

TEKNİK ŞARTNAME

Dış Ticaret Kompleksi Ses Hizmeti Hizmeti Teknik Şartnamesi

**İSTANBUL
2020**

1. GİZLİLİK

Bu doküman, İşveren'e ait özel ve gizli bilgiler içermektedir. Doküman alıcılarının her birinin bu dokümanın gizliliğini koruması beklenmektedir. Bu Fiyat Teklifi Talebinde (RFP) bulunan bilgilerin İşveren'in resmi izni olmadan tamamen veya kısmen çoğaltılması yasaktır.

İstekliler (Teklif Veren), bu RFP'yi bir Teklif Vermeye Davet Mektubu olarak görmeli ve İhale sürecine ilişkin tüm muhaberat ve yazışmaları özel ve gizli belgeler olarak ve/veya gizlilik şartına tâbi iletişim olarak değerlendirmelidirler.

CTI	Computer Telephony Integration. Telefon ve bilgisayar sistemlerinin çağrı kontrolü ve veri tabanı bazlı işlemler amacıyla birbirleri ile entegre şekilde çalışmasını sağlayan sistem bileşeni.
Dashboard	Son kullanıcıların rapor görüntüleme ana ekranı
Dial plan	Konfigürasyon ve değişkenleri birbirine bağlayan ve çağrıları programlı bir şekilde yönlendirmeye olanak tanıyarak sistemin, değişkenlere nasıl davranacağını belirleyen betikler.
DTMF	Dual -Tone Multifrequency. Telefon tuşlarındaki dijitali göstermek için gönderilen bir çift audio frekansı sinyal sistemi.
Hold	Arayanı hatta bekletme durumu
Inbound	Gelen çağrı
IVR	Interactive Voice Response (Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi). Uzak bilgisayar sistemlerine telefon üzerinden erişerek, telefon tuşları ve/veya sesli komutlar kullanarak interaktif (veri tabanı, web servis, vb. bazlı) işlem yapmayı sağlayan sistemlerdir.
Kullanıcı	İşveren sistemlerini kullanan kullanıcılar
Outbound	Giden çağrı
Pop-up	Asistanlara çağrı düştükçe görmeleri gereken ekranların otomatik açılması.
Predictive Dialing	Dış aramalarda, aranan numaradan meşgul sinyali, telesekreter veya cevap yok sinyali alınması, görüşme süreleri, asistanların verimliliklerini hesaplayarak, tahminleme algoritmalarıyla asistan ve arama ulaşma verimliliklerini maksimum seviyeye çıkaran dış arama teknolojisi.
Sistem Yöneticisi	Uygulamaya sınırsız yetki ile erişebilen ve değişiklikleri yapabilen kullanıcı
SL	Service Level (Hizmet Seviyesi)
SLA	Servis Seviye Anlaşması (Service Level Agreement)
TTS	Text To Speech. Adres, isim, soyad gibi değişken bilgileri anons kaydetmeden, metinden ses sentezleyerek oynatan teknoloji.
VPOS	Sanal POS ile tahsilat işlemlerinde Sesli Yanıt Sistemine (IVR) yönlendiren teknoloji
SMS	GSM Abonelerine atılan TEXT Mesaj teknolojisi
WHATSAPP BUSINESS	WhatsApp ile enterasyon için gerekli olan Whatsapp Business API servis teknolojisinin genel tanımı.
FACEBOOK API	Facebook ile enterasyon için gerekli olan servis teknolojisinin genel tanımı.

İsteklilerin bu Teklif Vermeye Davet Mektubunu ve bu mektubun içeriğini ya da İhale süreciyle ilgili yazışma ve haberleşmeleri, Teklif Vermek amacıyla gerekebilecek haller dışında, herhangi bir ticari veya teknik evrakta veya başka ortamda yayımlamaları veya başka yollarla ifşa etmeleri yasaktır.

2. TANIMLAR VE KISALTMALAR

Bu doküman içinde geçen bazı sistem isimleri ve terimlerin açıklamaları aşağıdaki gibidir.

Tanımlar ve Kısaltmalar	Açıklama
İşveren	DTK İcra Kurulu adına Bina Yönetim hizmetlerini yürüten Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM),
İstekli	Kapsamda yer alan işleri yapmak üzere teklif veren firma veya iş ortakları
Ürün, Uygulama, Yazılım, Sistem	Kapsamda yer alan işleri yapmak üzere teklif veren isteklinin sağlayacak olduğu çözümün bütünü
ACD	Otomatik çağrı dağıtımı
Asistan	Çağrı alan ya da yapan veya ses dışındaki diğer alternatif kanallar üzerinden hizmet veren müşteri temsilcisi

3. GENEL HUSUSLAR

3.1. Giriş

İşveren (işbu dokümanda “İşveren” olarak ifade edilecektir) ilgili kuruluşu (işbu dokümanda “istekli” olarak ifade edilecektir.) İşveren bünyesinde, ilgili teknik gereksinimler doğrultusunda “İletişim Merkezi” işi için teklif vermeye davet eder.

3.2. Amaç

Mevcutta kullanılan santral ve Çağrı merkezi altyapımıza yeni bir alternatif oluşturarak santral ve çağrı merkezi sisteminin konumlandırılması ve işletilmesinde destek alınacak hizmetin alımını amaçlar.

3.3. Kapsam

İşveren 'in mevcutta kullandığı santral sistemine benzer bir yapıyı ve daha fazlasını kapsayacak hizmetleri sağlayacak alt yapının yapılandırılmasıdır.

