



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü



**Teklifin Konusu:** Hizmet Alımı (2024/H-05)

Genel Müdürlüğümüz İdari İşler Dairesi Başkanlığının talebi doğrultusunda “**2024 Alo 171-191 Sabit Telefon Hizmet Alımı İşi**” Doğrudan Temin Usulü ile yapılacaktır. Teklif edilen bedeller komisyonumuzca değerlendirilerek alım yapılacağından alıma esas son teklifinizi en geç 18/12/2023 tarihi **saat 15:00’a** kadar Başkanlığımıza göndermenizi rica ederiz.

**İlgili Birim Tel: 565 .....**

**Tel:** 0312 565 51 10 (Satınalma İle ilgili konular için)

**E-mail:** hsgm.dogrudentemin@saglik.gov.tr

**Adres:** Sağlık Mah. Adnan Saygun Cad. No: 55 A Blok Oda No:117 Sıhhiye / ANKARA

**Dikkat Edilecek Hususlar:**

1. Teklifinizi KDV hariç birim fiyat ve toplam tutar olarak TL bazında belirterek kaşeli, imzalı olarak veriniz.
2. Bu alımlarda Sözleşme düzenlenecek olup % 6 teminat alınacaktır. (Sözleşme pul bedeli binde 9.48 yükleniciye aittir.)
3. Teklif veren firmalar teknik şartnamede istenilen belgeleri teklif ekinde sunmalıdır.
4. İdare; Aşırı düşük teklif veren istekliden hizmeti alıp almamakta serbesttir.

Sıra	Malzemenin Cinsi	Miktarı	Aylık Birim Fiyatı	Toplam Tutar
1	2024 Yılı Alo 171- Alo 191 Sabit Telefon Hizmet Alımı (01.01.2024-31.12.2024)	12 Aylık		

Yukarıda belirtilen ..... Kalem malzemeyi /hizmeti KDV hariç .....TL' den (Yalnız .....) bedel ile

**İdari ve Teknik şartnameye uygun olarak vermeyi / yapmayı kabul ve taahhüt ediyorum.**

FİRMA- KAŞE- İMZA

**HALK SAĞLIĞI GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**  
**ALO 171 – ALO 191 SABİT TELEFON HİZMETİ ALIMI İŞİNE AİT**  
**TEKNİK ŞARTNAME**

**1. İŞİN KONUSU:**

Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü bünyesinde Altınova Mahallesi Gazi Hasan Paşa Caddesi No:35 Süleymanpaşa/Tekirdağ adresinde faaliyet gösteren ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı ile Sağlık Mahallesi A. Adanan Saygun 2 Caddesi No: 55 Çankaya/Ankara adresinde faaliyet gösteren ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattının ses iletişimi için gerekli olan sabit telefon hizmetinin alımı işidir. Bahsi geçen hatlar üzerinden şehir içi, şehirlerarası, GSM, 444'lü numaralar, 1xy Özel Servis Numaraları ve STH yönüne telefon görüşme hizmetlerinin sunulmasını kapsar.

**2. İŞİN AMACI:**

ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı ile ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattında kullanılan ses iletişimi için gerekli olan sabit telefon hizmetinin kamu kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde kullanılarak sağlanması amaçlanmaktadır.

**3. İŞİN KAPSAMI**

Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü'ne ait ALO 171 ve ALO 191 Çağrı Merkezlerinde kullanılan ALO 171 ve ALO 191 Danışma Hatları için sabit telefon hizmetinin dijital çoklu hat olarak 01/01/2024-31/12/2024 tarihleri arasında 12 ay boyunca sunulmasını kapsar.

**4. TANIMLAR:**

Teknik Şartname içindeki aşağıda belirtilen kelime ve deyimler; içinde geçtiği metin farklı bir anlam gerektirmedikçe bu bölümde kararlaştırılan anlamları taşıyacaktır;

**4.1 İdare:** Sağlık Mah. Adnan Saygun Caddesi No:55/Sıhhiye adresli Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü bundan sonra İdare olarak anılacaktır.

