T.C.
KAYSERİ BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
Akıllı Şehircilik ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı
Elektronik Sistemler ve Haberleşme Şube Müdürlüğü

TOPLU SMS HİZMETİ ALIMI İŞİ
(MMS, SMS, TC KİMLİK NUMARASINA SMS GÖNDERİMİ)

Hizmet Alım Şartnamesi

2026

MADDE -1: İŞİN KONUSU:

Kayseri Büyükşehir Belediyesinin her türlü faaliyet duyurularının SMS, MMS, TC Kimlik no'su ile SMS ve OTP SMS gönderilmesi hizmeti alım işidir.

MADDE -2: AMAÇ VE KAPSAM:

5393 sayılı Belediye Kanununun "Belediye Görev ve Sorumlulukları" başlıklı 14. Maddesinde belirtilen hizmetlerin aynı kanunun 60. Maddesine dayanılarak; Kayseri Büyükşehir Belediyesinin her tür faaliyetlerini SMS,OTP SMS, MMS, TC Kimlik No SMS yoluyla ilgililere gönderilerek bilgilendirilmesi, bu bağlamda hizmetlerin manuel olarak gerçekleşmesi için gerekli alt yapının oluşturulması ve İdarenin kendi platformu içerisinde yer alacak mevcut uygulama programlarına uyumlu çalışacak yapının mevcut alt yapıya entegresinin sağlanmasıdır. İhale kapsamında 80.000.000 adet SMS alımı yapılacaktır.

MADDE – 3: TANIMLAR

3.1. İDARE: Kayseri Büyükşehir Belediyesi

3.2. İSTEKLİ: Bu şartname ile yapılması tarif edilen işi yapmak üzere İdare'ye teklif veren gerçek yada tüzel kişilik.

3.3. YÜKLENİCİ: Bu şartname ile yapılması tarif edilen işi yapmak üzere İDARE ile sözleşme imzalayan gerçek ya da tüzel kişilik.

MADDE – 4: GENEL ŞARTLAR

1. İnteraktif SMS servislerinin İdare tarafından yönetilebilmesini sağlayan API kodlarının İdareye tahsis edilmesi. Operatör ayrımı olmaksızın İdarenin kurumsal kimliği olan 360 Derece Belediyecilik Anlayışı kapsamında tahsis edilmesi istenen .....Numarasının Yüklenici tarafından ücretsiz tahsisinin yapılması, işe başlamadan en geç 1 (bir) gün önce numaranın tarafımıza tahsis edildiğine dair yazısı göndermelidir.
2. İdare Yazılımın geliştirmesini ihtiyaç duyduğunda Yükleniciden talep eder. Bu konuda ücretsiz servis sağlanması ve teknik sorunlar karşısında sürekli ve ücretsiz teknik hizmet desteği alacaktır. Gönderilecek SMS, MMS, TCKN'ye mesaj ile tüm Türkiye'de servis sağlayıcılara gönderim yapabilmeli.
3. Yüklenici, MMS, SMS ve TCKN'ye SMS Hizmeti Alım İşi kapsamında işlem yapmaya yetkili, idare tarafından bilgileri Yükleniciye bildirilmiş İdare personelleri ile iletişim halinde olacak ve proje ile ilgili talep edilen tüm bilgileri vermekle yükümlü olacaktır. Ve yüklenici SMS gönderimlerini tek bir platformda sunacaktır.
4. İdareden gelen eğitim talepleri sözleşme süresince bir defa yerinde, diğer zamanlarda telefonla veya online olarak ücret talep etmeden karşılanacaktır ve İdarenin teknik personeli ile iletişim halinde olacaktır.
5. İdare göndereceği SMS, MMS ve TCKN'ye SMS'lerde yüklenicinin altyapısını kullanacaktır.
6. Yüklenici, gönderilen SMS, MMS, TCKN'ye SMS'ler ile ilgili olarak (başarılı, başarısız, beklemede, hatalı ayrımı yaparak) anlık rapor (10 dakika içerisinde) görüntülenebilmesini sağlayacaktır. Raporlar web ara yüzü, excell uygulaması, cep uygulaması ve Windows masa üstü uygulaması ile sunulacaktır.(Grafiksel anlatım olmalıdır)
7. Gönderilen SMS'lere Türkçe karakter desteği verilecektir, alfa numerik olacaktır. Abonelere ulaşan metinler Türkçe karakter olacaktır.
8. Uzun SMS desteği ile 894 karaktere kadar Türkçe SMS gönderimi sağlanacaktır. Uzun SMS abonelere tek bir metin şeklinde ulaşacaktır.