4. İSTEKLİNİN SORUMLULUKLARI

4.1. Gizlilik Sorumluluğu

- İstekli, imzalanacak sözleşme çerçevesinde Ürün'ü mevcut İşveren sistemleri ile uyumlu ve kesintisiz çalışması tam teşekküllü olarak hizmete verilmesi ile garanti içi ve sonrası bakım hizmetlerinin verilmesinden sorumludur.
- İstekli İşveren 'e ait bilgileri sadece iş amaçlı olarak kullanacağını, üçüncü şahıslar ile paylaşmamayı, ihale kapsamında yapılması gereken işler dâhilinde paylaşılması gerektiğinde İşveren 'in iznini almayı taahhüt eder.
- İstekli, iş akış sürecinde belirtilen sürede ve sonrasında istekli personelinin İşveren'e ait bilgileri herhangi bir bilgi paylaşımında bulunmayacağını taahhüt eder.

4.2. Garanti Kapsamı ve Süresi

- 4.2.1. Garanti kapsamı, taraflar arasında imzalanacak sözleşmenin “Garanti” maddesi hükmünün yerine getirilmesini ve işbu teknik şartnamede yer alan gereksinimlerin sağlanmasını ifade eder. Garanti süresi sisteme ait tüm yazılım geliştirmeleri, entegrasyonlar, özelleştirmeler ve benzeri unsurlar her türlü hataya karşı 2 (iki) yıl garanti kapsamında olacaktır. Garanti süresi kurulacak sisteme ait kesin kabulün İşveren tarafından onaylanması ile başlayacaktır.
- 4.2.2. Garanti süresi, İşveren tarafından onaylandığı tarihten itibaren teklif edilen yazılım ve hizmet için 2 (iki) yıldır.
- 4.2.3. Garanti sonrası bakım-onarım ve teknik destek hizmetleri garanti dönemi sonrasında İşveren tarafından talep edilmesi halinde birer yıllık sözleşmelerle temin edilecektir. Bakım - onarım sözleşmesi şartname maddelerinde belirtilen şartlar dikkate alınarak oluşturulacaktır. Bakım - onarım hizmet sözleşmesi taraflarca imzalandıktan sonra yürürlüğe girecektir. Bakım onarım tüm iş paketleri için tek ve bütün olarak değerlendirilmelidir.
- 4.2.4. Garanti süresi içerisindeki bakım, onarım ve teknik destek hizmetleri yazılım ve hizmetlerde çıkabilecek tüm hataların giderilmesini, çözüme ait yazılım ve uygulama modülleri ile bunların birbirleri ile entegrasyonlarında meydana gelebilecek ve sistemin çalışmamasına, kısmi çalışmasına veya düşük performansla çalışmasına neden olan herhangi bir sorun veya arızanın giderilmesine yönelik arızalı ürün/bileşen değişimi dahil tüm hizmetleri kapsar. Ayrıca, Garanti süresi boyunca İşveren tarafından talep edilecek ilave geliştirmeler ve uyarlamalar için İsteklinin teklifinde belirtilen birim maliyetler esas alınacaktır.
- 4.2.5. Sistemde meydana gelen sorun veya arızanın İstekli tarafından giderilmesi ve sistemin arıza ve ya sorun öncesi normal çalışma durumuna getirilmesi garanti kapsamında bakım-onarım ve teknik destek hizmetlerinin esasını teşkil etmektedir.
- 4.2.6. Garanti süresi boyunca ve bakım - onarım anlaşması süresince İşveren istekliden 7 gün 24 saat esasına göre hizmet alacaktır.
- 4.2.7. İstekli, kendi temel ve karşılıklı kabul edilmiş servis özelliği yetenekleri çerçevesinde sistemin en yüksek teknik ehliyet seviyesinde düzgün şekilde çalışmasını temin edecektir.
- 4.2.8. Proje kapsamında kullanılması muhtemel üçüncü parti yazılımların tamamı garanti kapsamında olacaktır. İşveren bu yazılımları ve garanti hizmetlerini satın alıp almamakta serbest olacaktır. Üçüncü parti yazılımlara neden ihtiyaç duyulduğu istekli tarafından teklif dokümanında belirtilecektir. Garanti süresi boyunca söz konusu yazılımların bakımı ve güncellemesi ve ilgili üçüncü partiler ile ilgili koordinasyon isteklinin sorumluluğunda olacaktır.
- 4.2.9. Teklif veren istekliler, garanti süresince teknik destek büroları ile bunlardan sorumlu kişilerin isim, adres, telefon numaraları ile e-posta adreslerini İşveren’ e bildirecektir.
- 4.2.10. Bakım hizmeti genel sorumluluğunun İstekliye ait olması sebebiyle, yazılım üzerinde yapılacak bakım-onarım hizmetlerini doğrudan ilgilendiren ve sözleşme kapsamına giren her türlü değişiklik istekli tarafından yapılacaktır.
- 4.2.11. İstekli, garanti süresi boyunca destek ve uyarılma çalışmaları için kalifiye personel bulundurmaya garanti edecektir. İşveren tarafından talep edilmesi halinde 7 gün içerisinde personel değişikliği istekli tarafından yerine getirilecektir.
- 4.2.12. İşveren, bakım hizmeti için gerekli müdahalenin gecikmeden yapılabilmesi için gereken kolaylığı gösterecek ve talebe bağlı olarak yetkili bir elemanın çalışmalara refakat etmesini sağlayacaktır.
- 4.2.13. İhtiyaç olması durumunda yazılımlara uzaktan erişim yöntemiyle bağlanarak çeşitli bakım, onarım, işletim ve yönetim faaliyetlerini yerine getirilebilecektir.
- 4.2.14. Bu yazılım onarım ve düzeltme veya yenisiyle değiştirme yükümlülüğü, ilgili yazılım güncellemelerinin gecikmeden teslimi yoluyla yerine getirilecektir.
- 4.2.15. İsteklinin garanti kapsamında olan yükümlülükleri bakım-onarım süresince de geçerlidir.

