7/24 ulaşılabilecektir. Tüm çalışmalar için taslak proje planı ve süre, teklif ile birlikte İdare' ye sunulmalıdır.

IP SANTRAL SİSTEMİ

GENEL ÖZELLİKLER

Teklif edilen IP Santral Sistemi modüler yapıda olmalıdır. Dahili IP Abone, SIP Trunk yapılabilirmeli; Analog ve/veya PRI Trunkların ilaveleri donanım artırımı ile yapılabilirmelidir.

Sistem En az 2000 dahili abone lisansı ve 120 sip trunk kanalı ile teklif edilmelidir.

Lisans yönetimi merkezi olmalıdır. Bir kullanıcı, bir lokasyondan diğerine transfer olursa, lisansın taşınması için bir işlem gerekmemelidir.

IP santrallar birbirleriyle SIP trunklar üzerinden bağlanabilirmelidir.



. Teklif edilecek olan IP Santral Sistemi; sip protokolünü destekleyen IP, Kablosuz IP telefonları ve gatewayler üzerinden Analog telefonları desteklemeli ve gerektiğinde hepsini aynı anda çalıştırabilmelidir.

IP Santral Sistemi çoklu müşteri yapısında çalışabilmeli ve merkezi olarak yönetilebilmelidir. Aynı sunucu üzerinde farklı iş grupları, şirketler için sanal santraller atanabilmeli, farklı iş gruplarına veya şirketlere farklı kullanıcı, sistem özellikleri ve karşılama anonsları uygulanabilmeli, farklı numara ve yönlendirme/yetkilendirme planları uygulanabilmelidir.

Sistem, yazılım tabanlı gelişmiş özellikleri olan softphone kullanımını desteklemelidir.

. Sistem G.722, G.711, G.729, G.723, G.726 ses sıkıştırma standartlarını desteklemeli ve aynı anda karışık olarak kullanılabilmesine izin vermelidir.

Sistem IP WAN üzerinden uzak mesafe ile yapılacak telefon görüşmelerine bant genişliği veya aynı anda yapılacak IP çağrı sayısı kriterlerine göre sınırlama koyulabilmesine izin vermelidir. Buna ek olarak, sınır değerine ulaşıldığında, isteğe bağlı olarak çağrılar bir kısmı PSTN veya alternatif servis sağlayıcı üzerinden gönderilebilmelidir.

Sistem üzerinde çalışan IP-TDM protokol çevrimi yapan gateway donanım kaynakları bir havuz mantığı ile çalışarak sistemdeki tüm IP telefon, IP trunk bağlantılarına hizmet verebilmeli ve bunu tamamen kendi kendine otomatik olarak yapabilmelidir.

Teklif edilecek sistem aşağıdaki temel santral özelliklerini desteklemelidir.

Otomatik Yön Seçimi (Automatic Route Selection)

. Arama Sınırlandırma (Call and Toll Restrictions)

Otomatik Geri Arama (Automatic Call Back)

. Otomatik Çağrı Tutma (Automatic Hold)

Arayanın İsmi Görüntüleme (Caller Name ID)

. Meşgulde Çağrı Yönlendirme (Call Forward Busy)

Cevap Verilmezse Çağrı Yönlendirme (Call Forward No Answer)

. Çağrı Yönlendirme tüm çağrıları

. Başka Telefonda Çağrı Alma (Call Pickup)

Başka Telefonda çağrı toplama, grup harici

Çağrı Transferi

. Dahili İsimle Arama (Dial-by-name)

. Rahatsız edilmeme (Don't disturb)

. Hızlı Arama (Abbreviated Dialing)



Teklif edilecek sistemde 3, 4 ve 5 haneli dahili numara tanımlanabilmelidir.

. Opsiyonel olarak IP santral üzerinde bir yazılım ilavesiyle çağrı yöneticisi üzerinde çalışabilen entegre çağrı merkezi ve çağrı merkezi için gerekli olan performans raporlama ve monitör fonksiyonlarını desteklemelidir.

. IP santral görüntülü SIP telefon üzerinde Video çağrıları desteklemelidir, hangi codeceğin desteklendiği belirtilmelidir.

IP SANTRAL SİSTEMİ YÖNETİMİ

. Teklif edilen IP Santral Sistemi Web tabanlı yönetim ara yüzü üzerinden merkezi olarak yönetilmelidir.

