BİRİM FİYAT TEKLİF MEKTUBU

MERSİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığına

İşin adı	Yüksek Kapasiteli IP Santral Yazılımı ve Lisanslaması, Yapay Zeka (AI) İşleme ve Çıkarım Modülü (Veri Merkezi Tabanlı) , AI Bilişsel İşlem Paketi (STT + LLM + TTS ve API Entegrasyonu işi
Teklif sahibinin adı ve soyadı/ ticaret unvanı	
Uyruğu	
TC Kimlik Numarası[1]	
Vergi Kimlik Numarası	
Adresi	
Telefon ve Faks numarası	

1) Yukarıda adı yer alan işe ilişkin tüm belgeler tarafımızdan okunmuş, anlaşılmış ve kabul edilmiştir. Teklif fiyata dahil olduğu belirtilen tüm masraflar ve teklif geçerlilik süresi de dahil olmak üzere işin dokümanında yer alan tüm düzenlemeleri dikkate alarak teklif verdiğimizi, dokümanda yer alan yükümlülükleri yerine getirmememiz durumunda uygulanacak yaptırımları kabul ettiğimizi beyan ediyoruz.

2) 4734 sayılı Kanunun 4 üncü maddesindeki "yerli istekli" tanımı gereğince yerli istekli durumundayız.

3) işin, bu teklif mektubunun ekinde yer alan birim fiyat teklif cetvelindeki her bir iş kalemi için teklif ettiğimiz birim fiyatlar üzerinden Katma Değer Vergisi hariç toplam ... . TL ... Yalnız..... .... bedel karşılığında yapmayı kabul ve taahhüt ederiz.

Adı SOYADI/Ticaret Unvanı –
Kaşe ve İmza[3]

Ek : Birim Fiyat Teklif Cetveli
Ek :Sözleşme
Ek -Mesleki faaliyetini gösteren belgeyi (Ticaret Sanayi odası belgesi / Meslek odası belgesi / Ticaret sicil gazetesin' den herhangi biri) Teklif mektubuna eklenecek
Not: Teklifler MEÜ. Yapı İşleri Teknik ve Daire Başkanlığımıza kapalı zarfta imzalı ve kaşeli olarak elden teslim edilmesi gerekmektedir

[1]Türk vatandaşı gerçek kişiler 11 rakamdan oluşan T.C. Kimlik numaralarını yazacaklardır.
[2]Toplam tutar rakam ve yazı ile para birimi belirtilerek yazılacaktır.
[3]Teklif vermeye yetkili kişi tarafından imzalanacaktır.

BİRİM FİYAT TEKLİF CETVELİ

Sıra No	İş Kaleminin Adı ve Kısa Açıklaması	Ölçü Birimi	Miktarı	Teklif Edilen Birim Fiyat	Tutarı
1	Yüksek Kapasiteli IP Santral Yazılımı ve Lisanslaması, Yapay Zeka (AI) İşleme ve Çıkarım Modülü (Veri Merkezi Tabanlı) , AI Bilişsel İşlem Paketi (STT + LLM + TTS ve API Entegrasyonu	ADET	1		
TOPLAM TUTAR (K.D.V. HARİÇ)					
K.D.V.					
TOPLAM TUTAR (K.D.V. DAHİL)					

Adı SOYADI/Ticaret Unvanı –
Kaşe ve İmza

MERSİN ÜNİVERSİTESİ

SANAL (IP) SANTRAL SİSTEMİ ALIMI TEKNİK ŞARTNAMESİ

Kasım 2026

MERSİN ÜNİVERSİTESİ

İÇİNDEKİLER

1. AMAÇ VE KAPSAM.....
2. TANIMLAR.....
3. MEVCUT DURUM.....
4. GENEL HÜKÜMLER.....
5. LİSANS VE KAPASİTE.....
6. SANAL SANTRAL SİSTEMİ.....
7. SESLİ YANIT SİSTEMİ – IVR.....
8. OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMI – ACD.....
9. RAPORLAMA.....
10. YÖNETİCİ (SUPERVISOR) ARAYÜZÜ.....
11. SES KAYIT SİSTEMİ.....
12. GÜVENLİK.....
13. KURULUM, GEÇİŞ VE ENTEGRASYON.....
14. EĞİTİM VE DOKÜMANTASYON.....
15. GARANTİ, BAKIM VE TEKNİK DESTEK.....
16. GİZLİLİK, KVKK VE VERİ SAHİPLİĞİ.....

1. AMAÇ VE KAPSAM

Bu teknik şartname; Mersin Üniversitesi telefon haberleşme altyapısının yenilenmesi amacıyla, İdarenin sanallaştırma altyapısı üzerinde çalışacak sanal (IP) santral yazılımının süresiz lisanslarıyla birlikte temini, kurulumu, mevcut sistemden geçişi, entegrasyonu, eğitimi, garanti süresince bakım ve teknik destek hizmetleri ile yazılım güncellemelerine ilişkin asgari gereksinimleri belirler. Sunucu donanımı ve IP telefon cihazları bu alımın kapsamı dışındadır.

2. TANIMLAR

2.1. İDARE/KURUM: Mersin Üniversitesi.

2.2. İSTEKLİ: İhaleye teklif veren gerçek veya tüzel kişi.

2.3. YÜKLENİCİ: Üzerine ihale yapılan ve sözleşme imzalanan gerçek veya tüzel kişi.

2.4. SİSTEM: Bu şartname kapsamında teklif edilen sanal (IP) santral yazılımı ve tüm bileşenleri.

2.5. DAHİLİ: Sisteme kayıtlı her bir kullanıcı veya uç nokta (IP telefon, softphone, mobil uygulama vb.).

2.6. TEMSİLCİ (AGENT): Kuyruk veya çağrı grubunda çağrı karşılayan dahili kullanıcı.

2.7. IVR (Sesli Yanıt Sistemi): Arayanı anonslar ve tuşlama seçimleriyle yönlendiren sistem.

2.8. ACD (Otomatik Çağrı Dağıtımı): Gelen çağrıları tanımlı kurallara göre dahililere ve gruplara dağıtan sistem.

2.9. CTI (Bilgisayar-Telefon Entegrasyonu): Telefon sisteminin bilgisayar uygulamalarıyla entegrasyonu.

2.10. İŞ GÜNÜ: Resmî tatiller hariç Pazartesi–Cuma günleri.

2.11. MÜDAHALE: Arıza bildirimini takiben çözüm çalışmalarının başlatılması.

2.12. ÇÖZÜM: Arızanın giderilerek hizmetin yeniden çalışır hâle getirilmesi.