Arıza Seviyesi	Arızanın Sebebi	Tanım, Problem ve/veya Açıklaması	Yapılacak İş	Ceza Katsayısı
A	Yazılım (Merkez Sistem)	Sistem ve/veya Sistemlerin iş fonksiyonları itibarıyla herhangi bir fonksiyonunun kesintili ya da sürekli işlemez, kendinden beklenileni yapamaz duruma gelerek tamamen durması, işlememesi,	En geç 1 saat içerisinde; her türlü iş bırakılarak tüm yetkin elemanlar işe seferber edilir ve sistem çalışır duruma getirilene kadar aralıksız (sürekli) çalışılır.	0,0002
B	Yazılım (Merkez Sistem)	Sistemin kendinden beklenen temel fonksiyonları yerine getirmesi, ancak, tali fonksiyonlarında sürekli ya da fasıllı olarak çalışmaz duruma düşmesi,	En geç 12 saat içerisinde duruma müdahale edilir.	0,0001
C	Yazılım (Merkez Sistem)	Sistemde bazı parametre ve özelliklerin değiştirilmesi, ayarların yapılması, F/W S/W güncelleme isteklerinin yerine getirilmesi,	En geç 48 saat içerisinde duruma müdahale edilir.	0,00001

- 4.2.16.** İşletmede ortaya çıkacak problemlerin giderilme süresi, giderilmesindeki öncelik ve giderilme süreçleri Hizmet Sınıfı Tablosunda verilmektedir. İstekli burada belirtilen hususlara uymak zorundadır. (CK: Ceza Katsayısı)
- 4.2.17.** Garanti süresi içerisinde meydana gelen arızalar için arızalara müdahale veya arızanın giderilmesinde gecikme olması durumunda, arızanın seviyesine göre, istekliden aşağıdaki oranlarda ceza kesilecektir.
- 4.2.18.** İşveren'den kaynaklanan hata ve/veya aksaklıklar hariç olmak üzere istekli, her bir gecikme durumu karşılığı aşağıdaki cezai şartın uygulanacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.

Arıza Seviyesi	Ceza Tutarı
A	Cezalı Saat Sayısı X Sözleşme Bedeli X 0,002
B	Cezalı Gün Sayısı X Sözleşme Bedeli X 0,001
C	Cezalı Gün Sayısı X Sözleşme Bedeli X 0,0001

5. TEKNİK ÖZELLİKLER VE İSTERLER

5.1. Teknik Bilgi ve Yeterlilik

- 5.1.1.** Mevcut geliştirmeler, ürünün yeni versiyonuna geçişte problem yaratmamalıdır. (Core sistem değişiklikleri değil, yan ürünler şeklinde planlanmalı.)
- 5.1.2.** Kurulum, Konfigürasyon ve Çoklu santral yapıları, sistem kurulumlar tecrübesi.
- 5.1.3.** Santral loglama konusu hakkında bilgili, log okuyup yorumlayabilecek,
- 5.1.4.** Santral geliştirmeleri hakkında bilgi sahibi, yazılım tecrübesi ve/veya yol göstericisi,
- 5.1.5.** Santral raporlama altyapısı, raporlama ve dashboard ürünlerinin sisteme dahil olarak çalışmasıdır.
- 5.1.6.** SIP ve WEBRTC desteği olmalıdır.
- 5.1.7.** Sistem Centos ve/veya benzeri bir açık kaynaklı kod üzerinde çalışmalı ve extra bir lisans ihtiyacı duymamalıdır
- 5.1.8.** Sistem üzerinde anons edilerek ses kaydı yapılabilir.
- 5.1.9.** Yerinde olmayan bir çalışan arandığında arayan kişi bilgisi mail olarak iletilmesi tercih edilecektir.
- 5.1.10.** Mevcut yerleşkede bulunan fiziksel santralin yeni kurulacak system ile haberleşiyor olması gerekmektedir.
- 5.1.11.** Yapının tamamı Bilgi Güvenliği şartlarına uygun olarak uçtan uca SLA taahhütüne uygun olarak anahtar teslim kurulmalıdır.

5.1.12. Son kullanıcı telefonlarının ve Alcatel Santral kullanıcılarının sisteme dahil edilmesi kurulum kapsamında beklenmektedir.