. Sistem üzerindeki telefon ve kullanıcıların tanımları tek tek yapılabileceği gibi, toplu halde sisteme verilen bir liste üzerinden de yapılabilir.

Uzak lokasyondaki benzer IP santral sistemlerinin yazılım güncellemeleri ve envanter kontrolünün merkezi yapılması sağlanmalıdır.

. IP Santral Sistemi uygulaması ile merkezi olarak Telefon yazılım güncellemeleri yapılabilir, merkezi olarak telefon seti özellikleri (örneğin programlanabilir tuşlar, fonksiyonları vb.) atanabilir.

. IP Santral Sistemi Yönetim modülü üzerinde Merkezi Çağrı Yöneticisinde oluşan kritik, majör, minör, bilgilendirme alarmları görülebilmelidir.

. Teklif edilen IP Santral Sisteminde, kritik kullanım eşiklerinde (Örn: CPU %80 kullanıldığında yahut trunklarda doluluk oranı %90 ı aştığında) belirtilen adreslere mail ile uyarı gönderilmelidir. 1.2.7. IP Santral Sistemi Yönetim ara yüzü üzerinden istenilen zaman koşulu (mesai içi, mesai dışı, resmi tatil vb.) tanımlaması yapılmalıdır. Gerektiğinde birden fazla zaman koşulu kullanılarak tek bir zaman koşulu tanımlaması yapılabilir.

. IP Santral Sistemi Yönetim ara yüzü üzerinden gelen aramalar için istenilen sayıda tanımlama yapılabilir. Bu tanımlamalar; dış bağlantıya, arayan numaraya, aranan numaraya, sistemde kayıtlı kişi koşuluna, sistemde tanımlı kişi gurubu koşuluna, zaman koşuluna gibi farklı kriterlere göre yapılabilir.

IP Santral Sistemi Yönetim ara yüzü üzerinden istenilen sayıda dış rota tanımlaması yapılabilir. Dış rotalar arasında öncelik sıralaması yapılmalı (örneğin ücretlendirmeye göre ucuzdan pahalıya doğru gibi) ve farklı bir rotadan çıkış yapılacağında sistem dahili aboneyi bir arlam ile uyarmalıdır.

IP Santral Sistemi Yönetim ara yüzü üzerinden gelen aramalar ve/veya giden aramalar için arama engelleme ayarları yapılabilir.



IP Santral Sistemi Yönetim arayüzü üzerinden, dahil aboneler için gelen aramalar ve/veya giden aramalarda patern tanımlamaları yapılarak çıkışlar sınırlandırılabilir.

SESLİ KARŞILAMA SİSTEMİ (IVR)

IP Santral Sistemi üzerinde Web tabanlı yönetim ara yüzü üzerinden kolaylıkla tanımlamaları gerçekleştirilebilen sesli karşılama sistemi olmalıdır. Sistemde lisans sınırı olmaksızın istenilen sayıda iç içe IVR yapısı tanımlanabilir.

Sesli Karşılama Sistemi gelen çağrıları karşılayıp, arayan kişinin tuşladığı numaralara göre dahili abonelere ve departmanlara çağrıyı aktarmalıdır. Bu aktarım işlemi için giriş tipleri belirlenebilmeli ve ilgili giriş tipine uygun tuşlamaların yapılmaması durumunda gerekli yönlendirme kuralları tanımlanabilir.

Sesli Karşılama Sistemi, beklemede müzik özelliğine sahip olmalıdır.

Sesli Karşılama Sistemi, Türkçe ve İngilizce dil seçeneklerine sahip olmalıdır. İngilizce anonslar devreye girdikten sonra tüm ara anonslar İngilizce olarak devam edebilir.

Sesli Karşılama Sisteminde istenilen sayıda wav formatında anons dosyası sisteme Web tabanlı ara yüz üzerinden yüklenebilir.

Sistemde tanımlaması yapılan IVR yapısında; Giriş, Çıkış, Tuşlama yapılmama ve Hatalı tuşlama eylemleri için farklı anons dosyaları belirlenebilir.

IVR'da yapılacak olan tuşlama için geçerli süre ve hatalı giriş için giriş sayısı tanımlamaları yapılabilir.