3. MEVCUT DURUM

3.1. İdarede halen Asterisk tabanlı bir IP santral ile Alcatel marka bir santral kullanılmaktadır. İki santral arasında karşılıklı çağrı yönlendirmesi yapılmaktadır.

3.2. Alcatel santral kullanılmaya devam edecektir. Yeni sistem mevcut IP santralin yerini alacak ve Alcatel santral ile çağrı yönlendirmesini kesintisiz sürdürecektir.

3.3. Sistem, İdarenin VMware tabanlı sanallaştırma altyapısında çalışacaktır. Sanal sunucu kaynakları İdare tarafından sağlanacaktır.

3.4. Mevcut santrale kayıtlı IP telefonların marka, model ve adet bilgileri ihale dokümanı ekinde verilecektir.

4. GENEL HÜKÜMLER

4.1. İstekliler şartnamenin tamamına teklif verecektir; kısmi teklif kabul edilmez.

4.2. İstekli; teklif ettiği yazılımın üreticisini, ürün adını, sürümünü ve lisans yapısını teklifinde açıkça belirtecektir.

4.3. Teklif edilen yazılım, ihale tarihinde üreticinin web sayfasında yayımlanmış, güncel ve desteklenen sürüm olacaktır. Üretimi veya desteği sona ermiş (End of Life/End of Support) ürünler teklif edilmeyecektir.

4.4. Şartnamede istenen tüm özellikler teklif tarihinde ürünün mevcut sürümünde bulunmalıdır. İleride eklenmesi planlanan özellikler kabul edilmez.

4.5. Şartnamede istenen tüm özellik ve kapasiteler için gereken yazılım, lisans ve hizmet bedelleri teklife dâhildir. Teklifte yer almayan hiçbir kalem için sonradan ek ücret talep edilemez.

4.6. İstekli, şartnamedeki kapasite değerlerini sağlamak için gereken sanal sunucu kaynaklarını (vCPU, RAM, disk) ve işletim sistemi gereksinimlerini teklifinde belirtecektir. Sistem, bildirilen kaynaklarla şartnamedeki kapasite değerlerini sağlayacaktır.

4.7. Sistemin çalışması için gereken işletim sistemi, veritabanı ve benzeri tüm yazılım lisansları teklife dâhildir (İdarenin mevcut sanallaştırma lisansları hariç).

4.8. Kurulum ve destek hizmetleri, üretici veya üretici tarafından yetkilendirilmiş teknik personel tarafından verilecektir.

4.9. Yüklenici, sözleşme imzasından itibaren en geç 2 (iki) gün içinde irtibat bilgilerini (proje sorumlusu, telefon, e-posta) İdareye yazılı olarak bildirecektir.

4.10. Yüklenici taahhüdünü üçüncü kişilere devredemez. Üretici desteği alınması bu hükmün dışındadır.

4.11. Yüklenicinin sistem odasında ve İdare sistemlerinde yapacağı çalışmalar sırasında oluşabilecek zarar ve aksaklıklar Yüklenici tarafından karşılanacaktır.

5. LİSANS VE KAPASİTE

5.1. Tüm lisanslar süresiz (perpetual) olacak ve İdare adına düzenlenecektir. Abonelik veya kiralama esaslı lisanslar kabul edilmez.

5.2. Teklif en az 5000 (beşbin) dahili lisansını içerecek; bu kapasite için İdareden ek lisans bedeli talep edilmeyecektir.

5.3. Sistem, herhangi bir yeni cihaz alımına gerek olmadan yalnızca IP telefon (hardphone veya softphone) artırımı ile aynı anda 5000 dahili kapasitesine çıkabilmelidir. İstendiğinde dahili sayısı, ek donanım gerektirmeden yalnızca lisans alınarak artırılabilmelidir.

5.4. Sistem en az 300 (üçyüz) eşzamanlı çağrıyı (dahili ve dış hat toplamı) desteklemelidir.

5.5. Masaüstü softphone ve mobil uygulama (Android/iOS), dahili lisansları kapsamında tüm kullanıcılar tarafından ek lisans bedeli olmadan kullanılabilmelidir.

5.6. IVR, ACD, CTI, ses kayıt, raporlama, yönetici arayüzü, yedekli çalışma (yüksek erişilebilirlik) ve API dâhil şartnamede istenen özellikler için ayrı lisans gerekiyorsa bu lisanslar teklife dâhildir.

5.7. Lisansların çalışması, Yüklenicinin veya üreticinin sunucularına sürekli internet bağlantısı gerektirmemelidir. Garanti/destek süresinin sona ermesi sistemin çalışmasını engellemeyecek veya kısıtlamayacaktır.

5.8. Sistemde rol bazlı yetkilendirmeye sahip en az 10 (on) yönetici hesabı tanımlanabilmelidir.

6. SANAL SANTRAL SİSTEMİ

6.1. Sistem; IVR, kuyruk, dahili hat ve çalma grubu gibi özellikleri barındıracaktır.

6.2. Sistem IVR, ACD ve CTI çözümlerini sağlamalı; sistemdeki tüm çözümler birbiriyle entegre çalışmalıdır.

6.3. Sistem en az şu temel santral özelliklerini desteklemelidir: dahililer arası arama, çağrı bekletme ve transfer (danışmalı/doğrudan), başka telefondan çağrı alma (call pickup), koşulsuz, meşgulde (call forward busy) ve cevapsızda yönlendirme, çalma grupları, konferans, telesekreter (sesli mesaj) ve e-postaya iletimi, bekleme müziği, otomatik çağrı tutma (automatic hold), rahatsız etmeyin (DND), hızlı arama (abbreviated dialing), arayan numara gösterimi, çağrı kısıtlama

6.4. Sistem en az şu çağrı yönetimi özelliklerini desteklemelidir: otomatik operatör, kuyrukta bekletme (queue distribution), gelişmiş kuyruk yapılandırmaları, yetenek bazlı çağrı dağıtımı (skills-based routing), cevap verilmezse çağrıyı kuyruğa veya başka temsilciye yönlendirme (redirect on no answer), anlık çağrı trafiği izleme, arayanların ne kadar süre beklediğini görme, yönetici tarafından anlık kayıt dinleme ve görüşme ses kaydı.