5.2. Teknik İsterler

5.2.1. Kurulum Mimarisi

- Yapının felaket kurtarma merkezi dahil yedekli olarak tasarlanmış olması gerekmektedir
- Chatbot ile entegre olan system hem konvansiyonel yöntemle çağrı karşılayabilmeli hem de sosyal medya ürünlerini bir çağrı gibi mevcut agent' grubunda ayrı bir ekip oluşturmaya gerek olmadan karşılayabilmeli. Bir çağrıyı alan müşteri temsilcisi, herhangi bir kanaldan gelen çağrıyı yine mevcut kuyruğunda bekleyen çağrı olarak görebilmeli.
- Sistemin kendine ait bir CRM' I olacak ve kayıtlı kullanıcıların tüm İletişim süreçleri bu CRM kartlarından incelenebilecektir.
- Sistemin yetkinlikleri API ile tümüyle dışarıdan kontrol edilebilecektir, istenirse ayrı bir yazılım ile API' lardan mevcut ihtiyaçları gerçekleştirebilme imkanına sahip olacaktır.
- Kurulacak sistemin administration işleri için bir önyüz sunulmalıdır. Örneğin; extension veya toplu extension tanımlama, agent, trunk gibi tanımlamalar için bir ekran tasarımı sistem içinde yer almalıdır;

5.2.2. CTI

- Santral sistemi, kapsamlı ve esnek bir Bilgisayar Telefon Entegrasyonu (CTI) altyapısına sahip olacak, tüm iletişim merkezi yazılımları tam bir entegrasyon içerisinde çalışacaktır.
- WEB UYGULAMASI
 - Asistanın kullandığı önyüzdür. Bu önyüzün isteklinin sağladığı API' ler ile İşveren bünyesinde yazılması planlanabilir ancak kendi ekranları da mevcut olmalı ve aşağıda belirtilen ve yeni oluşacak isterlere uygun çözümler üretebilmesi beklenir;
 - Agent State
 - Login, Logout, Ready, Not Ready (sebeup kodu ile) işlemleri olacaktır.
 - Çağrı kapandığında ACW set edilebilir olmalıdır (Bu seçenek ve süresi asistan grubu bazında parametrik olmalıdır.)
 - Agent uygulamaya girdiğinde Logoff, Ready, NotReady (sebeup kodu ile InCall gibi state'lerde olabilir. Tüm state'ler anlık, saatlik, günlük, haftalık, aylık ve yıllık raporlanabilir olmalıdır.
 - Call Operations & State
 - Santral tarafında oluşan tüm event'ler bir servise iletilmelidir.
 - Çağrı cevaplama manuel veya otomatik olabilir. 2 saniye çal sonra cevapla gibi parametrik seçenekler desteklenecektir.
 - Answer, Hold, Resume, Mute, Unmute, Hangup, Blind Transfer & Conference, Consult Transfer & Conference seçenekleri desteklenecektir. Bu işlemler yazılmak istenirse harici uygulamamız üzerinden yapılabileceği gibi kendi web ekranlarından ve de istenildiğinde SIP Softphone ile de yapılabilecektir; Bu durumda oluşan event'ler santral tarafından yine sorunsuz olarak istenen servislere iletilmelidir.
 - SIP Phone harici olarak kurulmalıdır. Bilindik güçlü özellikleri olan bir açık kaynak ürün olması tercih edilecektir.

5.2.3. Önyüz ve rapor hem servis hem de ekran olarak destekliyor olmalıdır.

5.2.4. Dial plan üzerinde, kompleks kuyruk yapısı (ACD – Automatic Call Distributor) yönetimi konusunda teknik destek verilmesidir.

- 5.2.5.** Santral üzerinde webchat hem de çağrı akışı planı yapılabilirdir.
- 5.2.6.** Sistem kara liste uygulaması yapabilecek, kara listeden gelen aramaları engelleyebilecek. Kara listenin oluşum kriterleri, Müşteri tarafından tespit edilecek ve uygulama Müşteri istediği takdirde devreye alınacaktır.
- 5.2.7.** Herhangi bir asistana bağlanan bildirim, o asistana belirlenebilir bir süre sonunda cevap vermemesi halinde aynı grup içerisindeki başka bir asistana aktarılacak veya o grubun kuyruğunda en yüksek öncelik derecesi ile sıraya sokulacaktır.
- 5.2.8.** Kayıtları, dinlemek için ayrı bir yazılım veya donanıma gerek olmadan dinlenebilecektir.
- 5.2.9.** Kayıtları sadece yetki verilen kullanıcılar tarafından ve yetki seviyeleri dâhilinde dinlenebilecektir.
- 5.2.10.** Santral altyapı bileşenleri yedekli olacak ve her bir sistem için min. %99.2 oranında (tercihen daha yüksek) yıllık çalışma sürekliliği sağlanacaktır.
- 5.2.11.** Ses kayıtları özel bir yazılım veya donanıma gerek olmadan wav, mp3 ve benzeri standart sıkıştırma formatlarından en az birinden dinlenebilecektir.
- 5.2.12.** Yapılan görüşmelerin kayıtlarına yetki verilmiş personel tarafından web ara yüzünden erişilebilmelidir. Arayan/aranan numara, operatör adı, tarih ve saat aralığı, kuyruk ismi gibi kriterler kullanılarak sorgulanabilmelidir.
- 5.2.13.** Aşağıdaki bilgiler gerçek zamanlı olarak yazılım üzerinde gösterilecektir.MT ve Teknik Destek Temsilcileri kendilerine, Takım Liderleri ve Süpervizör ise Operasyon Grubu'na ait bilgileridir.
- Sign On (Sisteme Giriş) Zamanı
 - Gelen Bildirim
 - Karşılanan Bildirim
 - Yanıtlanamayan Bildirim
 - Bekleyen Bildirim
 - Çağrı Cevaplama Hızı
 - Ortalama Konuşma Süresi
 - Ortalama Çağrı Sonrası İşlem Süresi
 - Giden Bildirim
 - Hizmet Seviyesi (SL)
 - Sistemde bulunan Müşteri Temsilcilerinin durumu (meşgul, çağrı bekliyor, mola, toplantı vb.)
- 5.2.14.** Raporlama
- 5.2.14.1.** Çağrı Merkezi'nde, bildirim trafik verilerini toplayan ve bu bilgileri grafiksel gösterimler ile bir rapor halinde anlık, saatlik, haftalık, aylık ve yıllık sunabilen Sisteme sahip olacaktır. Söz konusu sistem en az aşağıdaki özelliklere sahip olacaktır.
- Gelen Çağrı adedi
 - Kaçan çağrı adedi
 - IVR'da sonlandırılan çağrı adedi,
 - Asistana yönlendirilen çağrı adetleri (Skill ve DID bazlı ve toplam değerler- BU beklentiler standart operasyon raporları ile desteklenecek)
 - Anlık gelen bildirim yükü
 - Anlık bekleyen bildirim yükü
 - Aktif MT sayısı
 - Gün içerisinde gelen ve karşılanan bildirimlerin sayı, süre ve tür bazında
 - bilgileri
 - Geriye dönük istatistiksel bilgiler alabilme ve raporlama
- 5.2.14.2.** Raporlar aşağıdaki konu başlıklarında olacaktır.
- Gelen ve giden günlük bildirim hacmi (saat, gün, hafta, aylık zaman dilimleri için)
 - Servis seviyesi (saat, gün, ay)
 - Ortalama konuşma ve görüşme sonrası ortalama veri girdi süresi
 - Ortalama cevaplanamayan/düşen bildirim seviyesi

