

ŞARTNAME

Kapsam ve genel koşullar : Bu teknik şartname, Doğubayazıt devlet hastanesi için satın alınacak "Analog altyapını 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 iletecek 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 ulaşılabilir. Tüm çalışmalar için taslak proje planı ve süre, teklif ile birlikte İdare' ye sunulmalıdır.

IP SANTRAL VE ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ

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.

IP SANTRAL SİSTEMİ

Teklif edilen IP Santral Sistemi modüler yapıda olmalıdır. Dahili IP Abone, SIP Trunk yapılabilmesi; Analog ve/veya PRI Trunkların ilaveleri donanım artırımı ile yapılabilmelidir. Lisans yönetimi merkezi olmalıdır. Bir kullanıcı, bir lokasyondan diğerine transfer olursa, lisansın taşınması için bir işlem gerekmemelidir.

IP santraller birbirleriyle SIP trunklar üzerinden bağlanabilmelidir.

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 çağrıların 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 Telefondan Çağrı Alma (Call Pickup)

Başka Telefondan çağrı toplama, grup harici

Çağrı Transferi

Dahili isimle 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. IP Santral Sistemi Yönetim ara yüzü üzerinden istenilen zaman koşulu (mesai içi, mesai dışı, resmi tatil vb.) tanımlaması yapılmalıdır. Gerekğinde 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 yapılacağına sistem dahili aboneleri bir aram ile uymalıdır.

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 edebilmelidir.

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

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

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

SES KAYIT SİSTEMİ ve RAPORLANMASI

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

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 alabilmelidir. 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 belirlenebilmelidir.

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

Ses kayıt kuyruk, abone bazında, gelen giden çağrı için başlatılabilmeli veya kapatılabilmelidir.

Ses kayıtlarına Web tabanlı ara yüz üzerinden erişilebilmeli ve belirtilen tarih kriterleri içerisinde arayan, aranan numara, dahili numara, çağrı yönü gibi farklı seçeneklerde filtreleme yapılabilmelidir. Yetkilendirilmiş müşteri temsilcisi bazında ses kayıt bilgilerine ulaşılabilir.

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

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 yapılabilmelidir.

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 indirilebilmelidir.

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

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

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 arşivlenebilmelidir.

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

ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ

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.

istem, 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 yâda WebRTC olabilmelidir. 2.1.9.

Sistem güncellemesi tek bir noktadan yapılabilir olmalıdır.

Tüm bileşenlerin sanal sunucular üzerinde çalışabilir olması tercih sebebidir.

DIŞ ARAMA (OUTBOUND)

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

Tüm arama tipleri için arama yapılacak olan numaralar toplu olarak bir Excel dosyası ile yüklenebilmelidir.

Tüm arama tipleri için arama listeleri sistem tarafından sağlanacak web servisler ile yönetilebilmeli ve ilave numaralar eklenebilmelidir.

Tüm arama tiplerinde aramalar için tarih aralığı ve zaman koşulları belirlenebilmelidir.

Tüm arama tiplerinde, aramalar için bir kişinin yüklenmiş tüm numaraları dahil olmak üzere gün içerisinde en fazla kaç kez aranabileceği, toplam kaç kez aranabileceği gibi parametreler belirlenebilmelidir.

Tüm arama tiplerinde arama listesine ulaşım kotası (belirtilmiş ulaşılan kişi adedi sınırı) verilebilmelidir.

Tüm arama tiplerinde, arama başlatılan ya da başlatılacak kişinin bilgileri Müşteri Temsilcisi ekranında görüntülenebilmelidir.

Tüm arama tiplerinde, Müşteri Temsilcisi tarafından arama sonuç bilgisi (kampanya sonucu) girilerek çağrı sonlandırılmalıdır.

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

Preview (listeden) arama yönteminde, Müşteri Temsilcisi istediği anda aramayı manual olarak arama başlatabilmeli ya da farklı bir kişinin aranması için ilgili kişinin aramasını iptal edebilmelidir. Progressive (otomatik) arama yönteminde, ilgili kişiye ait arama otomatik olarak sistem tarafından başlatılmalı ve kişi telefonu cevapladığı anda Müşteri Temsilcisi ile direkt görüşmeye başlayabilmelidir.