6.5. Sistem, mobil uygulama ile telefon görüşmesini ve destekleyen cihazlarda görüntülü görüşmeyi desteklemelidir.

6.6. Sisteme IP telefonlar (hardphone ve softphone) bağlanabilmelidir. Sistem SIP (RFC 3261) tabanlı olmalı ve farklı üreticilerin SIP uyumlu IP telefonları, ağ geçitleri ve softphone'ları ile çalışabilmelidir. Desteklenen IP telefon modelleri teklifte belirtilecektir.

6.7. Sistem VoIP desteğine sahip olmalı ve en az G.711 ile G.722 ses kodeklerini desteklemelidir.

6.8. Çağrı sonlandıktan hemen sonra dahili, otomatik olarak yeniden çağrı alabilir duruma geçebilmelidir.

6.9. Kullanıcıların kullanacağı yazılım uygulamaları Microsoft Windows işletim sistemlerini desteklemelidir. Mobil uygulama Android ve iOS işletim sistemlerinde çalışmalıdır.

6.10. Dahililer gelen çağrıları beklemeye alabilmeli ve gerektiğinde diğer dahililere, kuyruklara veya IVR'a transfer edebilmelidir.

6.11. Dahililer sistem üzerinden kendi aralarında görüşebilmeli ve farklı lokasyonlardaki dahililere veya personele çağrı aktarabilmelidir.

6.12. Yetkili kullanıcılar, diğer dahililerin ve dış hatların durumunu (çalıyor, çağrı IVR'da, görüşmede vb.) her zaman görebilmelidir.

6.13. Yetki koduna sahip kullanıcılar, dahililer ile arayanlar arasındaki görüşmeleri canlı dinleyerek kontrol edebilmelidir. Dinleme sırasında taraflar görüşmenin dinlendiğini fark etmemeli ve telefonlar arasında özel bir bağlantıya ihtiyaç duyulmamalıdır.

6.14. Sistem 6–7 haneli arama planını desteklemelidir. İdarenin mevcut numaralandırma planı korunacaktır.

6.15. Dahililerin yetenekleri sisteme dinamik olarak tanımlanabilmelidir. Tanımlanabilecek azami dahili grubu ve yetenek sayısı teklifte belirtilecektir. Yetenek bazlı yönlendirmede yetenek seviyeleri tanımlanabilmeli; deneyimli kullanıcıların basit çağrılarda kullanılmasını önleyecek tanımlar yapılabilmelidir.

6.16. Sistem, arayanın IVR üzerinde veya IVR'a girmeden yaptığı seçimleri otomatik algılayarak çağrıyı en uygun dahiliye aktarabilmelidir.

6.17. Çağrı kuyruğa alındığında arayana kaçıncı sırada olduğu ve tahmini bekleme süresi anons edilmeli; bekleme sırasında arayanın profiline veya almak istediği hizmete uygun olarak önceden kaydedilmiş tanıtım anonsları veya müzik dinletilebilmelidir.

6.18. Acil durum numaraları (112 vb.), kısıtlama tanımlarından bağımsız olarak tüm dahililerden aranabilmelidir.

6.19. Kullanıcılar, kampüs içinden veya dışından güvenli bağlantı ile mobil uygulama veya softphone üzerinden kurum dahilisini kullanabilmelidir.

6.20. IP telefonların otomatik yapılandırılması (provisioning) desteklenmelidir.

6.21. Yönetim arayüzü web tabanlı ve Türkçe olmalı; sistem anonsları Türkçe olmalıdır.

6.22. Ses ve sinyal trafiği için DSCP (QoS) işaretlemesi yapılabilmelidir.

7. SESLİ YANIT SİSTEMİ – IVR

7.1. IVR sistemi aynı anda en az 60 (altmış) çağrıya cevap verebilecek yapıda olmalıdır.

7.2. IP telefon sistemine VoIP olarak bağlanan IVR lokasyon bağımlı olmamalı; kurumsal IP ağının erişebildiği herhangi bir lokasyonda konumlandırılabilmelidir.

7.3. IVR kanalları canlı dahililer gibi ACD yapısına dâhil olabilmeli; bu kanallara gelen çağrıların bilgileri (gelen çağrı sayısı vb.) raporlama sisteminden alınabilmelidir.

7.4. Gelen çağrılara tarih, saat ve tatil günlerine göre farklı senaryolar uygulanabilmelidir.

7.5. Arayan, IVR üzerinde yaptığı işlemlerden sonra işlem konusuna göre tanımlanmış uzman dahili grubuna otomatik olarak yönlendirilebilmelidir.

7.6. Dahili kullanıcı, gerektiğinde arayanı IVR'da çalışan senaryonun belirli bir noktasına transfer edebilmelidir.

7.7. IVR, REST API ve/veya veritabanı bağlantısı ile İdarenin bilgi sistemlerinden sorgu yapabilmelidir.

8. OTOMATİK ÇAĞRI DAĞITIMI – ACD

8.1. Dağıtım sistemi meşgul olan, bekleyen ve çağrı almaya müsait olan dahilileri otomatik olarak algılayabilmelidir.

8.2. Dağıtım sistemi, gelen çağrıları müsait cevaplama terminallerine bekletmeden dağıtabilmelidir.

8.3. Çağrılar ortak bir kuyruk yapısı ile dahililere yönlendirilebilmelidir.

8.4. Farklı çağrı kuyrukları arasında yük dengelemesi yapılabilmelidir.

8.5. Yönlendirme; gelen çağrının tipine, en uygun dahili uzmanlık grubuna, dahililerin uygunluk durumuna ve benzeri kriterlere göre sistem tarafından yapılabilmelidir.

8.6. Farklı dahili grupları için farklı kanal seviyeleri tanımlanabilmeli; azami kanal sayısı aşıldığında gruplar arasında çağrı transferi yapılabilmelidir.

8.7. Farklı dahili kuyruklar arasında ve bir kuyruk içindeki dahililer arasında yük dağılımı yapılabilmelidir.

8.8. Bir gruba gelen çağrı, grup içinde en uzun süre boşta bekleyen dahiliye iletilebilmelidir. Bu değerlendirmede dahilinin hem ne kadar süredir çağrı almadığı hem de toplam çalışma süresi (ör. vardiya) boyunca boşta kaldığı toplam süre dikkate alınabilmelidir.

8.9. Kuyruk "ilk giren ilk çıkar" (FIFO) prensibine göre çalışabilmelidir. Ayrıca en az hepsini çaldır, sıralı ve döngüsel dağıtım stratejileri desteklenmelidir.

8.10. Sistem, çağrıların tahmini bekleme sürelerini ve ortalama cevap sürelerini gözleyerek yönlendirme kararı verebilmelidir.