- Ortalama Bekleme Süresi
- Aylık bazda kuyrukta bekleyen bildirimlerin en uzun bekleme süresi
- Ortalama cevaplama süresi
- Bekleyen çağrılar, kaçan çağrılar, gelen çağrılarının karşılanma oranı
- İlk kontakta çözüm oranı
- Kalite güvence kriterleri ölçüm sonuçları

5.2.14.3. Santral Çağrı Detay Raporu: Müşterinin IVR aşamasına gelene kadar ki deneyimini gösteren (hangup, asistana transfer, disconnect, hattan düşme) ve loglayan rapor olmalıdır.

5.2.15. IVR

- IVR (veya Dial plan) geliştirmeleri için kullanıcılara sürükle& bırak bir önyüz temin edilecektir;
- Önyüzde veri tabanı, web servis gibi dış ortamlara bağlantı sağlanabilece altyapılar ve kod geliştirme seçenekleri de eklenmelidir.
- Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi (IVR) devre dışına alınmadan sistemin akış yapısını değiştirmek mümkün olacaktır.
- Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi'nde (IVR) çağrıda bulunan kişiler anonsun bitmesini beklemeden tuşlama yaparak ilerleyebilecektir.
- Web service, veri tabanı bağlantıları gibi entegrasyonları içermelidir.
- Para birimi, tarih gibi bilgileri statik anons olmaksızın okuyabilmelidir.
- TTS ile entegre olabilmeli ve TTS içermelidir.
- Geliştirilecek CTI bileşeni ile veri alış verişi yapabilmelidir.
- Arayan kişinin ses kaydı alınabilmelidir.
- Ses kaydı ile tercihen ekran görüntüsü kaydı eşzamanlı ilerleyecektir.

5.2.16. IVR Raporlama IVR Sonlanma Raporu: Müşterinin IVR'dan nasıl çıkış yaptığını, Statülerini (Disconnect, Transfer, Hangup), hangi menülerde sonlandığını gösteren raporlamadır.

5.2.17. Outbound dialer isterleri. Aşağıdaki özellikler desteklenebilir olmalıdır;

- Campaign-List yapısı – Aynı kampanya üzerine birden fazla liste yüklenebilir olmalıdır. Bazı durumlarda bir liste durdurulup, aynı kampanyada diğer liste başlatılabilir.
- Asistana düşen çağrılar için sonuç kodu seçimi,
- Callback tetikleme yapılabilmelidir,
- Listedeki müşterinin bilgileri ile pop-up yapılabilir olmalıdır.
- Birden fazla yüklenen telefon numaraları için arama stratejileri uygulanabilir olmalıdır. Örnek strateji; İlk aramada BUSY alırsan 2. Numarayı 30 dakika sonra ara, BUSY alırsan diğer numarayı 1 saat sonra ara, NOANSWER alırsan 6 saat sonra ara gibi...
- Projenin sonraki aşamalarında predictive-call desteklenmelidir.
- Aranıp ulaşılan kişiler için IVR senaryosu da işletilebilir, agent'a da yönlendirilebilir. Tercihen Agent WRONG-NUMBER seçerek arama sürecinin devam edebilmesini sağlamalıdır.
- Tüm yapılan aramalar için sonuç kodu bazlı anlık, saatlik, günlük, haftalık, aylık ve yıllık raporlar alınabilmelidir.

5.2.18. Multi-channel ve channel blending (chatbot, video chat, whatsapp, facebook messenger, mail, chat,) alternatif kanallarların hepsiyle entegrasyonu olmalıdır.

İDARİ ŞARTNAME

Dış Ticaret Kompleksi Ses Hizmeti Hizmeti İdari Şartnamesi

**İSTANBUL
2020**

TARAFLAR

DTK İcra Kurulu adına Bina Yönetim hizmetlerini yürüten **Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM)**, Çobançeşme Mevkii Sanayi Caddesi Yenibosna Bahçelievler İSTANBUL adresinde bulunan DIŞ TİCARET KOMPLEKSİ' nde (DTK) ikamet etmekte olup bu şartname içerisinde "**İŞVEREN**" olarak anılacaktır.

İnternet hizmeti Şirketi şartname içerisinde "**İSTEKLİ**" olarak anılacaktır.