SES KAYIT SİSTEMİ ve RAPORLANMASI

IP Santral Sistemi ses kayıt yapabilmeli yada ses kayıt sistemi ile entegre edilerek görüşmelerin kaydını alabilir.

Ses kayıt sisteminin kullanıcı lisansı, port lisansı gibi ileride kullanıcıyı zorlayacak sınırlamaları bulunmamaktadır. Ses kayıt süresinin sınırlaması sadece sistemin yüklü olduğu donanımla sınırlıdır. Ses Kayıt sistemi, sistemde tanımlı tüm kullanıcıların ses kaydını alabilir. Lisans ile teklif ediliyorsa 250 eş zamanlı ses kayıt kanalı ile teklif edilmelidir.


Ses kayıt süresinin sınırlaması sadece sistemin yüklü olduğu donanımla sınırlı olmalıdır.

Ses kayıtlarının dahili abone ve/veya dahili grubu bazında kayıt altına alınması işlemi, Web tabanlı yönetim ara yüzü üzerinden gelen arama ve giden arama için ayrı olacak şekilde seçenek ile belirlenebilir.

Ses kayıtları kuyruk bazında otomatik olarak ya da istendiğinde başlatma özelliği olmalıdır.

Ses kayıt kuyruk, abone bazında, gelen giden çağrı için başlatılabilir veya kapatılabilir.

Ses kayıtlarına Web tabanlı ara yüz üzerinden erişilebilmeli ve belirtilen tarih kriterleri içerisinde arayan, aranan numara, dahili numara, çağrı yönü gibi farklı seçeneklerde filtreleme yapılabilir.



. Yetkilendirilmiş müşteri temsilcisi bazında ses kayıt bilgilerine ulaşılabilir.

. Ses kayıtlarının, Müşteri Temsilcisi-Müşteri-Sessizlik durumunu ve Müşteri Temsilcisi ile Müşterinin konuşmalarının çakıştığı noktaları gösterecek şekilde grafiksel gösterimi yapılabilir.

Ses kayıtları raporlanırken; Müşteri Temsilcisi ile Müşterinin toplam konuşma süreleri, Müşteri Temsilcisi ile Müşterinin çağrı içerisinde kaç kez konuştuğu, kaç kez konuşmalarının üst üste bindiği gibi birçok farklı değerde analizi yapılabilir.

Ses kayıt bilgileri yetki tabanlı ulaşılabilir olmalıdır. Yetkisi olmayan kullanıcı ses kayıtlarına ulaşamaz.

Ses kayıtları direkt Web tabanlı ara yüz üzerinden dinlenebileceği gibi dosya olarak indirilebilir.

Dinleme işlemine tabi olan ses kayıtları için dinleyen kullanıcı bilgisi ve dinlendiği tarihsaat bilgisi loglanmalı ve ara yüz üzerinden görüntülenebilir.

Ses kayıt işlemi popüler dosya formatlarında (wav, mp3) yapılmalı veya bu dosya formatlarına çıktı verebilir.

Ses kayıtları, IP Santral Sistemi ara yüzü üzerinden belirlenebilecek süre sonunda arşivlenebilmeli ve arşiv hedefi olarak yine web ara yüzü üzerinden harici bir disk, uzak sunucu gibi bir lokasyon belirtilerek arşivlenebilir.

Teklif edilecek sistem istendiği takdirde geçici yada kalıcı lisans ile Ses kayıtlarının, metne dönüşmesini (STT) desteklemelidir.

ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ

ÇAĞRI MERKEZİ MİMARİ ÖZELLİKLERİ

Sistem, SIP desteğine sahip olmalıdır.

Sistemde, rol tabanlı (role-based) erişim yetkilendirme ve yönetim yeteneği bulunmalıdır.

Sistemde işletilen senaryolardaki tüm işlemlerin loglanması, herhangi bir kesintiye ve/veya performans sorununa sebep olmamalıdır.

İstem, uzak ofis (remote agent) ve ev ofis tasarımı (offsite agent) ile Müşteri Temsilcisi (MT) servisini desteklemelidir.

Sistemin tüm bileşenleri SNMP desteğine, özelliğine sahip bulunmalıdır.

Sistemin tüm bileşenleri web tabanlı olarak yönetilebilir olmalıdır.