8.11. Gelen çağrılar geldiği saat ve tarih gibi kriterlere göre yönlendirilebilmelidir (ör. mesai saati dışında gelen çağrıların belirli dahili gruplarına yönlendirilmesi).

8.12. IVR'dan aktarılan çağrılar, IVR'dan gelen bilgilere göre ilgili dahiliye veya dahili grubuna yönlendirilebilmelidir.

8.13. Dahililer, çağrı sonrası işleri tamamlamak için kendilerini geçici olarak "hizmet dışı" moduna (after call work) alabilmelidir.

8.14. Dahililer sistemden çıkış (log-out) yapmadan geçici olarak "hizmet dışı" moduna geçebilmelidir.

8.15. Farklı çağrı yönlendirme senaryoları sisteme önceden tanımlanabilmelidir.

8.16. Çağrı dağıtım algoritmaları sistem kesintiye uğramadan dinamik olarak değiştirilebilmeli; değişiklik sırasında görüşmedeki dahililer, görüşme bittikten sonra otomatik olarak yeni senaryoya dâhil olabilmelidir.

9. RAPORLAMA

9.1. Sistem dinamik ve toplu raporlamaya elverişli olmalıdır.

9.2. Raporlama IVR, ACD ve CTI bileşenlerinin tamamını kapsamalıdır.

9.3. Tarihsel raporlar çok boyutlu olarak alınabilmelidir.

9.4. Raporlara web üzerinden erişilebilmeli; raporlar yetkililer tarafından grafik arayüzlü bir yönetim ekranı aracılığıyla izlenebilmelidir.

9.5. Raporlama sisteminin kullandığı veritabanı teklifte belirtilecektir.

9.6. İdare, sistemin günlük takibini yapabilmelidir.

9.7. İzleme ve rapor erişim yetkisi dahili bazında ve olarak kısıtlanabilmelidir.

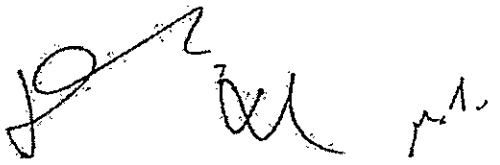
9.8. Tüm çağrılar için detaylı çağrı kayıtları (CDR) tutulmalı; CDR ve tarihsel rapor verileri en az 2 (iki) yıl sistemde saklanabilmelidir.

9.9. Dahili performans raporlaması yapılabilmelidir.

9.10. Raporlar Excel/CSV formatında dışa aktarılabilmelidir.

10. YÖNETİCİ (SUPERVISOR) ARAYÜZÜ

10.1. Yönetici arayüzünün çalıştığı bilgisayarda başka uygulamalar da çalışabilmelidir.



10.2. Yönetici, arayüz üzerinden çağrı yönetim senaryosunda yönlendirme değişiklikleri yapabilmelidir.

10.3. Yönetici, raporları Excel vb. diğer Windows uygulamalarına aktarabilmelidir.

10.4. Yönetici, kuyrukların ve dahililerin anlık durumunu (boşta, çalıyor, görüşmede vb.) web arayüzünden izleyebilmelidir.

11. SES KAYIT SİSTEMİ

11.1. Dahililerin arayanlarla yaptığı görüşmeler sistemdeki ses kayıt çözümü ile kaydedilebilmelidir. Görüşmeler; dahili, grup veya kuyruk bazında seçilerek otomatik veya isteğe bağlı kaydedilebilmelidir.

11.2. Ses kayıtları İdarenin tahsis edeceği depolama alanında saklanabilmeli; bu alana güvenli protokollerle (SFTP, FTP) aktarılabilmelidir.

11.3. Ses kayıtları en az 1 (bir) ay sistemde saklanmalı; daha eski kayıtlar 2 (iki) yıl saklama esasına göre, Yüklenicinin önereceği yöntemle İdarenin hızlı erişebileceği ortamlarda arşivlenebilmelidir. İdarenin izni olmadan ses kayıtları ortam dışına çıkarılmayacaktır.

11.4. Kayıt saklama süresi İdare tarafından belirlenebilmeli; süresi dolan kayıtlar FTP tarafında manuel olarak silinebilmelidir.

11.5. Kayıtlar grafik tabanlı bir yazılım (web arayüzü) ile dinlenebilmelidir.

11.6. Kayıtlar geçmişe yönelik olarak arayan/aranan numara, temsilci (agent), dahili, tarih ve saat gibi ölçütlerle kolayca sorgulanabilmeli ve bulunabilmelidir.

11.7. Sistem, gelen çağrı ile birlikte arayan numarayı da kaydetmelidir.

11.8. Santral en az G.729 ses sıkıştırma algoritmalarını desteklemeli; ses kayıtları standart bir formatta (WAV, MP3, OGG vb.) sıkıştırılarak saklanmalıdır.

11.9. Ses kayıt çözümü için ek donanım veya ek lisans bedeli talep edilmeyecektir.

12. GÜVENLİK

12.1. Yetkisiz kayıt denemelerine karşı otomatik engelleme (brute-force koruması) ve IP bazlı erişim kısıtlaması bulunmalıdır.

12.2. Dahili ve yönetici hesapları için güçlü parola politikası uygulanabilmelidir.

12.3. Yayımlanan güvenlik güncellemeleri, kesin kabul tarihinden itibaren en az 2 (iki) yıl boyunca Yüklenici tarafından ücretsiz uygulanacaktır.

12.4. Yüklenici sisteme yalnızca İdarenin onayıyla ve İdarenin sağladığı güvenli bağlantı (VPN vb.) üzerinden erişecek; tüm erişimler kayıt altına alınacaktır. Sistemde İdarenin bilgisi dışında hesap veya erişim yolu bulunmayacaktır.

13. KURULUM, GEÇİŞ VE ENTEGRASYON

13.1. Sistem İdarenin sanal sunucularına kurulacaktır. Yüklenici, sanal sunucu ile birlikte fiziksel sunucu veya ek donanım konumlandırmayacaktır.

13.2. Mevcut IP santraldeki dahili, çalma grubu, kuyruk, IVR ve yönlendirme tanımları Yüklenici tarafından yeni sisteme aktarılacaktır.

13.3. Geçiş tarihinde mevcut santrale kayıtlı ve aktif olarak kullanılan tüm IP telefonlar Yüklenici tarafından yeni sisteme taşınacak ve çalışır hâle getirilecektir. Bu kapsamdaki sıfırlama, yazılım (firmware) güncelleme, yapılandırma (provisioning) ve gerektiğinde yerinde müdahale işlemleri için ek ücret talep edilmeyecektir.