**4.2 Yüklenici:** Üzerine ihale yapılan ve sözleşme imzalanan istekliyi tanımlar.

**4.3 ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı:** Tütün ve tütün ürünlerini bırakmak isteyen vatandaşlara ve zararları konusunda bilgi almak isteyen vatandaşlara yardımcı olmak üzere yönlendirme ve takip yapmak için telefon aracılığı ile sunulan danışmanlık hizmetidir.

**4.4 ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı:** Uyuşturucu madde konusunda arayan vatandaşlara yardımcı olmak için telefon aracılığı ile sunulan danışmanlık hizmetidir

**4.5 Gelen Çağrı:** İletişim Merkezi'ne dışarıdan gelen tüm bildirimleri ifade eder.

**4.6 Giden Çağrı:** İletişim Merkezi'nden dışarı doğru yapılan tüm bildirimler ifade eder.

**4.7 Arıza:** Yerleşkeler dışından aranamama veya yerleşkeler içerisinden yerleşkeler dışını arayamama halidir.

**4.8 PRI:** Çağrı merkezlerine ait santrallerin, lokasyon harici hatlarla irtibatını sağlayan sayısal bir iletim hattıdır.





## 5. MEVCUT DURUM:

5.1 ALO 171 Danışma Hattında, gelen ve giden arama için sabit telefon hizmetinin dijital çoklu hat olarak hizmet vermektedir.

5.2 ALO 191 Danışma Hattında, gelen ve giden arama için sabit telefon hizmetinin dijital çoklu hat olarak hizmet vermektedir.

5.3 İdareye ait danışma hatlarının santralinde Gateway cihazı bulunmaktadır.

## 6. GENEL HÜKÜMLER:

6.1 Yükleniciye ait ISO 27001 ve ISO 9001 standardına göre alınmış kalite yönetim sistem belgeleri olmalıdır.

6.2 Yüklenici BTK tarafından yetkilendirilmiş olmalıdır. Yüklenici tarafından sözleşme kapsamında sağlanacak hizmetler 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve BTK tarafından yürürlüğe konulmuş mevzuata uygun olmalı, Yüklenici bununla ilgili belgeleri idareye vermekle yükümlüdür. Yüklenicinin bilgileri BTK'nın internet sitesinden görülebilmelidir.

6.3 Yüklenici Şehir içi, Şehirlerarası, GSM, 444'lü numaralar, 1xy Özel Servis Numaraları ve STH yönüne doğru yapılan telefon görüşmelerinin kesintisiz ve problemsiz olarak sağlanmasından ve gereken tedbirlerin alınmasından, hizmet kalitesine ilişkin standartlara uymakla sorumludur. Kesintilerden kaynaklanacak uyuşmazlıklarda Yüklenici sorumludur.

6.4 Yüklenici, BTK'nın, ses, telekomünikasyon hizmetlerine yönelik olarak belirleyeceği hizmet kalitesi standartlarına ilişkin standart hizmet kalite seviyelerini, hiçbir ek maliyet talep etmeden, BTK tarafından belirlenen sürede gerçekleştirmek ile yükümlüdür.

6.5 Yüklenici, mevcut hatların ilgili operatörden devri aşamasında İdare tarafından verilecek dilekçeler ile gerekli işlemleri başlatarak sonuçlandırmakla mükellef olup, bu işlemler için İdareden herhangi bir ücret talep edilmeyecektir.

6.6 ALO 171 ve ALO 191 Danışma Hatları için 300.000 dakika kotalı sabit telefon hizmeti temin edilecektir.

6.7 Birim Fiyat Teklif Cetvelinde teklif edilen birim fiyat TL/dakika olarak sunulacak 300.000 dakika kotasını aşan trafik için de Dakika/Kuruş birim fiyat üzerinden teklifte bulunacaklardır.

6.8 Sabit telefon hizmetinin sağlıklı bir şekilde verilebilmesi için gerekli olan metro ethernet data devreleri ve santrallere bağlanması gereken aktif cihazlar sözleşme süresi boyunca kullanılmak üzere Yüklenici tarafından ücretsiz temin edilecektir.

6.9 Yüklenici BTK tarafından belirlenen kapsamda, ilgili TELEKOM operatörleri ile yapılması gereken ara bağlantılarını tamamlamış olmalı ve güncel ara bağlantı sözleşmesini teklifle birlikte idareye vermelidir.

