

# ORTA DOĞU TEKNİK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

## 2020 YILI (12 AY) SABİT TELEFON GÖRÜŞME HİZMETİ ALIMI TEKNİK ŐARTNAMESİ

### 1.KONU

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektörlüğü ve bağlı birimlerinin Şehir içi, Şehirlerarası, milletler arası, GSM, STH Operatörü ve Özel Servis telefon görüŐmelerinin yapılmasına yönelik hizmet alım iŐidir.

### AMAC

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektörlüğü ve bağlı birimlerince kullanılan telefon hizmetlerinde kaynakların etkili, ekonomik, verimli ve kaliteli bir biçimde kullanılmasının sağlanmasıdır.

### KAPSAM

Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektörlüğü ve bağlı birimlerin Şehir içi, Şehirlerarası, milletler arası, GSM, STH Operatörü ve Özel Servis telefon görüŐmelerinin sabit telefon hatlarından **1 yıl (On iki Ay)** süre ile numara taşıma yöntemi (VoİP teknolojisi) çerçevesinde hizmet sunan STH lisansına( A tipi Hizmet ) sahip iŐletmeci üzerinden yapılması iŐidir.

### TANIMLAR

Bu Őartnamede geçen;

- a) **İdare:** Orta Doğu Teknik Üniversitesi'ni,
- b) **Firma:** Bu Őartname esaslarına göre yapılan ihaleyi kazanıp, ihale konusu iŐleri yükümlenecek özel sektör kuruluşunu,
- c) **STH:** Sabit Telefon Hizmeti, İŐletmecilere ait her türlü alt yapı üzerinden iletişim teknolojilerini kullanarak kullanıcılara Şehir içi, Şehirlerarası, milletler arası, GSM telefon hizmeti sunulmasını tanımlamaktadır.

### 2.GENEL ŐARTLAR

**2.1.** Hizmeti sağlayan yüklenici firma Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunca yetkilendirilmiş olmalıdır. Yüklenici tarafından sözleşme kapsamında sağlanacak hizmetler, 05.11.2008 tarih ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, BTK tarafından yürürlüğe konulmuş 02.07.2009 tarih ve 27276 sayılı numara taşınabilirliği yönetmeliği ve diğer ilgili mevzuatlara uygun olmalıdır.

**2.2.** Bilgi ve Teknoloji Kurumu tarafından belirtilen kapsamda, ilgili Telekom operatörleri ile yapılması gereken A tipi lisans tiplerinde ara bağlantılarını tamamlamış olmalıdır. Firma bununla ilgili belgeleri idareye sunmalıdır.

**2.3.** Yüklenicinin ses trafiğini taşımak amacıyla kurulmuş, kendine ait bir omurgası olmalı ve omurga coğrafi olarak sağlanmalıdır.

**2.4.** Yüklenici sabit telefon hizmeti verme (A tipi lisans) ve Altyapı iŐletmeciliđi (kullanım hakkı) Lisanslarına sahip olması gerekmekte olup ilgili belgeleri idareye sunmalıdır. Yüklenici VOİP hizmetini İnternet üzerinden değil; sahip olduğu ya da kiraladığı fiber optik kablo altyapısı ile sağlamakla yükümlüdür. Yüklenici karasal hatlar üzerinden veri iletim lisansına sahip olması gerekmekte olup gerekli belgeleri idareye sunmalıdır.

**2.5.** Yüklenici idarenin Şehir içi, Şehirlerarası, Uluslararası, GSM, STH Operatörü ve Özel Servis telefon görüŐmeleri için kurulacak alt yapı hizmetini kesintisiz ve problemsiz olarak sağlanmasından, gereken tedbirlerin

alınmasından, hizmet kalitesine ilişkin standartlara ve sözleşme koşullarına uymakla sorumlu olacaktır. Yüklenici tarafından sunulan hizmetin Kesintiye uğramasından kaynaklanacak uyuşmazlıklarda yüklenici sorumlu olacaktır.

**2.6.**Yüklenici tüm illere, Uluslararası, GSM, STH Operatörü ve Özel Servis operatörlerine erişim sağlamakla yükümlüdür.

**2.7.** Yüklenici arayan numara (Abone olunan telefon numarası) , aranan numara, arama zamanı, konuşma süresi ve konuşma ücretini içeren ayrıntılı fatura bilgilerini aylık periyotlarda sağlamakla yükümlüdür. İdarenin talep etmesi halinde aktif fatura dönemine ait ayrıntılı döküm 5 gün içerisinde sağlanacaktır. Bu hizmetler için ayrıca bir ücret talep edilmeyecektir.

