

**T.C.**  
**SAĞLIK BAKANLIĞI**  
**TUZLUKÇU ŞEHİT HALİM ÜNAL İLÇE DEVLET HASTANESİ**

**DİJİTAL ve ANALOG TELEFON SANTRALI, CİHAZLARI ve TELEFON SETLERİ**  
**BAKIM ve ONARIM İHALESİ TEKNİK ŞARTNAMESİ**

**1. KONU**

Bu Teknik Şartname Tuzlukçu Şehit Halim Ünal İlçe Devlet Hastanesinde kurulu bulunan dijital ve analog telefon santralı, cihazları ve setleri için 1 (bir) yıllık bakım anlaşması yapılacaktır.

**2. TANIMLAR**

<u>Kurum</u>	: Tuzlukçu Şehit Halim Ünal İlçe Devlet Hastanesi
<u>Yüklenici</u>	: Bu şartname kapsamında belirtilen digital ve analog telefon santralı, cihazları ve telefon setlerinin aylık periyodik bakım ve onarımı ile santral üzerindeki her türlü yazılımın bakımını ve onarımını üstlenecek; ihalede başarılı olan firma.
<u>Donanım</u>	: Kurum bünyesinde sözleşme kapsamında yer alan dijital ve analog santral ve cihazları ile telefon setleri.
<u>Yazılım</u>	: Donanım üzerinde çalışan işletim sistemi, program ve uygulamalar.
<u>Arıza</u>	: Donanım ve yazılımın fonksiyonlarından bir ya da birkaçını yerine getirememesi durumu.
<u>Bakım-Onarım</u>	: Arıza halinde verilecek hizmet.
<u>Arıza Bildirimi</u>	: Arıza durumunda Kurum tarafından telefon, faks, e-posta yoluyla yükleniciye yapılan bildirim.
<u>İş Günü</u>	: Pazartesi - Cuma günleri arasındaki 5 gün.
<u>Çalışma Saati</u>	: 09.00 – 18.00
<u>Müdahale Süresi</u>	: Arıza bildirimi ve sorumlunun arıza ile ilgilenmek üzere Kurum'a gelmesi arasında geçen süre (tarih ve saat).
<u>Onarım Süresi</u>	: Müdahale süresi başlangıcı ile arızalı donanım ya da yazılımın tekrar sorunsuz çalışması arasında geçen süre (tarih ve saat).

### 3. DİĞİTAL ve ANALOG SANTRAL, CİHAZLARI

#### EK-A MALZEME TABLOSU

#### 4. KAPSAM

##### 4.1. Genel:

- 4.1.1. Bu bakım anlaşması, Tuzlukçu Şehit Halim Ünal İlçe Devlet Hastanesinin İletişim hizmetlerinde kullanılmakta olan ERICSSON-LG IPECS-UCM model sunucu, ...PRI, ... TT Analog Harici, analog dahili, IP hat kapasiteli IP santral ve telefon cihazlarının; yüklenici tarafından 3 ayda bir periyodik bakımını ve arıza durumunda ise onarım hizmetlerinin verilmesini kapsar.
- 4.1.2. Yüklenici, verilen hizmet için yetkili servis olduğunu belgeleyecektir.
- 4.1.3. Bakım-onarımı yapılmak üzere bakım kapsamında Kurum dışına çıkarılacak cihazların nakliyesi Yüklenici tarafından karşılanacaktır.
- 4.1.4. Sözleşme kapsamındaki tüm işlemler için Yüklenici tarafından form düzenlenecek ve bir kopyası Kurum'a verilecektir.
- 4.1.5. Yüklenici tarafından bakım-onarımı yapılan sistem ve donanım hakkında aylık iş takibi listesi hazırlanarak Kurum'a teslim edilecektir.
- 4.1.6. Arıza bildirimi sonrasındaki müdahale süresi, bildirilme saatinden itibaren 2 (iki) saat içinde müdahale; 24 (yirmidört) saat içinde de arıza giderilecektir.
- 4.1.7. Arızanın belirtilen süre içinde giderilememesi halinde ya da Yüklenici firma arızalı cihazı tamir amacıyla teknik servise götürmesi gerekiyorsa, benzer özellik ve fonksiyona sahip başka bir cihazı konsinye olarak Kurum kullanımına sunacaktır.
- 4.1.8. Yüklenici firma, konsinye cihazı Kuruma kurduktan sonra, teknik servise götürdüğü cihazı en geç 30 gün içerisinde arızası giderilmiş olarak iade etmek ve kurulumunu yapmak zorundadır. Bu süre içerisinde de arıza giderilememişse, arızalı cihaz aynı muadili olan ürünle değiştirilecektir.
- 4.1.9. Teklif, aylık ödeme esasına göre hazırlanacaktır.