13.4. Mevcut IP telefonlardan teklif edilen sistemle çalışmayan model varsa İstekli bunu teklifinde belirtecektir. Teklifte belirtilmeyen uyumsuzluklardan doğacak her türlü sorumluluk ve maliyet Yükleniciye aittir.

13.5. Alcatel santral ile karşılıklı çağrı yönlendirmesi ve operatör (dış hat) bağlantıları yeni sistem üzerinden kesintisiz çalışır hâle getirilecektir.

13.6. Geçiş, İdare ile birlikte hazırlanacak bir plana göre mesai saatleri dışında yapılacaktır. Planda geri dönüş (rollback) adımları yer alacak; sorun yaşanması hâlinde eski sisteme dönülebilecektir.

13.7. Sistemin çalışması için İdareye ait ağ cihazlarında (switch, router, güvenlik duvarı) gereken yapılandırmalar (VLAN, QoS, port ve güvenlik duvarı kuralları vb.) Yüklenici tarafından, Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı personelinin nezaretinde ve onayıyla yapılacaktır.

13.8. Yüklenici, yapacağı değişiklikleri önceden yazılı olarak bildirecek, değişiklik öncesinde ilgili cihazların yapılandırma yedeğini alacak ve bu değişikliklerden kaynaklanan kesinti veya arızaları ücretsiz olarak giderecektir.

13.9. İdare, Yüklenicinin talep edeceği ağ ve güvenlik duvarı yapılandırmaları için gerekli bilgileri Yükleniciyle paylaşacaktır.

13.10. Sistem, İdarenin kullandığı programlarla uyum içinde çalışmalıdır. Yüklenici, sistemin hangi donanım ve yazılımlarla çalışabildiğini ve entegrasyonu nasıl yapacağını teklifinde belirtecektir. Kurulumdan sonra İdare veritabanından sorgulama için gereken kullanıcı adı, numara, şifre gibi tanımlar Yüklenici tarafından sisteme tanıtılacaktır.

13.11. Kurulum kapsamında, İdarenin belirleyeceği bir bilgi sistemi (ör. Öğrenci İşleri) ile IVR sorgu entegrasyonu ve kurum rehberi entegrasyonu ek ücret talep edilmeden yapılacaktır. Entegrasyon için gerekli servis veya arayüz erişimi İdare tarafından sağlanacaktır.

13.12. IVR için gerekli ses kayıt çalışması İdarenin talebi ve onayıyla yapılacaktır. Arayanlara duyurulacak metinler profesyonel bir ortamda, diksiyonu düzgün bir kadın seslendirme sanatçısı tarafından seslendirilecektir. Kurulum aşamasında ihtiyaç duyulan tüm anonslar için ayrıca ücret talep edilmeyecektir.

13.13. Sistemin yapılandırması ve verileri için yedekleme ve geri yükleme özelliği bulunmalıdır. Otomatik yedekleme Yüklenici tarafından yapılandırılacaktır.

13.14. Uygulamadaki en üst yetkili yönetici hesabı dâhil tüm erişim bilgileri İdareye teslim edilecek; İdare sistemi Yükleniciye bağımlı kalmadan yönetebilecektir.

13.15. Kurulum sonrasında şartnamedeki özellikler İdare ile birlikte test edilecek; testler başarıyla tamamlanmadan kabul işlemi yapılmayacaktır.

13.16. Kurulum, geçiş ve entegrasyon dâhil işin tamamı sözleşme imzasından itibaren en geç 60 (altmış) takvim günü içinde tamamlanacaktır.

14. EĞİTİM VE DOKÜMANTASYON

14.1. Kullanıcı Eğitimi: Santral ve çağrı karşılama personeline; profesyonel iletişim esaslarına dayalı, kurum kültürüne uygun çağrı yönetimi ve etkin iletişim teknikleri eğitimi verilecektir. Eğitimde teorik konuların yanı sıra personelin daha önce yaptığı görüşmeler üzerinden hatalar tespit edilecek ve gerçek konular üzerinden simülasyon görüşmeleri yapılacaktır.

14.2. Yönetici Eğitimi: Santral ve kuyruk yöneticilerine; personelin sevk ve idaresi, performansın takibi, teknik altyapının etkin kullanımı ve çağrı yönetimi dinamikleri konularını kapsayan en az 1 (bir) iş günü eğitim verilecektir.

14.3. Sistem Yönetimi Eğitimi: Bilgi İşlem Dairesi Başkanlığı personeline, sistemin işletimi için gerekli tüm konuları kapsayan en az 2 (iki) iş günü yerinde sistem yönetimi eğitimi verilecektir.

14.4. Eğitimler alanında profesyonel firma/firmalar tarafından, kurulum ve uygulama hizmetlerini takiben işin süresi içinde, İdarenin belirleyeceği tarihlerde verilecektir. Eğitimler yerinde yapılacak; İdarenin onayıyla çevrim içi yapılabilir.

14.5. Yüklenici; sistem mimarisini, ağ/port gereksinimlerini, yapılandırmayı, yedekleme ve geri yükleme adımlarını içeren kurulum dokümanını ve Türkçe kullanıcı kılavuzlarını teslim edecektir.

15. GARANTİ, BAKIM VE TEKNİK DESTEK

15.1. Garanti, bakım ve teknik destek süresi kesin kabul tarihinden itibaren en az 2 (iki) yıldır. Bu süre içindeki tüm hizmetler ücretsizdir.

15.2. Garanti süresince bakım, onarım ve konfigürasyon hizmetleri, ayrı ücret talep edilmeden sistemin kurulu bulunduğu yerde veya uzak bağlantı ile verilecektir. Bakım ve onarım yerinde yapılamıyorsa Yüklenici, sistemin çalışırlığını bozmadan ilgili bileşeni İdare yetkililerinden teslim alacak, onarımdan sonra yeniden kuracak ve çalışır hâlde teslim edecektir.

15.3. Santral yazılımının tüm sürüm ve yazılım (firmware) güncellemeleri (minör, majör ve güvenlik), kesin kabul tarihinden itibaren en az 2 (iki) yıl boyunca Yüklenici tarafından ücretsiz olarak sağlanacak ve uygulanacaktır.

15.4. Güncellemeler İdare ile planlanarak ve öncesinde sistem yedeği alınarak uygulanacak; güncellemeden kaynaklanan sorunlar Yüklenici tarafından ücretsiz giderilecektir.

15.5. Ürünün desteği bu 2 (iki) yıllık süre içinde sona ererse, desteklenen sürüme lisanslar dâhil ücretsiz geçiş sağlanacaktır.