**2.8.** Yüklenici aylık olarak yapılan görüşmeler ile ilgili, o aya ait ayrıntılı faturayı ertesi ayın ilk 5 iş günü içinde dijital ortamda ve yazılı belge olarak istenilen adrese gönderecektir. Faturalandırma dönemi, ilgili ayın ilk ve son günü olacaktır. Fatura kesim tarihi ile son ödeme tarihi arasında en az 30 gün süre bulunacaktır.

**2.9.** Her ne sebeple olursa olsun fatura bedellerinin son ödeme tarihinde ödenmemesi durumunda ilk 3 ay için hiçbir gecikme ücreti talep edilmeyecektir.

**2.10.** Ödeme ile ilgili gecikmelerden ve diğer sorunlardan dolayı hiçbir nedenle hizmet kesintiye uğramayacaktır.

**2.11** Yüklenici, İdare tarafından talep edilmesi halinde hatların görüşme süreleri ve trafik miktarı bilgilerini İdare'ye vermek üzere sözleşme süresince muhafaza etmekle yükümlüdür.

**2.12.** 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.

**2.13.** Yüklenici yeni hat açma, kapatma ve yönlendirme ücreti talep etmeyecektir.

**2.14.** Yüklenici, hizmetin sunumuna yönelik ücret değişikliklerini veya hizmet kalitesinde azalma gibi kullanıcı tercihlerini etkileyebilecek veya hatların kapanması gibi herhangi bir değişikliği 7 gün önceden yazılı olarak idareye bildirecektir.

**2.15.** Yüklenici, yasa ile yetkili kılınmış kişi ve kuruluşlarca talep edildiğinde kendi donanım ve şebekesi aracılığıyla taşınan rahatsız edici aramaları tespit etmek için gereken izleme ve kayıt donanımını bulundurmakla yükümlüdür.

**2.16.** Mücbir sebepler dışında, yüklenici tarafından yapılacak her türlü bakım ve onarım çalışmaları sistemin kesintisiz çalışmasına engel olmayacak şekilde yürütülmelidir.

**2.17.** Yüklenici, şebeke bakım ve onarım çalışmaları, işletme arızaları gibi sebeplerle servisin geçici olarak veya tamamen durması halinde derhal idareye yazılı olarak bildirecektir.

Alt yapı işletmecisinden kaynaklanan arızalar dışındaki sistem kesintisine neden olan arızaya 30 dakika içinde müdahale edilip en geç 24 saat içinde çözülecektir.

**2.18.** Yüklenici, sistemde oluşacak arızalara, idarenin bildiriminden itibaren 30 dakika içinde müdahale etmez ise her bir arıza için sözleşme bedelinin on binde iki'si oranında ceza ödemekle yükümlü olacaktır.

**2.19.** Yüklenici tarafından kurulacak sistemde ses kalitesi, yedeklilik, güvenlik, izlenilebilirlik ve yönetilebilirlik özellikleri mutlaka bulunmalıdır.



2.20. İdareye ait sabit telefon hatlarının sabit ücretleri veya numara başına idari maliyeti STH yüklenici tarafından karşılanacaktır. Yüklenici firma idareye ait numaraları kendi sistemine taşıdıktan sonra idare, 02.07.2009 tarih ve 27276 sayılı numara taşınabilirliği yönetmeliğinde tanımlanan verici işletmeciyeye herhangi bir isim altında hiçbir ödeme yapmayacaktır. Her türlü ödemeyi yüklenici firma karşılayacaktır.

2.21. Yüklenici tarafından teknolojik yeniliklere paralel olarak iletişim kalitesini yükseltmeye yönelik Sistem donanımı veya yazılımı üzerinde yapılacak modifikasyonlarla ilgili olarak, yüklenici firma tarafından herhangi bir ücret talep edilmeyecektir.

2.22. Hizmet kalitesinin sağlanabilmesi ve ölçülebilmesi konusunda hizmet kalitesi yönetmeliği hükümleri geçerli olacaktır. Bu yönetmelikte yer alan hükümler çerçevesinde yüklenici hizmet kalitesi ve seviyelerine ilişkin anlaşılır, karşılanabilir ve güncel bilgileri kolay anlaşılabilir şekilde aylık hazırlayarak, 3 ayda bir rapor halinde idareye sunar.

