

T.C.
AĞRI VALİLİĞİ
AĞRI İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Tutak Devlet Hastanesi

TEKLİFE DAVET

21/02/2025

Sayı:

Konu: Telefon Santrali Parça Dahil 1 Yıllık Periyodik Bakım Hizmeti Alımı

Hastanemizin ihtiyacı olan ve aşağıda cinsi, miktarı ve özellikleri yazılı mal/malzemeler 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 22/d maddesine göre Doğrudan Temin Usulü ile satın alınacaktır. Söz Konusu alım için KDV hariç birim fiyat tekliflerinizi TL üzerinden **26/02/2025** Tarih ve saat: **10:00** 'e kadar tutakdhsatinalma@outlook.com adresine ivedi olarak göndermeniz hususunda; Bilgilerinize önemle duyurulur.

Murat DİVARCI
İdari ve Mali İşler Müdürü

İHTİYAÇ LİSTESİ

S.No	Mal/Hizmet Adı	Miktar	Birimi	Birim Fiyatı	Toplam Tutar
1	Telesis PX24 Marka/Model Telefon Santrali ve Bağlı Sistemlerinin Parça Dahil Periyodik Bakım Onarımı	3	Bakım		
Genel Toplam (KDV Hariç)					

Yazıyla//.....TL//

Teklif Eden

.../.../2025

Kişi / Oda / Firmanın Adı veya Ticaret Ünvanı - Kaşe/İmza

Ek : Teknik Şartname

Satın alınan Yapılacağı Birim:

•**Teklif verecek firmalar Vergi No veya TC Kimlik Numarasını teklife davetin üzerine yazmak zorundadır.**

- Teklifler zarfla veya mail yoluyla kabul edilecektir.
- Malzemeler siparişten sonra Hastanemiz Ambarına mesai saatleri içerisinde Ambar Teslimi olarak teslim edilecektir.
- Malzemenin şartnameye uygunluğunun değerlendirilmesi için idarenin talep etmesi durumunda numune verilecektir.
- Alternatif Teklif Kabul edilmeyecektir
- Teklifler Birim Fiyat üzerinden değerlendirilecektir.
- Teklif edilen malzemelerin "T.C.İlaç ve Tıbbi Cihaz Ulusal Bilgi Bankası" na kaydedilerek onaylanmış ürün numarası (barkod) olmalıdır.
- Teklif edilen ürünlerin onaylanmış ürün numarası (barkodu) liste halinde verilmelidir. Aksi takdirde değerlendirilmeyecektir.
- İdare, Muayene ve Kabul komisyonunca Kabul Raporu düzenlenmesinden itibaren yüklenicinin yazılı talebi üzerine en geç 180 gün içinde Yükleniciye veya vekiline ödemeyi yapacaktır.
- Firma veya Bayi Numarası da belirtilecektir.
- Teknik Şartname ektedir.
- En geç 7 (yedi) gün içerisinde faturası kuruma ulaştırılmayan Mal /Hizmetin ödemesi yapılmayacaktır.
- Bu alımdan ortaya çıkacak olan ihtilafların hallinde Ağrı Mahkemeleri ve İcra Daireleri Yetkilidir.
- Teklif veren Firma/Firmalar yukarıdaki maddeleri kabul etmiş sayılır.

TUTAK İLÇE DEVLET HASTANESİ
TELEFON SANTRALİ PARÇA DAHİL 1 YILLIK PERİYODİK BAKIM HİZMETİ ALIM
TEKNİK ŞARTNAMESİ

LAMAC

Bu Teknik Şartname; Tutak İlçe Devlet Hastanesi'nde hizmet vermekte olan TELESİS PX24 markalı adet sayısal telefon santralini yazılım ve donanımı ile ilgili periyodik bakım hizmetlerini, arıza durumlarında yapılacak bakım Onarım hizmetlerinin yedek parça dahil olmak üzere hizmet alımı yöntemi ile temin edilerek, haberleşme sistemlerinin kaliteli ve verimli bir şekilde işletilmesini sağlamayı amaçlamaktadır.

2.KAPSAM

Bakım onarım işi; Tutak Devlet Hastanesinde bulunan Telefon santral sistemlerini parça dahil olmak üzere Periyodik Bakım işini kapsar.