Progressive (otomatik) arama yönteminde, sistem Hazır durumundaki Müşteri Temsilcisi sayısı kadar eş zamanlı çağrı başlatılmalıdır.

Progressive (otomatik) ve Predictive (tahmine dayalı) arama yöntemlerinde, çağrının kişi tarafından sonlandırılmasından sonra Müşteri Temsilcisinin arama sonuç bilgisi girmesi için gerekli süre tanımlı yapılabilir. Müşteri Temsilcisinin bu süre sonunda sonuç bilgisi girmemesi durumunda sistem otomatik olarak bir sonuç bilgisi atamalı ve bir sonraki kampanya araması için Müşteri Temsilcisini hazır duruma çekmelidir.

Predictive (tahmine dayalı) arama yönteminde, sistem çağrıları cevaplanma oranına bağlı olarak tahmin edecek akıllı bir algortima aracılığı ile Hazır Müşteri Temsilcisi sayısını da dikkate alarak gerekli sayıda eş zamanlı çağrı başlatılmalıdır.

Predictive (tahmine dayalı) arama yönteminde çalışan tahmin algoritması karasal hat, GSM hat numaraları gibi farklı parametreleri 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 ulaşılabilir olmalıdır.

Müşteri temsilcisi bazında ses kayıt bilgilerine ulaşılabilir olmalıdır.

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

Ses kayıtları kuyruk bazında otomatik olarak ya da istendiğinde başlatılabilir olmalıdır.

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 başlatılabilir veya kapatılabilir olmalıdır. Ses kayıt bilgileri yetki tabanlı ulaşılabilir olmalıdır. Yetkisi olmayan kullanıcı müşteri temsilcilerinin ses kayıtlarına ulaşamamalı 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.

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. (Türkçeİngilizce)

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.

Devlet hastanesindeki telefon santralı demontajı ve nakliye işleri ile işlem esnasındaki bütün iş güvenlik önlemleri Yüklenici firmaya aittir.

Hastanemizde kurulu bulunan mevcut cihazın yerine yeni santral cihazı montajı yapıp devreye alınacaktır

Mevcut kurulu bulunan telefon santralı yerinden söküldükten sonra hastane yönetiminin göstereceği yere taşınması yüklenici firma yapılacaktır.

Taşıma esnasında doğabilecek sorunlar yüklenici firma tarafından giderilecektir.

Cihaz bağlantısı mevcut sisteme sorun teşkil etmeyecek şekilde montajı yapılacaktır.

Cihaz bağlantısı yapıp faal hale getirilecektir.

İstekliler Mahal yerini teklif vermeden önce görerek ilgili teknik personellerden teknik bilgi alması gerekmektedir.

Parçaların hiç bir bölümünde kırık, çatlak ve deformasyon hataları bulunmamalıdır.

Sistemlerin çalışması için gerekli her türlü bağlantı kablosu, güç kablosu, soket, konnektör ve buna benzer çeşitli donanımlar ve yazılımlar firma tarafından sağlanacaktır.

Tüm sistem ve bağlı donanımlar 220 (ikiyüzyirmi) VAC +%10 (on), 50 (elli) Hz %5 (beş) elektrik gücünde sıhhatli olarak çalışacaktır.

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.

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.

Satın alınacak her bir mal ve hizmete ait orijinal belge ve doküman (İngilizce ve/veya Türkçe) tam olarak kullanıcıya teslim edilecektir. FİRMA, ürünlerle ilgili tüm sertifikasyonları ıslak imzalı teklifle birlikte teslim edecektir.

Adnan
Kılıç
Sarı

Özgür Özlü
El. M.
Özgür

DOĞU YAZIT
DR. YASAR ERYILMAZ DEVLET HASTANESİ
ELEKTRİK TEKNİKLERİ
İDRİS BÜZBOĞA

^