MT arayüzleri hiç bir program yüklemesi olmaksızın WEB tabanlı bir uygulama ile screen-popup yapabilir olmalıdır.

MT 'ler tarafından kullanılacak olan telefon, IP Telefon, Softphone yada WebRTC olabilir. 2.1.9. Sistem güncellemesi tek bir noktadan yapılabilir olmalıdır.

Tüm bileşenlerin sanal sunucular üzerinde çalışabilir olması tercih sebebidir.

DIŞ ARAMA (OUTBOUND)

Sistemde, műşteri temsilcisi ile preview (listeden), progressive (otomatik) ve predictive (tahmine dayalı) arama tiplerini desteklemelidir. Dıő arama kanal sayısı Lisans gerektiriyorsa en az 500 kanal ile teklif edilmelidir

Tűm arama tipleri için arama yapılacak olan numaralar toplu olarak bir Excel dosyası ile yűklenebilmelidir.

Tűm arama tipleri için arama listeleri sistem tarafından saėlanacak web servisler ile yűnetilebilmeli ve ilave numaralar eklenebilmelidir.

Tűm arama tiplerinde aramalar için tarih aralıėı ve zaman koőulları belirlenebilmelidir.

Tűm arama tiplerinde, aramalar için bir kiőinin yűklenmiő tűm numaraları dahil olmak űzere gűn içerisinde en fazla kaç kez aranabileceėi, toplam kaç kez aranabileceėi gibi parametreler belirlenebilmelidir.

Tűm arama tiplerinde arama listesine ulaőım kotası (belirtilmiő ulaőılan kiői adedi sınırı) verilebilmelidir.

Tűm arama tiplerinde, arama baőlatılan ya da baőlatılacak kiőinin bilgileri Műşteri Temsilcisi ekranında gűrűntűlenebilmelidir.

Tűm arama tiplerinde, Műşteri Temsilcisi tarafından arama sonuç bilgisi (kampanya sonucu) girilerek aėrı sonlandırılmalıdır.

Arama sonuçları sistemde istenilen sayıda tanımlanmalı ve her kampanya bazında farklı sonuç tanımları yapılabilecek altyapı sunulmalıdır.

Preview (listeden) arama yűnteminde, Műşteri Temsilcisi istediėi anda aramayı manual olarak arama baőlatabilmeli ya da farklı bir kiőinin aranması için ilgili kiőinin aramasını iptal edebilmelidir. 2.6.11. Progressive (otomatik) arama yűnteminde, ilgili kiőiyeye ait arama otomatik olarak sistem tarafından baőlatılmalı ve kiői telefonu cevapladıėı anda Műşteri Temsilcisi ile direkt gűrűşmeye baőlayabilmelidir.

Progressive (otomatik) arama yűnteminde, sistem Hazır durumundaki Műşteri Temsilcisi sayısı kadar eő zamanlı aėrı baőlatmalıdır.

Progressive (otomatik) ve Predictive (tahmine dayalı) arama yűntemlerinde, çaėrının kiői tarafından sonlandırılmasından sonra Műşteri Temsilcisinin arama sonuç bilgisi girmesi için gerekli sűre tanımı yapılabilmelidir. Műşteri Temsilcisinin bu sűre sonunda sonuç bilgisi girmemesi durumunda sistem otomatik olarak bir sonuç bilgisi atamalı ve bir sonraki kampanya araması için Műşteri Temsilcisini hazır duruma çekmelidir.

Predictive (tahmine dayalı) arama yűnteminde, sistem çağrıları cevaplanma oranına bağlı olarak tahmin edecek akıllı bir algortima aracılığı ile Hazır Műşteri Temsilcisi sayısını da dikkate alarak gerekli sayıda eő zamanlı ağrı baőlatmalıdır.



Predictive (tahmine dayalı) arama yönteminde çalışan tahmin algoritması karasal hat, GSM hat numaraları gibi farklı parametleri göz önünde bulundurarak anlık olarak çalışabilmeli ve gerekli eş zamanlı çağrı adedini belirleyebilmelidir.

Sistem IVR ile dış arama yapabilmeli, tasarlanacak IVR senaryolarını işletebilmelidir.

Otomatik yapılan dış aramalar kampanya bazında ya da IVR bazında raporlanabilmelidir.

