

T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ

TEKLİF İSTEME FORMU

22/08/2025

İlan No : 2025-08-3220
İstem No : 82367
Alım No :
Talep Eden Birim : İdari Bölümler / Teknik Servis
Konu : SESLİ YANIT SİSTEMİ VE ÇAĞRI MERKEZİ SİSTEMİ

BA

Talep Edilen Hasta :

Son Teslim Tarihi & Saat : 26/08/2025 17:00:00

S.No	Malzeme Açıklaması	Miktar	Birim	Birim Fiyat	Toplam Tutar	Marka	UBB kodu	Tesl. Süresi (Gün)
1	SESLİ YANIT (IVR) SİSTEMİ VE ÇAĞRI MERKEZİ (CALL CENTER) SİSTEMİ	1	Adet					

Mersin Üniversitesi Hastanesince aşağıda cins, miktar ve özellikleri belirtilen malzemelerin satın alınmasına ihtiyaç duyulmuştur. Proforma faturanın aşağıdaki şartlara göre düzenlenerek Satın Alma birimine gönderilmesini rica ederim.

- 1-Tekliflerin yazılı olması,
- 2-İhale dokümanının tamamen okunup kabul edildiğinin belirtilmesi,
- 3-Teklif verilen malzemelerin teslim süreleri, varsa barkod numarası, markaları ve ambalaj şekillerinin yazılması,
- 4-TL (Türk Lirası) olarak fiyat verilip, birim fiyatlarının rakamla ve yazıyla yazılması,
- 5-Üzerinde kazıntı, silinti, düzeltme bulunmaması,
- 6-Ad, Soyadı veya ticaret unvanı yazılmak suretiyle yetkili kişilerce imzalanmış olması,
- 7-Teklif verilmeyecekse FAKS veya e-posta yoluyla mesajın bir açıklama ile gönderilmesi,
- 8-Malzemeler ilgili firma yetkilisince depoya teslim edilecektir. **Kurum bilgisi ve izni dışında kargo ile yapılan malzeme, fatura, irsaliye teslimatları kesinlikle kabul edilmeyecektir.**
- 9- Teklif verilen malzemelerin, idarenin kesin siparişine müteakip teslim sürelerinin teklif mektubunda bildirilmesi zorunludur. Teslim süresi ve opsiyon süresi bildirilmeyen teklifler kesinlikle kabul edilmeyecektir.

ÖNEMLİ:

1) Fiyat teklif cetveline teslimat süreleri mutlaka yazılmalıdır.

2) SİPARİŞ TUTARI 100.000,00 TL ALTINDAKİ MALZEMELER HASTANEMİZ DEPOSUNA KARGO YOLU İLE TESLİM EDİLEBİLECEKTİR.

TESLİMAT SÜRESİ, VARSA UBB KODU, MARKA BELİRTİLMEYEN TEKLİFLER DEĞERLENDİRME DIŞI OLACAKTIR, TEKLİFLER SIRA NUMARASINA GÖRE VERİLMELİDİR.

İrtibat Telefon: 0324 241 00 00 -22598-22593-22570-22595-22573

E-posta adresi: hastanesatinalma@mersin.edu.tr

Fiyat opsiyonu en az 45 gün olacaktır.

Bünyamin GÜLTEKİN
Hastane Müdür Yrd.

NOT: İlanlarımız www.mersin.edu.tr adresinde yayımlanmaktadır.

Teknik Şartname: Sesli Yanıt Sistemi (IVR) & Çağrı Merkezi

1. Genel Tanım

Bu teknik şartname, Mersin Üniversitesi Hastanesi Telefon Santraline gelen Çağrıların Otomatik olarak cevaplanarak, sesli komut veya telefon tuşları ile yapılacak olan seçimler ile gerekli dağılım ve aktarmaların gerçekleşmesi ile ayrıca Santral Operatör hizmetinin verilmesi için geliştirilmiş olan Sesli Yanıt Sistemi (IVR) ve Çağrı merkezi (Call Center) sisteminin teknik gereksinimlerini, fonksiyonel özelliklerini ve entegrasyon ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla hazırlanmıştır.