1. ŞARTNAMENİN KONUSU

Bu Şartname Çobançeşme mevkii, Sanayii caddesi Yenibosna – Bahçelievler – İstanbul adresinde bulunan İşveren'e ait kurumların:

- 24 (yirmidört) ay süre ile Ses Hizmeti Alımı Teknik Şartnamesi çerçevesinde tarif edilen hizmetlerin verilmesini kapsamaktadır.

2. İŞİN MAHİYETİ

DTK kompleksinde, çalışmakta olan kurumların bünyesinde çalışmak üzere 1000 adet telefon abonelinin hizmet, bakım ve yönetimini, mevcutta bulunan Alcatel fiziksel santraliyle uyumlu bir şekilde sağlamak. TİM'in çağrı merkezi, şikayet talep yönetimi ve alternatif kanal entegrasyonlarının sağlanması hizmetidir.

3. ALINACAK HİZMETİN KAPSAMI

1000 IP/PBX abonenin hizmetinin sağlanması. Telefon abonelerinin bakım ve yönetiminin gerçekleştirilmesi. TİM'in çağrı merkezi hizmeti kapsamında gerekli yapının yapılandırılması ve şikayet talep yönetim sisteminin kurumun ihtiyaçları doğrultusunda çalışır hale getirilmesidir.

4. GENEL KOŞULLAR

4.1. İstekliler ihale konusu hizmetin sağlamaya yetkili olduklarını gösterir belgeleri sunmalıdır. Bu belgeyi ibraz etmeyenler ihale dışı bırakılacaktır.

4.2. İstekliler iş bu şartnamedeki tüm maddeleri, gerekli açıklamaları ve teknik detayları içerecek şekilde ayrıntılı olarak cevaplandırmalı ve ilgili teknik dokümanları teklif dosyasında sunmalıdır.

4.3. Teklif hazırlama aşamasında İstekliler montaj mahallini tanımak, internet bağlantısı için kurulacak malzemelerin montaj yerlerini tespit etmek, ağ güzergâhlarını ve mesafelerini belirlemek amacı ile keşif yapabilecekler. İhalenin üzerinde kalması durumunda keşif yapılmamasından veya keşif yapıldığı halde farkına varılmamasından kaynaklanan zorluklar ve problemler İstekli tarafından çözümlenecek, hiçbir şekilde ilave ücret talep edilmeyecektir.

4.4. İstekliler montaj, kurulum ve diğer işlemlerini kapsayan bir iş planını teklifleri ile birlikte vermelidir

4.5. İstekli tüm montaj işlemlerini uygun tasarım, hizmet ve malzeme ile gerçekleştirdiğini garanti etmelidir. Tasarım da dahil olmak üzere İsteklinin kusuru ile gerçekleşen tüm olaylardan İstekli sorumludur. Şartname kapsamındaki iş için İsteklini kullanacağı veya sağlayacağı tüm ürünlerin montajı eksiksiz ve tüm bileşenleri ile gerçekleştirilmelidir.

4.6. Montaj ve kurulum işlemleri için ödenmesi gereken her türlü vergi, ödeme, harç, nakil, talep, işgaliye, hizmet, kurulum bedeli ve benzeri diğer ödemeler İstekli tarafından karşılanacaktır.

4.7. Malzemelerin montajı için gerekli bütün alet ve cihazlar İstekli tarafından sağlanmalıdır. İstekli işin devamı süresinde sistemin standartlara uygun olarak, birinci sınıf işçilikte zamanında yapılmasını sağlamak için gerekli teknik personeli istihdam etmelidir.

4.8. İstekli, Personel görev tanım ve organizasyon şemasını İşverene bildirecektir.

4.9. İstekli, şartname ve eklerine uymayı taahhüt eder, Şartnamedeki herhangi bir şarta uymadığı takdirde İşveren'in uğrayacağı menfi ve müspet zararların tazmin ile sorumlu olacağını ve ayrıca aylık fatura bedeli üzerinden %5 oranında cezai işlem uygulanmasını kabul ve taahhüt eder. Feshe ilişkin diğer cezai şart hakları saklıdır.

4.10. İstekli tarif edilen hizmetleri 5/8 kesintisiz olarak sağlamakla yükümlüdür.

4.11. İstekli, Ses hizmeti için Teknik Şartnamede tarif edilen hizmetlerin uygun şekilde yerine getirecektir.

5. KABUL İŞLEMLERİ

- 5.1. İstekli sağlanacak Ses hizmeti kamu hizmetlerini aksatmamak maksadıyla 5 gün içinde devreye alınacaktır.
- 5.2. İşin tamamlanması gerekli testlerin yapılması ve İdare tarafından onaylanmasından sonra kabul işlemleri başlayacaktır.
- 5.3. Kabulün olumsuz sonuçlanması durumunda, bu durumun istekliye bildirilmesi akabinde 1 (bir) hafta içerisinde tespit edilen eksiklikler giderilmelidir. Bu sürenin sonunda eksikliklerin tamamlanmaması halinde İdare, bu süreyi uzatarak veya uzatmayarak; sözleşmeyi fesih edip etmemekte serbesttir.