6.10 Yüklenici İdare'nin telefon numaralarında herhangi bir değişiklik olmayacak şekilde gerekli çalışmaları yapacak ve sözleşme süresi sonunda İdarenin farklı bir hizmet sağlayıcı ile anlaşması halinde telefon numaralarını yeni hizmet sunucusuna aktarılması konusunda üzerine düşen yükümlülüğü herhangi bir ücret talep etmeksizin yerine getirecektir.

6.11 Çağrı merkezlerinin; şehir içi, şehirlerarası, GSM, 444'lü numaralar, 1xy Özel Servis Numaraları ve STH yönüne doğru ALO 171 çağrı merkezinden yapılan aramalarında 171 kısa

numarası ALO 191 çağrı merkezinden ise 191 kısa numarası görünecek olup, bunun dışında ilave hiçbir numara görünmeyecektir.

**6.12** Yüklenici tarafından sunulacak 7/24 esasına göre kesintisiz olarak sunulacaktır. Firma, kendisine iletilen herhangi bir arızayı öncelikli olarak uzaktan sisteme erişip giderebilecektir. Sabit telefon hizmetinde oluşabilecek herhangi bir sorun ve arızalara Yüklenici tarafından anında müdahale edilecektir.

**6.13** Yüklenicinin oluşabilecek arızaların anlık olarak bildirilebildiği, müdahale ve arıza giderilme sürelerinin takip edilebildiği 7/24 ulaşılabilecek bir süreci (çağrı merkezi, e-posta vb.) olmalıdır. Sözleşme imzalandıktan sonra belirlenen süreci (çağrı merkezi, e-posta vb.) ve sürekli irtibat kurulacak bir yetkili ekibin iletişim bilgilerini idareye sunacaktır.

**6.14** Yüklenici, Türkiye'nin tamamına gelen ve giden çağrı için erişim sağlamakla yükümlüdür. Yüklenici Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından belirlenen kapsamda, ilgili telekom operatörleri ile yapılması gereken ara bağlantılarını tamamlamış olmalı ve yüklenicinin bilgileri BTK'nin internet sayfasında görülebilmelidir.

**6.15** Yüklenici mevcut hatlarda kapasitenin üzerinde oluşan trafiği idareye bildirmek zorundadır.

**6.16** Yüklenici, İdare tarafından talep edilmesi ya da trafiğin aşması halinde idarenin talebini beklemezsizin kapasite artırımını yapacak ve ilave herhangi bir ücret talebinde bulunmayacaktır.

**6.17** Yüklenicinin ses trafiğini karşılamak amacıyla kurulmuş, kendisine ait bir omurgası olmalı ve omurga yedekliliğini sağlamalıdır.

**6.18** Yüklenici, İdareye ait olan Gateway ünitesindeki kapasiteye göre ihtiyaç duyulan port sayısını ayarlayacaktır.

**6.19** Firma, işe başlamadan önce İdarenin telefon santral ve altyapı sistemlerini inceleyip herhangi bir eksiklik var ise İdareye bildirecektir.

**6.20** Yüklenici hat açma-kapama ve yönlendirme, arıza giderme gibi işlemler için ücret talep etmeyecektir.

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

**6.22** Yüklenici, şebeke bakım onarım çalışmaları, işletme arızaları gibi sebeplerle servisin geçici olarak veya tamamen durması halinde derhal idareye ayrıntılı yazılı olarak bildirecektir. Arızaya 20 (yirmi) dakika içinde müdahale edip en geç 1 (bir) saat içinde arızayı giderecektir.

**6.23** Hizmet kalitesinin sağlanması ve ölçülmesi konusunda hizmet kalitesi Yönetmeliği geçerli olacaktır. Raporlarda Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde;

a) Erişim hattı bazında arıza oranı

b) Başarısız arama oranı

c) Arıza giderme süresi

d) Aramanın kurulma süresi

Bulgilerini içermeli ve standartlar, rapor halinde sunulmalıdır.