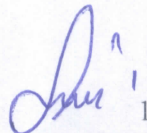
3.TANIMLAR

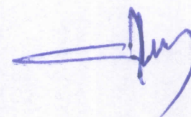
Bu Şartnamede geçen;

- a) İdare: Tutak İlçe Devlet Hastanesi
- 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, parça değişimleri ile ilgili çalışmalar.

4.GENEL HÜKÜMLER

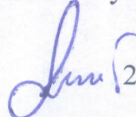
- 4.1 Bakım hizmeti kapsamındaki değişecek parçaların kesinlikle kullanılmamış, yeni ve %100 uyumlu olması gerekmektedir.
- 4.2 Firma tarafından idarede yapılan tüm işlemler için "Arıza Bilgi ve Onarım Formu" düzenlenecek ve değiştirilen bütün parçalar söz konusu formlarda ayrıntılı olarak belirtilecektir. 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. İdarenin belirleyeceği Dönem içinde Olmak üzere toplam 3 adet periyodik bakım çalışması yapılacaktır. Yapılacak periyodik bakım sonrasında firma ya ödemesi gerçekleştirilecek bakım formu ödeme dosyasına eklenecektir.

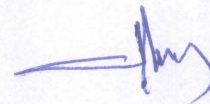
 1



5. GENEL SARTLAR

- 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 kanunun 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 ulaşılabilir bir çağrı merkezi numarası, lokasyonunda bulunan adresi ve en az 2 kurumsal temsilcisinin isim - telefon bilgileri ile lokasyonunda teknik destek veren ekibinin telefon numarasını teklifle birlikte verecektir.
- 5.7 Çağrı Yönetimi: Yüklenici Firma servis çağrılarına 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 Değişirme: Bakım onarım çalışmaları esnasında santral sistemlerinin düzgün çalışmasını engelleyen ve tamir edilebilen parça ve kartların gideri yüklenici tarafından
- 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)

 2



5.13 Yanıt Süresi: 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.

Küçük Problem: Ürün fonksiyonlarını etkileyen veya büyük problem sınıfına girmeyen problemler.

5.14 Uzaktan Yanıt:

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

5.14.1 Sahada Yanıt Süresi:

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

3.10 Bilgi Yedekleme:

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

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 I (bir) yıl süre ile Firma garantisinde olacaktır.

8. İSTEKLİ FİRMALARDA ARANAN VASIFLAR VE İSTENEN BELGELER

8.1 İstekli 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 İstekli ISO 9001-2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip olmalı ve bu belgeleri teklif ekinde sunmalıdır.

8.3 TS 12739 "Telefon ve Telefon Santralleri ile Ekipmanlarının Yetkili Servisi" TSE-HYB (Türk Standartları Enstitüsü Hizmet Yeterlilik Belgesine) sahip olmalı ve bu belgeleri teklif ekinde sunmalıdır.

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

8.6 Kurum haberleşmesinin kesintiye uğramaması için, olası bir arıza durumunda arızaya müdahalenin en kısa sürede yapılabilmesi gerekmektedir. Bu nedenle yüklenici firma bünyesinde santral sistemlerinin üretici firmasından alınmış birden fazla eğitim sertifikasına sahip; olacaktır.

3

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 İdare yetkilisi haricinde 2. ve 3. şahıslara bilgi ve belge verilmeyecektir.

9.4 İdarenin menfaatleri ön planda tutulacaktır. Basına ve Kamuoyuna yansiyacak 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 AĞRI Hukuk mahkemeleri yetkili olacaktır.)

9.6 İdare, yüklenici firma tarafından gizlilik ilkelerine uymadığı takdirde idare tutanakla durumu tespit eder ve yükleniciye sözleşme bedelinin %0,05 ' i (binde beşi) oranında ceza uygular. Yüklenici gizlilik hususları ile ilgili sözleşme süresince 3(üç)'ten fazla ceza alırsa 4735 sayılı kanunun hükümleri doğrultusunda sözleşme feshedilir.

Faruk Acaoglu
Ust. K. T.

İmza

A. Cengiz Ciftci
İmza
Fekriye