6. ARIZA TAKİP VE GİDERME SÜREÇLERİ

- 6.1. İsteklinin, arıza bildirimini için çağrı merkezi olmalıdır. Çağrı merkezi 7/24 süre ile çalışmalı ve bildirilen sorunları tarih ve saati ile beraber kayıt altına alabilecek donanıma sahip olmalıdır.
- 6.2. İsteklinin müdahale ve arızanın çözümünde sorumluluğu, mücbir sebepler dışında İdare tarafından internet hattında oluşacak arızaların İsteklinin çağrı merkezine telefon, faks veya e-posta yoluyla bildirilmesiyle başlar.
- 6.3. Mesai saatleri içinde İstekliye çağrı merkezi aracı ile arıza bildirilmesi halinde İstekli tarafından kaynaklanan arızalar Dört (4) saat içerisinde giderilmelidir.
- 6.4. Mücbir sebepler dışında kalan donanım kaynaklı arızalarda ise yirmi dört (24) saat içerisinde giderilmelidir. Arızalar, bu süre içinde giderilmediğinde, arızanın giderilmediği her 1 (bir) saatlik gecikme için bir sonraki ayın ödemesinden %5 ücret düşülür. Arızanın giderilmesinin 3 günü bulması halinde İdare sözleşmeyi tek taraflı fesih edebilir.

7. PERSONEL

- 7.1. İstekli, vereceği hizmet ile ilgili olarak her türlü ruhsat, müsaade, servis belgesi, çalışma kartı vs. tüm belgeleri masrafı kendine ait olmak üzere alacaktır.
- 7.2. İstekli, vereceği hizmet kapsamında görev alacak çalışanlarının tek İşvereni olacaktır. İSTEKLİ'nin hizmetin ifasına ilişkin olarak kendisinin görevlendireceği personeli ile İşveren arasında hiçbir surette İşçi-İşveren ilişkisi bulunmayacaktır.
- 7.3. İstekli bu sözleşme gereğince çalıştıracığı işçiler hakkında halen yürürlükte olan ve ilerde çıkacak yasa ve uygulamalar ile 4857 sayılı İş Kanunu, 5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası kanunu, 6331 sayılı İş sağlığı ve Güvenliği kanunu ile tüm benzer yasa, yönetmelikler ve uygulamalarda yer alan kendi üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirmeyi, işçilerin işçilik hak ve alacaklarını ödemeyi, her türlü iş sağlığı ve güvenliği eğitimi ve koruyucu malzemeleri vermeyi, kendi üzerine düşen önlemlerin alınmasını sağlamayı ve kendi üzerine düşen gerekli tedbirlerin alınmaması veya kaçınılmazlık ilkesi gereği her hangi bir iş kazası meydana gelir ise kazalı işçinin, yakınlarının, üçüncü kişilerin SGK' nın hak ve alacak taleplerinden tek başına kusuru oranında sorumlu olmayı zararı kusuru oranında karşılamayı kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 7.4. SERVİS personelinin görevi ifa sırasında kendisine, İŞVEREN çalışanlarına, 3. şahıslara veya cihaza, binaya verdiği doğrudan zarar ve ziyandan kusuru oranında sorumluluk İstekli 'ye aittir.
- 7.5. İstekli projede çalıştırdığı personele gerekli İSG eğitimlerini verecektir.

8. TEKLİF MEKTUBU HAZIRLAMA

- 8.1. İstekli tarafından KDV hariç fiyatlarla sunulacak teklif mektubunun, istenilen diğer evraklarla birlikte bir zarfın içerisine konularak ağız kapalı ve imzalı olacak şekilde (kapalı zarf usulüyle) **en geç 02.11.2020 tarihi saat 17.00'ye kadar**, Yenibosna Çobançeşme Mevkii, Sanayi Caddesi, Dış Ticaret Kompleksi **B Blok 2. Kat Evrak Kayıt Birimi'ne** elden veya kargo yoluyla teslim edilmesi gerekmektedir. Söz konusu gün ve saatten sonra teslim edilen teklifler hiçbir surette değerlendirilmeyecektir.

Kapalı Zarf İçeriği:

- İSTEKLİ'ler, ihale konusu hizmeti sağlamaya yetkili olduklarını gösteren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'ndan mevcut yıl içinde almış oldukları lisanslarını tekliflerinde sunacaklardır. Lisans ibraz etmeyenler ihale dışı bırakılacaktır.

- İstekliyi temsil ve ilzama yetkili kişilere ait yetki belgesi, imza sirküleri, şirketin kuruluşuna ait Ticaret Sicil Gazetesinin bir sureti.
- Fiyat Teklifi
- Fiyat teklifi TL cinsinden KDV ve ÖİV hariç olarak verilecektir.
- Referans Listesi
- İhalenin kazanılması halinde işe başlamak için ne kadar süreye ihtiyaç olduğu hususu teklif ekinde belirtilecektir.
- İstekli, teklif dosyası içerisinde, verilen fiyat teklifinin %3'ü tutarında Geçici Teminat Mektubu'nu teminat olarak İşveren 'e ibraz edecektir.
- Şartnamenin kabul edildiğine dair beyanlarını içeren İstekli'nin antetli kağıdına yazılmış ıslak kaşe, imzalı ve onaylı belge.

8.2. Teklif mektubu birden fazla sayfayı içeriyorsa, her sayfa firma yetkilisi tarafından imzalanmış ve kaşelenmiş olacaktır.

8.3. Teklifinin uygun görülüp sözleşmenin imzalanmasından itibaren en fazla Yedi (7) gün içinde İstekli çalışmaya başlayacaktır.

gerekli mercilere işin gerektirdiği her türlü bildirim ve başvuruyu yapacak ve İşveren'i bilgilendirecektir.

8.4. İstekli, İşveren' in herhangi bir nedenle ihaleyi yapmaktan vazgeçmesi halinde İşveren'den her ne nam altında olursa olsun herhangi bir tazminat ve sair talep haklarının olmadığını kabul ve taahhüt ederler.