2. Amaç

Kuruma gelen çağrıların otomatik olarak karşılanması, yönlendirilmesi, bilgi verilmesi, hastanemizi arayan hasta/hasta yakını kişilerin öğretim üyelerine özel randevu verilmesi ve gerektiğinde canlı personele aktarılması için kullanılacak IVR&Call Center sisteminin kurulması ve entegrasyonu hedeflenmektedir.

3. Kapsam

Bu şartname; IVR&Call Center yazılımı, donanım gereksinimleri, entegrasyon ihtiyaçları, güvenlik, bakım ve destek hizmetlerini kapsamaktadır.

4. Teknik Özellikler

4.1. Genel Sistem Özellikleri

- Çok seviyeli IVR menü yapısı desteği
- DTMF (tuşlama) ve sesli komut (ASR) ile menü seçimi
- TTS (Text-to-Speech) ve ses kaydı desteği
- Çağrı geçmişi ve istatistik kaydı
- En az 30 eşzamanlı çağrıyı destekleyebilme (ölçeklenebilir yapı)
- Zaman bazlı yönlendirme (mesai saatleri dışı, resmi tatiller vb.)
- Kuyruk yönetimi ve bekleme müziği desteği
- Raporlama
- Operatör ve Bölüm sekreterlerinin Telefonları bilgisayar desteği üzerinden görüşme yapacak ve bunlar için kulaklık takılıyor olmalıdır.

4.2. Entegrasyon Özellikleri

- Mevcut Telefon santrali (Alcatel OXE) altyapısı ile uyumlu çalışabilme
- Üniversite de kullanılan Alcatel OXE sistemi ile entegrasyon sırasında santral tarafındaki düzetme ve güncellemeler yüklenici firma tarafından yapılacaktır.
- CRM ve ERP sistemlerine API veya Web Servis ile entegrasyon
- SIP protokolü ile uyumluluk
- Harici veri tabanlarından bilgi çekebilme (SQL, REST API)
- HBYS ile entegre olabilme

4.3. Yazılım Özellikleri

- Web tabanlı yönetim paneli
- Menü, mesaj ve yönlendirme yapılandırmasının kullanıcı dostu arayüzden yönetilebilmesi
- Gelişmiş raporlama ve loglama
- Türkçe dil desteği (TTS ve ASR için)

4.4. Güvenlik

- TLS/SRTP üzerinden şifreli ses iletimi
- Yetkilendirme ve rol bazlı erişim kontrolü
- Günlük (log) kayıtlarının saklanması ve yedeklenmesi

5. Donanım Gereksinimleri

- 1 adet 2Core CPU, 4 GB RAM, 80 GB Harddiskli Windows 2016 veya üzeri OS yüklü sanal veya fiziksel sunucu.
- 1 adet 2 Core CPU 4 GB RAM, 80 GB Harddiskli ubuntu 20.04 server os veya üzeri OS yüklü sanal veya fiziksel sunucu
- Yedekli güç kaynağı ve ağ bağlantısı
- UPS ve fiziksel güvenlik önlemleri

6. Kurulum ve Eğitim

- Kurulum hizmeti yüklenici tarafından sağlanacaktır.
- Sistem yöneticilerine en az 1 günlük temel kullanım ve yönetim eğitimi verilecektir.
- Eğitim dokümanları yazılı ve dijital olarak sağlanacaktır.

7. Bakım ve Destek

- En az 1 yıl garanti ve bakım desteği
- Telefon ve e-posta ile teknik destek
- Kritik arızalara 4 saat, diğer arızalara 24 saat içinde uzak erişim ile müdahale

8. Teslimat ve Kabul

- Kurulum sonrası sistemin testleri yapılacak ve onay alınacaktır.
- Testler, çağrı yönlendirme, menü çalışması, veri entegrasyonu ve kayıt sistemlerini kapsayacaktır.
- Kabul tutanağı imzalandıktan sonra sistem teslim edilmiş sayılır.