15.6. Ürünlerin yeni sürümleriyle ilgili güncel bilgi ve öneriler İdareye düzenli olarak aktarılacaktır.

15.7. Arıza bildirimleri telefon, e-posta veya destek portalı üzerinden yapılabilecektir. Herhangi bir sorun anında öncelikle telefon desteği sağlanacak; destek uzaktan veya gerektiğinde yerinde verilecektir.

15.8. İdare, mesai saatleri içinde (Pazartesi–Cuma, 08:00–17:00) karşılaştığı her türlü problem ve hata durumunda Yüklenici ile bağlantı kurarak destek talep edebilecektir. Müdahaleyi geciktiren sebepler İdareye bildirilecektir.

15.9. Arızalar; kritik (sistemin tamamen veya büyük ölçüde hizmet dışı kalması, dış hat çağrılarının yapılamaması), önemli (belirli bir hizmetin veya kullanıcı grubunun etkilenmesi) ve düşük öncelikli (hizmeti kesmeyen sorunlar) olarak değerlendirilecektir.

15.10. Kritik arızalarda haftanın 7 günü 24 saat esasıyla müdahale süresi en geç 4 (dört) saat, çözüm süresi en geç 1 (bir) iş günüdür. Çözüm bu sürede sağlanamazsa sorun giderilene kadar alternatif (geçici) çözüm uygulanacaktır.

15.11. Önemli arızalarda müdahale en geç 1 (bir) iş günü, çözüm en geç 3 (üç) iş günü; düşük öncelikli arızalarda müdahale en geç 3 (üç) iş günü, çözüm en geç 5 (beş) iş günüdür.

15.12. Yazılım veya bileşenlerin arızalanması durumunda sorun tespit edilecek, arıza giderilecek ve sistem çalışır hâle getirilecektir.

15.13. Garanti süresince her yıl 4 (dört) ayda bir olmak üzere yılda 3 (üç) kez, mesai saatleri içinde koruyucu bakım yapılacaktır. Koruyucu bakımda sistemin genel işleyişi ve performansı kontrol edilecek, gerekli optimizasyonlar yapılacak, normal çalışma şartları kontrol edilerek gerekirse eski hâline getirilecek; kayıt, güvenlik ve yedekleme kontrolleri yapılacak ve sonuçlar İdareye raporlanacaktır.

15.14. Garanti kapsamındaki hizmetler için sözleşme bedeli dışında servis bedeli talep edilmeyecektir.

15.15. Müdahale ve çözüm sürelerine uyulmaması hâlinde İdari Şartname/Sözleşme'de belirlenecek gecikme cezası hükümleri uygulanır.

16. GİZLİLİK, KVKK VE VERİ SAHİPLİĞİ

16.1. Yüklenici, işin ifası sırasında eriştiği kişisel verileri (ses kayıtları, çağrı kayıtları, rehber bilgileri vb.) 6698 sayılı KVKK ve ilgili mevzuata uygun olarak işleyecek; yalnızca işin gereği için kullanacak ve üçüncü kişilerle paylaşmayacaktır.

16.2. Sistem İdarenin sunucularında çalışacaktır. Ses kayıtları, çağrı kayıtları ve diğer veriler İdarenin yazılı onayı olmadan İdare dışındaki sunuculara veya bulut hizmetlerine aktarılmayacaktır.

16.3. Sistemdeki tüm veriler ve yapılandırmalar İdareye aittir ve standart formatlarda (CSV, WAV, MP3 vb.) dışa aktarılabilmelidir.

16.4. İş kapsamında edinilen bilgi ve belgeler, iş bitiminde İdarenin talebine göre güvenli biçimde imha veya iade edilecektir.

16.5. Gizlilik yükümlülükleri, sözleşmenin sona ermesinden veya feshinden sonra da devam eder.

23.11.2026

İbrahim TOPALBEKİROĞLU
Ağ Uzmanı

Ufuk GÖKGÖZ
Şube Müdür V.

Mehmet TORUNLU
Donanım ve Teknik Hizmetler
Şube Müdür V.

T.C.
MERSİN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı

.....YAPIM İŞİNE AİT SÖZLEŞME

Madde 1 - Sözleşmenin tarafları
1.1. Bu Sözleşme, bir tarafta **Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı** (bundan sonra İdare olarak anılacaktır) ile diğer tarafta ..... (bundan sonra Yüklenici olarak anılacaktır) arasında aşağıda yazılı şartlar dahilinde akdedilmiştir.

Madde 2 - Taraflara ilişkin bilgiler

2.1. İdarenin:
a) Adı: Mersin Üniversitesi Yapı İşleri ve Teknik Daire Başkanlığı
b) Adresi: Çiftlikköy Mahallesi Üniversite Caddesi 33343 Yenişehir/MERSİN
c) Telefon numarası: 0 324 361 0066
ç) Faks numarası: 0 324 361 0057
d) Elektronik posta adresi: yapiisleri@mersin.edu.tr

2.2. Yüklenicinin:
a) Adı, Soyadı/Ticaret unvanı:
b) T.C. Kimlik No:
c) Vergi Kimlik No:
ç) Yüklenicinin tebligata esas adresi:
d) Telefon numarası:
e) Bildirime esas faks numarası:
f) Bildirime esas elektronik posta adresi:

2.3. Her iki taraf, 2.1. ve 2.2. maddelerinde belirtilen adreslerini tebligat adresi olarak kabul etmişlerdir. Adres değişiklikleri usulüne uygun şekilde karşı tarafa tebliğ edilmedikçe, en son bildirilen adrese yapılacak tebliğ, ilgili tarafa yapılmış sayılır.
2.4. Taraflar, yazılı tebligatı daha sonra süresi içinde yapmak kaydıyla, kurye, faks veya elektronik posta gibi diğer yollarla da bildirim yapabilirler.

Madde 3- Sözleşmenin Konusu
3.1. Sözleşmenin konusu; İdarenin ihtiyacı olan proje ve teknik özellikleri teknik şartnamede düzenlenen ..... doğrudan temin dokümanı ile bu sözleşmede belirlenen şartlar dâhilinde Yüklenici tarafından yapımı ve idareye teslimi işidir.
3.2. Sözleşme kapsamında yapılacak olan yapım işinin tanımı:
3.2.1 Yapım İşi-1 Takım
3.3. Bu Sözleşme ile imza altına alınan yapım işi, sözleşme ve eklerinde yer alan düzenlemelere uygun teslim edilecektir.
3.4. Sözleşme imzalanmış olması, idareye yapım işini yapma yükümlülüğü getirmez.