RAPORLAMA VE SİSTEM GÖRÜNTÜLEME

Sistem anlık çağrı durumlarını gösterebilir olmalıdır.

Geçmişe yönelik raporlama HTML, PDF, EXCEL, WORD gibi popüler formatlara çıktı verebilmelidir.

Raporların tamamında sayfa sayısı, hangi kullanıcı tarafından alındığı, çıktı alınan tarih saat bilgileri yer almalıdır.

Raporlama web tabanlı olmalıdır.

CDR detaylı, günlere dağılmış, saatlere dağılmış şekilde tablo veya grafik olarak verilebilmelidir.

Müşteri temsilcileri bazında detaylı durum raporu alınabilmeli, hazır değil sebeplerinin dökümü alınabilmelidir.

Çağrı kuyrukları detaylı raporlanabilmeli, kaçan çağrı, servis seviyesi, bekleyen anlık ve geçmişe yönelik raporlanabilmelidir.

SES KAYIT ERİŞİM VE RAPORLAMA

CDR raporunda yer alan tüm kriterlere göre ses kayıt bilgilerine ulaşılabilmelidir.

Müşteri temsilcisi bazında ses kayıt bilgilerine ulaşılabilmelidir.

Ses kayıtlarının, Müşteri Temsilcisi-Müşteri-Sessizlik durumunu ve Müşteri Temsilcisi ile Müşterinin konuşmalarının çakıştığı noktaları gösterecek şekilde grafiksel gösterimi yapılabilir. 2.13.4. Ses kayıtları raporlanırken; Müşteri Temsilcisi ile Müşterinin toplam konuşma süreleri, Müşteri Temsilcisi ile Müşterinin çağrı içerisinde kaç kez konuştuğu, kaç kez konuşmalarının üst üste bindiği gibi birçok farklı değerde analizi yapılabilir.

Ses kayıtları kuyruk bazında otomatik olarak ya da istendiğinde başlatılabilir.

Ses kayıt işlemi popüler dosya formatlarında (wav, mp3) yapılmalı veya bu dosya formatlarına çıktı verebilmelidir.

Ses kayıtları, Çağrı Merkezi sistemi ara yüzü üzerinden belirlenebilecek süre sonunda arşivlenebilmeli ve arşiv hedefi olarak yine web ara yüzü üzerinden harici bir disk, uzak sunucu gibi bir lokasyon belirtilerek arşivlenebilmelidir.

Ses kayıt sistemi WEB tabanlı erişilebilir olmalıdır.



Ses kayıt kuyruk, abone bazında, gelen giden çağrı için başlatılabilmeli veya kapatılabilmelidir. Ses kayıt bilgileri yetki tabanlı ulaşılabilir olmalıdır. Yetkisi olmayan kullanıcı müşteri temsilcilerinin ses kayıtlarına ulaşmamalı ve supervisor sadece yetkili olduğu MT'lerin ses kayıtlarını görebilmelidir.

SESLİ KARŞILAMA SİSTEMİ

Sistemin sesli karşılama özelliği olmalıdır. Bu sistem gelen çağrıları karşılayıp, arayan kişinin tuşladığı numaralara göre uygun kuyruğa ya da MT'ye çağrıyı aktarabilmelidir.

IP beklemede müzik özelliğine sahip olmalıdır.

Aynı anda en az 200 kanal kapasitesine sahip olmalıdır.

Ses dosyaları wav formatında olmalı ve sisteme kolaylıkla yüklenebilmelidir.

Karşılama mesajları menüsünün tamamı idare tarafından verilen senaryoya göre FİRMA tarafından hazırlanacak, nasıl hazırlandığı konusunda ayrıca eğitim verilecektir.

İç ve dış kullanıcılarının karşısına sistemde çıkabilecek her türlü sesli mesaj Türkçe olmalıdır. Eğer uymayan kısımlar var ise hangi kısımları Türkçe olmadığı örneklerle anlatılmalıdır.

ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ EĞİTİMİ

MT'ler ve Supervisor'lar için, sistemin kullanımına yönelik üretici sertifikalı, kullanıcı eğitimi verilmelidir.

Eğitim, yüzyüze eğitim ya da e-öğrenme materyali ile uzaktan eğitim yöntemi ile verilebilmelidir.