2.23. Raporlarda Hizmet Kalitesi Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde aşağıdaki bilgileri içermelidir.

- a-) Erişim hattı başına arıza oranı,
- b-) Başarısız arama oranı,
- c-) Arıza giderme süresi,
- d-) Aramanın kurulma süresi,

2.24. 4735 Sayılı Kanununun 10. Maddesi mücbir sebep halleri ve şartları haricinde, hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları ve süreleri aşağıdaki sınır değerlerini aşmamalıdır.

- a-) Erişim hattı başına arıza oranı kabul edilir sınır değeri : %2 ' den az
- b-) Başarısız arama oranı : %2 ' den az
- c-) Arıza giderme süresi: 30 dakika içinde müdahale olmak üzere, toplam 60 dakika.
- d-) Şehir içi, Şehirlerarası, Özel Servis (444'lü Hatlar) aramalarında aramanın kurulma süresi: Maksimum 5(beş) saniye
- e-) GSM ve Uluslararası aramalarda aramanın kurulma süresi: Maksimum 8(sekiz) saniye

2.25. Aynı il için, 2.24. madde de belirtilen hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları ve sürelerinin 3(üç) kez aşılması halinde, yüklenici sözleşme bedelinin on binde ikisi oranında ceza ödemekle yükümlü olacaktır.

2.26. 4735 sayılı kanununun 10. Maddesinde belirtilen mücbir sebepler dışında 48 saat süre ile aralıksız hizmetin kesintiye uğraması halinde idare, anılan kanun hükümlerine göre sözleşmeyi tek tarafı olarak feshetme yetkisine sahip olacaktır.

2.27. Kurulacak hatlar ITU-T, ETSI telefon standartlarında olacaktır.

### **3.GENEL HÜKÜMLER**

3.1. Firma, idarenin sahip olduğu coğrafik numaraların tamamını 27276 sayılı numara taşınabilirliği yönetmeliği kapsamında herhangi bir ücret talep etmeden kendi altyapısına taşıyacaktır.

**3.2.** Yüklenici firma Rektörlük binası ve bilgi işlem binası birbirini aktif yedekleyecek şekilde çıkış vermelidir. Herhangi bir tanesinde Metro Ethernet sorunu veya santral sorunu olduğunda sistemin harici hat çıkışları diğerinden problemsiz olarak çalışmalıdır.

**3.3** Firma idare telefon santraline yapacağı bağlantı noktalarında 10 Mb/s Metro Ethernet Noktadan Noktaya Data bağlantısı bulundurulmalı (hiçbir şekilde internet üzerinden ses ve veri trafiği aktarılmayacaktır), minimum 150 kanal eş zamanlı çalıştırabilmeli ve firma bütün trafiği buradan vermek zorundadır.

**3.4** Yüklenici tarafından santral bağlantıları SIP Trunklar üzerinden yapılacaktır. Bu bağlantılarla ilgili santral tarafından gerekli SIP donanımı ve lisansı ( kart , modül, lisans gibi)Yüklenici tarafından sağlanacaktır. Bunun için herhangi bir ücret talep edilmeyecektir

**3.5.** Kullanılacak sistem, donanım ve lisanslar, idare tarafından kullanılmakta olan Aastra MD110 tipi santrallere uygun nitelikte olmalıdır. Ayrıca idarenin gelecekte farklı tip santrallere sahip olması halinde de ses ve veri aktarma konusunda sistem ve donanıma ilişkin modifikasyonlar ve gerekli teknik destek firma tarafından ücretsiz olarak verilecektir.

**3.6.** İdare tarafından yapılacak telefon görüşmelerinde sağlanan A Tipi STH Lisansı kapsamında çevrilecek numaranın önüne herhangi bir ilave numara eklenmesine gerek olmayacaktır.

**3.7.** İdarenin A Tipi STH Yüklenicisi aracılığıyla yapacağı Şehir içi, Şehirlerarası, Uluslararası veya GSM aramalarında aranan tarafta görülecek numara ile mevcut kullanılmakta olan numaralar dışında farklı numara talebi olmayacaktır.

**3.8.** Hizmet alınacak yüklenicinin lisansı kapsamında ayrı ayrı olarak çalışan ve hayata geçirilmiş ürünlerinin olması gereklidir. Yüklenici STH konusunda hizmetlerini içeren referansları hizmet alımı öncesinde tanıtım dosyasında idareye sunacaktır.