Madde 4 - Sözleşmenin dili
4.1. Sözleşmenin dili **Türkçe** dir.

Madde 5 - Tanımlar
5.1. Bu Sözleşmenin uygulanmasında, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ile Yapım İşleri Genel Şartnamesinde ve ihale dokümanında oluşturan diğer belgelerde yer alan tanımlar geçerlidir.

Madde 6 - Sözleşmenin türü ve bedeli
6.1. Bu Sözleşme, anahtar teslimi götürü bedel sözleşme olup, iş kapsamındaki dokümanlar arasında yer alan uygulama projeleri ve bunlara ilişkin mahal listeleri, poz tarifleri, özel ve genel teknik şartnamelere dayalı olarak, işin tamamı için yüklenici tarafından teklif edilen (KDV hariç) ..... **(Yazıyla)** toplam bedel üzerinden akdedilmiştir.
6.2. Yapılan işlerin bedellerinin ödenmesinde, yüklenicinin teklif ettiği toplam bedel esas alınır.

Madde 7 - Sözleşme bedeline dâhil olan giderler
7.1. Taahhüdün yerine getirilmesine ilişkin her türlü vergi, resim, harç, çalıştırılacak personelin 5510 sayılı yasa kapsamındaki sigortalılık giderleri vb giderler ile ulaşım, sözleşme kapsamındaki her türlü sigorta giderleri sözleşme bedeline dâhildir. İlgili mevzuatı uyarınca hesaplanacak Katma Değer Vergisi sözleşme bedeline dâhil olmayıp, İdare tarafından Yükleniciye ödenir. Sözleşmeyle ilgili Damga Vergisi ödeme emri belgesinde belirtilerek Mersin Üniversitesi Strateji Geliştirme Dairesi Başkanlığı'nca tahsil edilecektir.

Madde 8 - Sözleşmenin ekleri
8.1. Sözleşme, ekindeki doküman ve diğer belgelerle bir bütündür, İdareyi ve Yükleniciyi bağlar.

Madde 9 - İşe başlama ve bitirme tarihi
9.1. Sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yer teslimi yapılarak yer teslim tutanağı düzenlenerek işe başlanır. Doğrudan temin tüm yapım işlerinde Başkanlığımız Peyzaj Planlama Şube Müdürü İle Teknik Bakım Onarım Şube Müdürü yer teslim komisyonu doğal üyesi olup, ilgi şube müdürlerinin onayı alınmadan yer teslimi yapılmaz.
9.2. Yüklenici taahhüdün tümünü, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren **gün** içinde tamamlamak zorundadır. İşin başladığı tarih sözleşmenin imzalandığı gündür.
9.3. Yüklenici işin bitiminde bir dilekçe ile işin bittiğini idareye bildirecektir. İşin bitim tarihi olarak yüklenicinin dilekçe tarihi esas alınacaktır.

Madde 10 - Ödeme yeri ve şartları
10.1. Yüklenicinin hakedişi Maliye Bakanlığınca onaylanan AFP deki serbest bırakma ilke ve oranlarına göre **Mersin Üniversitesi Strateji Geliştirme Başkanlığınca** ödenir.

Madde 11 - Avans verilmesi şartları ve miktarı
11.1. Bu iş için avans verilmeyecektir.

Madde 12 - Fiyat farkı ödenmesi ve hesaplanması şartları
12.1. Yüklenici, sözleşmenin tamamen ifasına kadar, vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülüklerde artışa gidilmesi veya yeni mali yükümlülüklerin ihdası gibi nedenlerle fiyat farkı verilmesi talebinde bulunamaz.
12.2. Fiyat farkı hesaplanmayacaktır.
12.3. Sözleşmede yer alan fiyat farkına ilişkin esas ve usullerde sözleşme imzalandıktan sonra değişiklik yapılamaz.

Madde 13 - Montaj, işletmeye alma, eğitim, bakım onarım, yedek parça gibi destek hizmetlerine ait şartlar
13.1. Yüklenici yükleniminde bulunan işin gereği olan her türlü montaj, işletmeye alma, eğitim, bakım onarımı yapmakla yükümlüdür.

Madde 14 - Süre uzatımı verilebilecek haller ve şartları
14.1. Süre uzatımıyla ilgili hususlarda Yapım İşleri Genel Şartnamesi hükümleri uygulanır.

Madde 15 - Sözleşmede değişiklik yapılması
15.1. Sözleşme imzalandıktan sonra, sözleşme bedelinin aşılmaması ve İdare ile Yüklenicinin karşılıklı olarak anlaşması kaydıyla, aşağıda belirtilen hususlarda sözleşme hükümlerinde değişiklik yapılabilir:
a) İşin yapılma yeri,
b) İşin süresinden önce yapılması kaydıyla işin süresi ve bu süreye uygun olarak ödeme şartları.

Madde 16 - Gecikme halinde uygulanacak cezalar ve sözleşmenin feshi
16.1. Bu sözleşmede belirtilen süre uzatımı halleri hariç, Yüklenici sözleşmeye uygun olarak işi süresinde bitirmediği takdirde ihtarda bulunmaksızın gecikme cezası uygulanır.
16.2. Yüklenici sözleşmeye uygun olarak işi süresinde bitirmediği takdirde, gecikilen her gün için **sözleşme bedeli 50.000,00 TL'ye kadar olan sözleşmelerde sözleşme bedelinin %1'i (yüzde bir), sözleşme bedeli 50.000,00 TL ile Doğrudan temin üst sınırına kadar olan sözleşmelerde sözleşme bedelinin %0,5'i (binde beş)** oranında gecikme cezası uygulanır.
16.3. Gecikme cezaları ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın Yükleniciye yapılacak ödemelerinden kesilir. Bu cezaların ödemelerinden karşılanamaması halinde Yükleniciden ayrıca tahsilat yapılır.
16.4. Gecikme halinde uygulanacak cezalar dahil sözleşme kapsamında kesilecek cezaların toplam tutarı, hiçbir durumda, ilk sözleşme bedelinin % 15'ini geçemez. Toplam ceza tutarının, ilk sözleşme bedelinin % 15'ini geçmesi durumunda, bu orana kadar uygulanacak cezanın yanı sıra 4735 sayılı Kanunun 20 nci maddesinin (b) bendine göre protesto çekmeye gerek kalmaksızın sözleşme feshedilerek hesabı genel hükümlere göre tasfiye edilir.