Eğitim içeriği ve sunumu profesyonel eğitim yaklaşımı ile tasarlanmış olmalıdır.

Proje devreye alma sırasında verilecek MT ve Supervisor eğitimi tek seferliğe mahsus olmak üzere ücretsiz olmalıdır.

KALİTE YÖNETİMİ SİSTEMİ

Sistem lisans ilavesi ile Müşteri Temsilcilerinin Görüşme kayıtlarının dinlenip kalite değerlendirmesi yapılabilmesini ve raporlanmasını sağlayacak sistem ile entegre olabilmelidir.

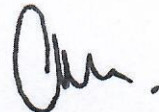
Kalite yönetimi sistemi ve değerlendirme ekranı web tabanlı olmalıdır

Kalite yönetimi sisteminde yetkili kullanıcı tarafından değerlendirme formları oluşturulabilmeli, formlarda Evet-Hayır, çoktan seçmeli ve yoruma dayalı farklı soru tipleri hazırlanabilmelidir.

Değerlendirme yapılan görüşmeler Müşteri Temsilcisi bazlı olarak istatistiksel ve grafiksel olarak alınabilmelidir.

Kalite Değerlendirme Sistemi istendiği takdirde değerlendirme sonuçları müşteri temsilcilerine mail ile bilgilendirme yapabilmelidir.

Kalite Değerlendirme Sisteminde, tüm müşteri temsilcilerinin kendi değerlendirme sonuçlarını görebileceği, değerlendirilen çağrısını dinleyebileceği web tabanlı bir ara yüz olmalıdır. Bu ara yüz üzerinden değerlendirme sonucuna itiraz edebilmelidir.



Kalite yönetimi sisteminde, değerlendirme formu üzerinde genel ve soru bazlı not alınabilmelidir

Kalite yönetimi sisteminde değerlendirilen çağrılar form ve agent bazlı raporlanabilmelidir. Raporlar excel çıktısı olarak alınabilmelidir.

SERVİS, BAKIM, GARANTİ TESLİM KOŞULLARI

Tüm cihazların teslim yeri DOĞUBAYAZIT DEVLET HASTANE Binasıdır.

Garanti kapsamında bakım, onarım, parça değişimi ve nakliye de dâhil olmak üzere tüm masraflar yüklenici firma tarafından sağlanır. Garanti süresince cihaza müdahale yapılması gerektiğinde mümkün ise cihazın kullanım yerinde yapılacaktır

Garanti süresince garanti kapsamı ile ilgili hiçbir ücret talep edilemez.

Ürünlerin yanında kullanım için gerekli veri aktarım aparatları bulunmalıdır.

Ürünle birlikte kolay kullanımı ve işlevi için gerekli dokümanlar beraber verilmelidir. (Türkçe/İngilizce)

Ürünlerin kurulumu ve test aşaması bittikten sonra, ağ cihazlarının çizim programı ile uçtan uca topolojisi çıkartılarak İdareye teslim edilecektir

Donanım ve yazılım ile ilgili konfigürasyon ve ürün listesi teklif mektubuna eklenecektir. Teklif mektubunun açılısı sırasında teknik şartnameye uygun olmayan teklifler kabul edilmeyecektir.

İhaleyi kazanan istekli İdareye ayrı bir sözleşme ile kurulum, bakım ve destek hizmeti verebilecektir.

Ürün (donanım-yazılım) bazında garanti süresi listesi teklif mektubuna eklenecektir

Sistem ile ilgili yazılım-donanım destek hizmeti paketi, yüklenici tarafından 7/24 esasıyla hazırlanarak teklife eklenecektir.

Garanti, bakım ve destek hizmeti sürelerine uyulmaması durumunda her müdahale süresini aşan 4 saat için sözleşme bedelinin %0,1 oranında ceza uygulanacaktır.

Kabul koşullar

Teknik şartnamedeki tüm gerekliliklerin yerine getirilmesi ile kabul işlemi gerçekleşecektir.

Tarafların mücbir sebep iddiaları karşılıklı mutabakat ile çözülecektir.

DOĞUBAYAZIT
DR YAŞAR ERYILMAZ DEVLET HASTANESİ
ELEKTRİK TEKNİKERİ
TARIS BOZBOĞA