**6.25** 4735 sayılı kanunun 10. Maddesi mücbir sebep halleri ve şartları haricinde, hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları/süreleri aşağıdaki sınır değerleri aşmamalıdır. Aylık yapılacak olan kontrollerde;

a) Kabul edilir sınır değeri % 2 den az,



- b) Başarısız arama oranı %2 den az
- c) Arıza giderme süresi maksimum 60 dk
- d) Şehir içi, şehirlerarası ve STH (Diğer Sabit Telefon Hat Operatörleri) yönüne aramanın kurulma süresi en fazla 3 sn olmalıdır.


## 7. GİZLİLİK VE BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKASI

- 7.1 Telefon görüşmelerinde gizlilik ilkelerine kati surette riayet edilecektir.
- 7.2 Hiçbir suretle görüşmelerin ses kaydı tutulmayacaktır.
- 7.3 İdare tarafından yükleniciye yazılı olarak bildirilen yetkili personel haricinde 2. ve 3. şahıslara bilgi ve belge verilmeyecektir.
- 7.4 Yüklenici ihaleye konu iş kapsamında ve garanti süresi boyunca yükümlülüklerini yerine getirirken, Sağlık Bakanlığı Bilgi Güvenliği Politikalarına uymak zorundadır. Bakanlığın bilgi güvenliği politikaları kılavuzunda açıklanmıştır. Bahse konu dokümanlara internet üzerinden erişim sağlanabilmektedir.
- 7.5 Bakanlık Bilgi güvenliği politikaları uyarınca, idareye ait bilgilerin korunması maksadıyla, yükleniciler ile "Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi" ve söz konusu iş kapsamında çalışacak olan yüklenici personeli ile "Personel Gizlilik Sözleşmesi" imzalanır.
- 7.6 Yüklenici ihaleye konu iş kapsamında gerçekleştireceği kişisel veri işleme faaliyetleri açısından kişisel verilerin korunması mevzuatı ile uyumlu şekilde hareket edecektir.

## 8. MUAYENE VE KABUL -CEZAI ŞARTLAR

- 8.1 Madde 6.25. a, b ve d de belirtilen hizmet kalitesini gösteren kriterlerin fiili gerçekleştirme oranları/sürelerinin 3 kez aşılması halinde, sözleşme bedelinin %1 (yüzde) oranında ceza kesilir.
- 8.2 4735 sayılı Kanununun 10. Maddesinde belirtilen mücbir sebepler dışında 24 saat süre ile aralıksız hizmetin kesintiye uğraması halinde, sözleşme alınan kanun hükümlerine göre feshedilir.
- 8.3 Kurum yüklenici firma tarafından gizlilik ilkelerine uyulmadığı durumlarda İdare bir tutanakla durumu tespit eder sözleşme feshedebilir.
- 8.4 Yüklenici yapılan her türlü işlemleri (aranan numara, arama zamanı, konuşma süresi ve konuşma ücretini) içeren ayrıntılı konuşma bilgilerini idarenin talep etmesi halinde aktif fatura dönemine ait ayrıntılı dökümü 5 (beş) gün içerisinde dijital veya idarece talep edilmesi halinde basılı evrak olarak istenilen adrese ulaştırmış olacaktır. Bu hizmetler için ayrıca ücret talep etmeyecektir.
- 8.5 Ödeme ile ilgili gecikmelerden ve diğer sorunlardan dolayı hiçbir nedenle hizmet kesintiye uğratılmayacaktır.
- 8.6 Madde 6.25 c'de belirtilen süreye uyulmaması halinde geciken her bir saat için yükleniciye ihale bedelinin %1 (yüzde bir)'i oranında ceza kesilir.
- 8.7 Yüklenici iş başlangıç tarihinden itibaren teknik şartname kapsamında tarif edilen hizmetlerden herhangi birini zamanında başlatamadığı takdirde, başlatılmayan her gün için toplam sözleşme bedelinin %1 (yüzde bir)'i oranında ceza kesilecektir

**8.8 İdareye** verilen hizmetin sonucunda tek bir fatura kesilecek, kesilen faturaların kontrolü ve kabulü, İdarece görevlendirilecek komisyon tarafından yapılacaktır. 06/12/2023

  
Orhan BAKMAZ  
İnş. Mühendisi

  
Fatih ERTAŞ  
Elektronik Mühendis

  
Şengül SEVİM  
Hemşire