**3.9.** İdare gerekli gördüğü takdirde sözleşmeyi tek taraflı feshedebilir. Yüklenici sadece yapılan görüşme ücretlerini talep edebilir. Başka hiçbir iş için ücret talep edemez.

**3.10.** Yüklenicinin kullandığı ücretlendirme yazılımı kendine ait olmalı ve kendisi tarafından yönetiliyor olmalıdır.

**3.11.** Yüklenici idarenin internet üzerinden istek ve problemlerini iletebileceği ve takibini yapabileceği bir web arayüzü sağlamalıdır.

**3.12.** Yüklenici 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 verebilecek ekibinin telefon numarasını teklifle birlikte verecektir.

**3.13.** Yüklenici telefon santrallerinin kullanım özellikleri olan konferans, çağrı bekletme ve arayan numarayı gösterme gibi özellikleri sağlamalıdır.

**3.14.** Yüklenici, sistemin devreye alınması ve kapatılması sırasında Türk Telekom ve idarenin abonelikleri bulunan diğer firmalar ile yapacağı iptal, protokol ve sözleşme işlemlerini takip edecektir.

**3.15.** Yüklenici elemanlarının idareye ait yerlerde çalışma esnasında doğabilecek her türlü zararı yüklenici karşılayacaktır. Firma iş güvenliği konusunda gerekli tedbirleri almak zorundadır.

**3.16.** Ödeme ile ilgili gecikmelerden ve sorunlardan ötürü hiçbir şekilde sabit telefon hattı kesilmeyecektir. Bu kesintilerden dolayı çıkacak zarar yükleniciye aittir.

**3.17.** Yüklenici mücbir sebepler dışında sözleşme feshi durumunda fatura edilecek yönlendirme iptal ve hat kapatma ücretini karşılayacaktır.

3.18. Yüklenici fatura ile beraber fatura icmalini, fatura tarihleri arasında gerçekleşen çağrı detaylarını ve çağrı ücretlerini idareye web ara yüzü üzerinden ve yazılı belge olarak sunmalıdır.

3.19. Yüklenici "444" ile başlayan hizmet numaralarını şehir içi arama birim fiyatı üzerinden ücretlendirecektir.

3.20. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından ücretsiz hizmet verilmesi istenen numaralara ( 112, 155, 171, 184, .. vb ) yapılacak aramaları ücretlendirmeyecektir ve süre kotasından düşmeyecektir.

3.21. Yüklenici Kurumsal Sabit Telefon Hizmeti ile ilgili teknik desteği sözleşme süresince kendisi verecektir.

3.22. Yüklenici sistemin çalışır durumda olup olmadığını sürekli kontrol edecektir.

3.23. Yüklenici sistemde oluşabilecek arıza sonucu sistemin devre dışı kalması durumunda sistemin devamını en kısa sürede sağlamalıdır.

3.24. Yüklenici sistemin devreye girmemesinden doğacak tüm ek masraf ve ücretleri karşılayacaktır. Bu masraflar ilk hak ediş ödemesinden kesilecek ve sözleşme bedelinin %1 (yüzde bir) ' i oranında ceza ödemekle yükümlü olacaktır.

3.25. Yüklenici fatura ile beraber fatura icmalini ve fatura tarihleri arasında gerçekleşen çağrı detaylarını ve çağrı ücretlerini idarenin istediği adrese gönderecektir.

3.26. İdareye verilen hizmetin sonucunda kesilen faturanın kontrolü ve kabulü Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektörlüğü ve ilgili birimleri tarafından aylık olarak yapılacaktır.

3.27. Yüklenici faturaları zamanında Orta Doğu Teknik Üniversitesi Rektörlüğü ve ilgili birimlerine ulaştırmak zorundadır.

3.28. Mücbir sebeplerle (fatura ulaşmaması, sistemde görülmemesi v.b. ) faturaların ödenmemesi halinde yüklenici gecikme ücreti talep etmeyecek veya kendisi karşılayacaktır.

3.29. Yüklenici sözleşme imza tarihinden itibaren 15 gün içerisinde tüm hatları çalışır vaziyette kendi sistemine dâhil edecektir. Oluşacak bir gecikmede idare istediği takdirde, yüklenici firmaya her gün için sözleşme miktarının binde bir (% 0,1) oranında ceza kesme yetkisine sahip olacaktır.