##### 4.2. Santral Bakımı ve Destek:

- 4.2.1. Yüklenici sözleşme imza tarihinden sonraki 5 (beş) iş günü içerisinde santralde komple bakıma başlayacak ve müteakip 5 (beş) iş günü içerisinde tamamlayarak santral ile ilgili sıkıntılar ve iyileştirme önerilerini içeren raporunu Kurum'a teslim edecektir.
- 4.2.2. Sistem periyodik bakımı her ayın ikinci haftası yapılmış olacak ve en fazla 1 (bir) iş günü içerisinde tamamlanacaktır.
- 4.2.3. Bakım ve destek için kullanılacak her türlü Güncelleme ya da yazılım Yüklenici tarafından Kurum'dan herhangi bir ücret talep edilmeden temin edilecektir. Yüklenici tarafından Garantisi devam eden donanım malzemesi arızalandığı zaman garanti



kapsamında onarılıp gerekirse değiştirilecek değiştirilen ürün orijinal markalı ve kutusunda açılmamış olarak Kurum'a getirilerek, Kurum personelinin onayından sonra montajı gerçekleştirilecektir. Orijinal olmayan ürünler kesinlikle kullanılmayacaktır. Garantisi bitmiş ürünlerin onarım ve ürün değişikliğinde yüklenici teklifinde onarım ve değişim bedellerini cethalinde sunacaktır.

4.2.4. Arıza giderildikten sonra Kurum tarafından sistem ve donanım muayenesi yapılacaktır. Muayene esnasında gerekecek test cihazları Yüklenici tarafından temin edilecektir. Süresi içinde arızası giderilemeyen bilişim malzemesi aynısı veya muadili olan ürünle değiştirilecek ve bu verilen ürünler geçici olarak kuruma verilmiş olacaktır.

4.2.5. Sorumlular santral, cihazları ve telefon setleri üzerine tecrübeli olmalıdır.

4.2.6. Yüklenici firma acil durumlarda aranmak üzere 7x24 ulaşılabilir bir telefon numarasını Kurum'a bildirmek durumundadır. Bu tip durumlarda yetkili personelin Kurum santral ve cihazlarına ulaşımı ve arızaya müdahale etmek için ihtiyaç duyduğu tüm malzemeler yüklenici firma tarafından sağlanacaktır.

4.2.7. Santral ile ilgili müdahale ve onarım esnasında yetkili personel, kurum personeli nezaretinde bakım ve onarım yapacak ve kuruma bilgi verilecektir.

4.2.8. Santral ve telefon setleri ile ilgili olarak, Kurum tarafından planlanan bir iyileştirme olması durumunda (güncelleme, aktarma, yeni kurulum, versiyon yenileme, service pack kurulumu vb.) yüklenici, Kurum tarafından belirlenen zamanda gerekli işlemleri herhangi ek ücret istemeden bu bakım ve destek anlaşması çerçevesinde gerçekleştirmek durumundadır. Eğer söz konusu güncelleme esnasında, santralin mevcut Kurum ağına entegrasyonu ve uyumlu çalışması için ihtiyaç olabilecek her türlü ekstra cihaz, aparat, modül, kart, tesisat işçiliği bakım kapsamı dışında ücretli olarak yapılacaktır.

4.2.9. İyileştirme esnasında Yüklenici, sistem bütünlüğünün sağlanması için destek verecektir.

4.2.10. Kurum tarafından santral üzerinde yapılmasına karar verilen bütün değişimler ve güncellemeler yüklenici firma tarafından sorunsuz bir şekilde yerine getirilecektir.

#### 4.3. Santral Bakımı (Parçasız) ve Network Altyapısının Bakımı:

4.3.1. Bölüm 3'deki tablolarda belirtilen donanımlara aksi belirtilmediği takdirde parçasız bakım (kullanıcı hataları dâhil) yapılacaktır.

4.3.2. Bakım-onarım esnasında tespit edilen sorunlar ve çözümleri Kurum'a bildirilecektir.

4.3.3. Yenilenecek parçalar, donanımın parçalarıyla aynı olmalıdır. Sadece piyasada aynı parçadan olmaması halinde, Kurum'un onayı alınarak, bir üst model ile yenileme yapılacaktır. Değiştirilen parça ile arızalı parçanın garanti süresi aynı olmalıdır.

4.3.4. Her iki ayda bir detaylı bakım planı ve altyapı kontrolü uygulanarak sistemi birbirine bağlayan hatların kabloları ve bunların bağlantı noktaları olan (Switch, konnektör, soket, v.b.) cihazların kontrolü yapılmalı, varsa arızaları giderilmeli. Bakım süresi 3 ayda bir olacak ve arızası giderilemeyen kablo vs gibi donanımlarla ilgili yapılacak olan işlemlerde yapılacak olan kablolama işlemi ekstra ücretli olacak ve gerekli malzemeler kurum tarafından karşılanacaktır.

- 4.3.5. Bakım onarım çalışmaları yapılırken yüklenici görevlileri tarafından sisteme ve sistem parçalarına zarar ve ziyan verilmemesine zen gösterilecektir. Aksi halde görevlilerin vermiş olduğu zarar ve ziyan yüklenici tarafından Kurum'dan ücret talep edilmeden karşılanacaktır.
- 4.3.6. Arızalı cihazlar Kurum'un Bilişim yetkilileri ile birlikte tutanakla tespit edilecektir. Bu cihazlar bakım esnasında kuruma raporlanıp gereken işlem yapılacaktır.



Mahmut BAYSAL  
İdari ve Mali İşler Müdürü