Madde 17 - Sözleşmenin feshine ilişkin şartlar
17.1. Sözleşmenin İdare veya Yüklenici tarafından feshedilmesine ilişkin şartlar ve sözleşmeye ilişkin diğer hususlarda 4735 Sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu ile Yapım İşleri Genel Şartnamesi hükümleri uygulanır.
17.2. Birinci fıkrada sayılanlar dışında, işin herhangi bir aşamasında yüklenici tarafından sözleşmenin feshedilmesi talep edilirse idarece o ana kadar yapılmış olan imalatlara ilişkin herhangi bir ödeme yapılmayacak, durum tutanak altına alınarak İdarenin de uygun görmesi halinde sözleşme feshedilecektir.

Madde 18 - Sözleşme kapsamında yaptırılabilecek ilave işler ve iş eksilişi
18.1. Sözleşme kapsamında yaptırılabilecek ilave işler ve iş eksilişine ilişkin olarak; işin planlanmasından sonra bir ihtiyaç doğması halinde veya planlanan imalatın fenni olarak değiştirilmesinin gerekmesi halinde doğrudan temin limitleri içerisinde kalmak kaydıyla idarece iş artışına veya iş eksilişine gidilebilir.
18.2. İş artışı veya azalışı; tenzilat oranı harcama talep formunda belirtilen KDV hariç bedel ile yüklenicinin teklif ettiği bedelin oranlanmasıyla bulunacak sabit tenzilat oranı üzerinden yapılır. Sözleşmeyi imzalayan yüklenici bu durumu kabul etmiş sayılır.

18.3 Yüklenici iş artışı yapmayı herhangi bir sebeple kabul etmediği durumlarda iş artışını kabul etmediğini dilekçe ile idareye bildirir. İdare iş artışına konu olan kısmı başka bir sözleşme kapsamında farklı bir yükleniciye yaptırabilir. Bu durumda her yüklenici yaptığı kısım ile ilgili işlerden sorumlu olacaktır. Sözleşmeyi imzalayan yüklenici bu durumu kabul etmiş sayılır.

Madde 19 - Teslim, muayene ve kabul işlemlerine ilişkin şartlar
19.1. İşin teknik şartnamesi ve/veya diğer satın alma dokümanlarında bulunmasa dahi yüklenici iş tesliminden önce çıkan her türlü hafriyatı bedel talep etmeksizin kampüs dışına uzaklaştırmak ve iş yerinin temizliğini yaparak İdareye teslim etmek zorundandır.
19.1. İşin yükleniciye teslimi maliyet çalışmalarını yapanlar ve Başkanlıkça oluşturulacak Kabul Komisyonunca birlikte yapılır. Denetim ve kabul işlemleri ise Başkanlıkça oluşturulmuş olan Muayene ve Kabul Komisyonu tarafından yapılır.

Madde 20- İşin Yürütülmesi, İş Sağlığı ve Güvenliği
20.1. Yüklenicinin sözleşme konusu işte çalıştıracağı personelle ilgili sorumlulukları ve buna ilişkin şartlarda, Yapım İşleri Genel Şartnamesi hükümleri uygulanır.
20.2. Yüklenici tüm işyerlerinde iş kazaları ve meslek hastalığı olmaması için 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve ilgili yönetmeliklerinde belirtilmiş olan İş Sağlığı ve Güvenliğine ilişkin tüm önlemleri almak ve işyerinde uygulanmakta olan kurallara uymak, her türlü malzeme, araç, gereç ve kişisel koruyucu ekipmanları sağlamak, iş yerinde bulundurmak, işçilerine kullandırmak, alınan önlemlere uyulup uyulmadığını denetlemek zorundadır. İşin devamı sırasında işyerinde yapılacak çalışmalar nedeniyle, işçilerle çevre halkının kazaya uğramalarını, zarar görmelerini ve işlerde zarar ve hasar meydana gelmesini önleyici tedbirlerin alınmasından da yüklenici sorumlu olup alınan bütün tedbirlere rağmen, yüklenicinin yaptığı işlerden dolayı üçüncü şahısların kendilerine veya mallarına hasar verilmesi durumunda oluşan zarardan yine yüklenici sorumludur.

Madde 21- İşin Kapsamında Kullanılacak Yapı Malzemelerine İlişkin Hususlar
21.1. Yüklenici firma; tüm malzeme imalatlarında, imalattan önce idareden malzeme onayı almalıdır. Malzemelerin seçimi esnasında yüklenicinin sunacağı TSE veya TSEK Standartlarına uygun olarak üretilmiş en az 3 (Üç) alternatifli malzeme numunelerinden birini idare seçebileceği gibi, bunların tümünü reddedebilir, yeni malzeme sunulmasını isteyebilir. Aksi takdirde idarece malzeme onayı verilmeyecektir. Yüklenici, malzemeleri iş programlarını aksatmayacak şekilde önceden idarenin onayına sunacak ve meydana gelecek gecikmeden sorumlu olacaktır. Malzeme seçimi idare onayı ile kesinlik kazanacaktır. Onay tutanakları gerektiği takdirde iş bitiminde Kabul Komisyon üyelerine sunulacak şekilde saklanmalıdır. İdare istediği imalat ve malzemelerin testini isteyebilir, yüklenici testi yaptırmak ve ücretini ödemekle mükelleftir. Söz konusu onaylara ilişkin sözleşme dokümanı eki malzeme onay formu kullanılacaktır.

Madde 22 - Anlaşmazlıkların çözümü
22.1. Bu sözleşme ve eklerinin uygulanmasından doğabilecek her türlü anlaşmazlığın çözümünde **Mersin İdari** mahkemeleri ve icra daireleri yetkilidir.

Madde 23- Hüküm bulunmayan haller
23.1. Bu sözleşme ve eklerinde hüküm bulunmayan hallerde, ilgisine göre 4734 sayılı Kanun ve 4735 sayılı Kanun hükümleri, bu Kanunlarda hüküm bulunmaması halinde ise Borçlar Kanunu hükümleri uygulanır.

Madde 24 - Yürürlük
24.1. Bu sözleşme taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girer.

Madde 25 - Sözleşmenin imzalanması

25.1. Bu sözleşme **25** maddeden ibaret olup, İdare ve Yüklenici tarafından tam olarak okunup anlaşıldıktan **...../...../.....** tarihinde bir nüsha olarak imza altına alınmıştır. Ayrıca İdare, Yüklenicinin talebi halinde sözleşmenin "aslına uygun idarece onaylı suretini" düzenleyip Yükleniciye verecektir.

İdare **Yüklenici**