3.30. Ücretlendirme periyodu saniye bazında olmalıdır. Saniye bazında yapılan görüşmelerin süresi, yine saniye bazında sözleşmede belirtilen toplam miktarından düşülecektir. Görüşme süreleri dakikaya veya dakika katlarına tamamlanarak ücretlendirme işlemi yapılmayacaktır.

3.31. Telefon ücret tarifesi kısmında belirtilen miktarların aşılması durumunda uygulanacak ücretlendirme, saniye bazında olmalıdır. Görüşme süreleri dakikaya veya dakika katlarına tamamlanarak ücretlendirme işlemi yapılmayacaktır.

3.32. Telefon ücret tarifesi kısmında belirtilen miktarların aşılması halinde aşılın süreye uygulanacak ücretlendirme saniye bazında teklif edilen sözleşme ücretine göre hesaplanacaktır. Aşılın sürenin saniye başına ücreti, görüşme tipi için verilen saniye başına ücret ile aynı olacaktır.

#### **4.GİZLİLİK**

4.1. Telefon görüşmelerinde azami ölçüde gizlilik ilkelerine riayet edilecektir.



4.2. Hiçbir suretle görüşmelerin kaydı tutulmayacaktır.

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

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

4.5. İdarenin menfaatleri ön planda tutulacaktır. Basına ve Kamuoyuna yansıyacak durumlarda yüklenici sorumlu tutulacaktır.

4.6. 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.)

4.7. İdare, yüklenici firma tarafından gizlilik ilkelerine uymadığı takdirde idare tutanakla durumu tespit eder ve yükleniciye sözleşme bedelini %1 ' i (yüzde bir) oranında ceza uygular. Yüklenici gizlilik hususları ile ilgili sözleşme süresince 3(üç)'ten fazla ceza alırsa 4735 sayılı kanunun hükümleri doğrultusunda sözleşme feshedilir.

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

## **5. TELEFON ÜCRET TARİFESİ**

5.1. STH hizmeti için operatör yüklenici tarafından şehir içi, şehirlerarası, uluslararası, Özel Servis (444'lü Hatlar), ve GSM ücret tarifesi SANİYE bazlı teklif edilecektir. Fiyatlar K.D.V. hariç olarak belirtilecektir. Sözleşme bitimine kadar teklif edilen ücretler uygulanacaktır.

5.2. Yüklenici aşağıda belirtilen 12 Aylık STH hizmeti alımına ilişkin bilgiler doğrultusunda görüşme tiplerini dikkate alarak belirlenen saniye miktarlarına karşılık gelecek şekilde saniye başına fiyat teklifi verecektir. Ödemeler aylık bir biçimde ve madde 2.8 de belirtildiği şekilde yapılacaktır.

### **12 Aylık STH hizmeti alımına ilişkin Bilgiler:**

A Tipi Şehir içi Arama	65.000.000 Saniye
A Tipi Şehirlerarası Arama	20.000.000 Saniye
A Tipi Uluslararası Arama	1.500.000 Saniye
A Tipi GSM Operatörleri Arama	16.000.000 Saniye
A Tipi Özel Ser.(444'lü Hatlar) Arama ve STH Oper.	5.500.000 Saniye

## **6. STH ALIM KAPSAMINDA ODTÜ ALT YAPISINA İLİŞKİN BİLGİLER**

6.1.	5 Adet PRI	<b><u>5*30=150</u></b>	Adet Kanal
6.2.	DID	<b><u>8000</u></b>	Adet

6.3. DID numaraların sayısı: **210 2000 dahil, 210 9999 dahil** olmak üzere bu numara aralığındaki **8000 adet** numarayı kapsamaktadır.

6.4. Toplam **PSTN (Analog)**

**15** Adet

Aşağıda dökümü verilen ODTÜ- Kampüs 10 Adet ve ODTÜ-Erdemli 5 Adet olmak üzere toplam 15 Adet PSTN (Analog) telefon hattı firma tarafından STH alımına dâhil edilecektir. İdarenin talebi doğrultusunda PSTN hatlara ilave veya eksiltme uygulanabilecektir.

**ODTU Kampüs**

**ODTU-Erdemli DBE**

312 210 10 00

324 521 21 50

210 11 00

521 24 06

210 11 01

521 34 34

210 11 06

521 21 12

210 12 01

521 23 27

210 11 05

210 11 03

490 45 84

490 65 68

491 46 59