9. TEKLİF VEREMEYECEK OLANLAR

Aşağıda yazılı kimseler, doğrudan doğruya veya dolaylı olarak teklif veremezler, teklif vermiş olsalar dahi tespiti halinde teklifleri dikkate alınmaz ve satın alma kararı alınmışsa iptal edilir.

9.1. İşveren'in Yönetim Kurulunda ve Denetim Kurulunda görev alan üyeleri ile İşveren personeli,

9.2. İşveren'den ayrılan personel ile Yönetim ve Denetim Kurulu üyeliğinden ayrılmış bulunanlar, ayrıldıkları tarihten itibaren üç yıl müddetle.

9.3. Bu fıkranın (1) ve (2) bentlerinde anılan kişilerin eşleri ile birinci derece kan ve sıhrî hısımları.

9.4. Bu fıkranın (1) ve (2) ve (3) bentlerinde sayılanların ortak olduğu tüzel kişilikler.

9.5. Daha önce kendisine iş verildiği halde, usulüne göre sözleşme yapmak istemeyen istekliler ile sözleşme yapıldıktan sonra taahhüdünden vazgeçen ve mücbir sebepler dışında taahhütlerini, sözleşme hükümlerine uygun olarak yerine getirmedeği tespit edilen firmalar.

9.6. Kamu ihalelerine katılmaları muhtelif kanunlarla yasaklanmış olanlar

10. İHALEDEN VAZGEÇME

10.1. İşveren gerekli gördüğü takdirde ihaleyi yapmama hakkına sahiptir.

10.2. İstekliler, İşveren'in herhangi bir nedenle ihaleyi yapmaktan vazgeçmesi halinde İşveren'den her ne nam altında olursa olsun herhangi bir tazminat ve sair talep haklarının olmadığını kabul ve taahhüt ederler.

11. İHALE DIŞI BIRAKILMA NEDENLERİ

Aşağıda belirtilen durumlardaki istekliler, bu durumlarının tespit edilmesi halinde, ihale dışı bırakılacaktır;

11.1. Türkiye'nin veya kendi ülkesinin mevzuat hükümleri uyarınca kesinleşmiş sosyal güvenlik borcu olanlar.

11.2. Türkiye'nin veya kendi ülkesinin mevzuat hükümleri uyarınca kesinleşmiş vergi borcu olanlar.

11.3. İhale tarihinden önceki 5 yıl içinde, mesleki faaliyetlerinden dolayı yargı kararıyla hüküm giyenler.

12. ÖDEME ŞARTLARI

İstekli, söz konusu hizmetin yerine getirilmesinin ardından faturalarını ayda bir hazırlayarak TİM'e teslim edecektir. İşveren'in faturayı onaylamasını takiben en geç 15 (onbeş) gün içinde ödenecektir. Ödeme banka havalesi ile yapılacaktır. Bankadan kaynaklanan gecikemelerden TİM sorumlu tutulmayacaktır.

13. SÖZLEŞME SÜRESİ VE FESİH

13.1. Sözleşme, imza edildiği tarihten itibaren 24 (yirmidört) ay süre ile geçerli olacaktır.

13.2. İşveren, alınan hizmetin standardının düşmesi, hizmet kalitesinin gerilemesi, şartnamedeki maddelere uyulmaması durumunda veya hiçbir sebep göstermeksizin karşı tarafa en az 1 (bir) ay önceden ihbarda bulunmak suretiyle, Sözleşme'yi tek taraflı olarak fesih etme hakkına sahiptir. Sözleşmenin feshi halinde İstekli' ye yalnızca sözleşmenin yürürlükte kaldığı sürenin ücreti ödenecektir. İstekli, sözleşmenin herhangi bir nedenle feshi halinde herhangi bir menfi ve müspet zarar ve ziyan, kar kaybı, cezai şart bedeli vs. isteyemeyeceği gibi sözleşmenin fesih tarihi itibarı ile başkaca herhangi bir hizmet bedeli de istemeyeceğin kabul beyan ve taahhüt etmektedir.

14. SİGORTA

14.1. Dış Ticaret Kompleksi binasında İstekli veya personelinin neden olduğu yangın, patlama, su ve diğer nedenlerden dolayı oluşacak her türlü zarar ve ziyan İstekli tarafından zamanında ve eksiksiz olarak tazmin edilecektir.

14.2. İstekli ve/veya personelinin 3. Kişilere verebileceği hasarlara karşı 3. Şahıs mali mesuliyet sigortası ile İstekli'nin çalışan elemanlarının geçirebilecekleri iş kazalarından dolayı doğabilecek sorumluluğa karşı sözleşme imzalanması sonrasında İstekli tarafından yaptırılacak olan 3.Şahıs Mali Mesuliyet Sigortası Poliçesinin bir kopyası İşveren ile paylaşılacaktır.

15.VERGİ, RESİM, HARÇLAR ve SAİR MASRAFLAR

İmzalanacak sözleşmeden doğan her türlü damga vergisi, resim ve harç İstekli tarafından ödenecektir.

16. TEMİNAT

İstekli anlaşma sonucu yapılacak sözleşmenin imzalanmasıyla birlikte verilecek fiyat teklifinin %6'sı tutarındaki kati ve süresiz teminat mektubunu teminat olarak İşveren'e verecektir.

İş Bu Şartname toplam 13 sayfa ve 16 maddeden ibaret olup, Ses Hizmeti Teknik Şartnamesinin ayrılmaz parçası olarak, İşvereni ve İstekliyi bağlar.