9. Faturalama işlemi aylık olarak ve tek bir sanal numara üzerinden yapılacak ve o aya ait gönderilen başarılı SMS, MMS, TCKN'ye SMS sayısına göre ödenecek miktar hesaplanacaktır.
10. Kapsama, Kayseri Büyükşehir Belediye'sinin tüm departmanları dâhildir
11. Hak ediş ödemeleri yapılırken; damga vergisi düşülerek kısmi ödeme yapılır. Takip eden döneme ait fatura gelirken borcu yoktur ibareli evrak İdare'ye teslim edilir.
12. Tüm yazılım geliştirme araçlarının İdareye ücretsiz sağlanması ve teknik çalışmaları yürütebilmek için en az 1 (bir) personelin İdare için görevlendirilmesi. (Mesai saatleri dahilinde veya haricinde, ücretsiz ve Toplu SMS, MMS ve TCKN'ye SMS Çözüm ortağı tarafından sağlanmalı). Söz konusu personele ait iletişim bilgileri (telefon, faks, e-posta vb) idareye sunulacaktır.
13. İdarenin adres değişikliği durumunda kurulumu yapılan sistemin yeni Hizmet Birimine nakliye, kurulum ve devreye alınması yüklenici tarafından ücretsiz olarak sağlanacaktır.
14. Aynı anda her numaraya farklı içerikte mesaj gönderme imkânı olmalıdır.
15. İletişim bilgilerini bilmediğiniz ancak Vergi numarasını bildiğiniz kurumlara, vergi numarasının karşılığında yüklenici operatörde bulunan Gsm numaralarına karşılık gelen numaralara SMS, MMS göndererek ulaşabilmelidir.
16. Hazır veri tabanını rehbere yükleme olanağı sağlanmalıdır.
17. İdarenin Kent Bilgi Yönetim Sistemi dâhilinde sahadan toplanmış olan tüm verilerin, SMS, MMS ve TCKN'ye SMS programı içine alınması için ücretsiz servis sağlanması yapılmalıdır.(Belediyeye7/24 Mobil destek verilecektir.)
18. Aynı anda her numaraya farklı içerikte mesaj gönderme imkanı olabicektir. Fakat Aynı numaraya aynı SMS, MMS, TCKN'ye SMS'in, birden fazla gönderiminin engellenmesi sağlanmalıdır.
19. Excel ortamında oluşturulan veriler kolaylıkla veri tabanına aktarılarak EXCEL üzerinden SMS, MMS, TCKN'ye SMS gönderme imkânı sağlanmalıdır.
20. WEB üzerinden SMS, MMS, TCKN' ye SMS gönderme imkânı olmalıdır.
21. SMS Veri Bankası Yönetimi servislerini kullanarak web sitemize SMS entegre edilebilmelidir. Bu uygulamayı bir Windows servisi çalıştırmalı fakat sql, Access, fox pro, oracle databasleriyle çalışabilen bir kabiliyeti olmalıdır.
22. Farklı birimlerin aynı programı kullanmasını sağlanmalıdır. Kullanıcı eklenebilmelidir. Kullanıcılar farklı şifrelere sahip olmalıdırlar. Bu kullanıcı adı ve şifresi sözleşme aşamasında idareye teslim edilecektir.
23. 7 / 24 SMS, MMS, TCKN' ye SMS gönderme imkânı olmalıdır.
24. İdare gerek duyduğu durumlarda ileri tarihli mesaj gönderimi yapılabilmelidir. İleri tarihli mesajları iptal edebilmelidir.
25. Gelişmiş raporlama kriterleri (İdare' ye sağlanacak olan ekranlardan, İdare yetkilisi Çözüm Ortağından talep etmek **zorunda kalmadan**, aşağıdaki raporları kendisi alabilmelidir.)
    a. İki tarih arası sorgulama
    b. Alfanumerik başlık bazında sorgulama
    c. Aylık atım miktarlarını sorgulama
26. Online İşlemler (İdareye sağlanacak ekranlar üzerinden işlemleri yürütebilme)
    a. İstek, öneri, dilek ve şikâyetleri iletebilme
27. Otomatik mesaj atma imkânının sağlanması
    a. Doğum günü gelenlere otomatik SMS, MMS, TCKN'ye SMS gönderimi
    b. Evlilik yıldönümü gelenlere otomatik SMS, MMS, TCKN'ye SMS gönderimi
    c. Otomatik SMS, MMS, TCKN'ye SMS'lerın isme özel gönderilebilmesi
    d. Vergi borcunu ödeyenlere otomatik mesaj gönderme
    e. Vergi borcunu geciktirenlere otomatik mesaj gönderme

f. İnteraktif mesaj numarası tanımlanarak vatandaşların belediye öneri şikayet bildirimleri

28. İdarenin mevcutta kullandığı Belge Bilgi Yönetim programları (MIS) üzerinden gönderilen SMS uygulamalarının hazır mesaj formatları (Evlilik, doğum günü, yeni yıl, bayram tebriki vb.) arasından seçim yapılabilmelidir ve yüklenici, söz konusu uygulamaları yürüten ilgili yüklenici ile entegrasyon sağlayarak bu uygulamaya bağlı SMS lerin kendi sunucusu üzerinden aktarılmasını sağlayacaktır. Belge Bilgi Yönetim Sistemlerini yürüten yüklenici ile entegrasyondan doğabilecek her türlü maddi yükümlülük yüklenici tarafından karşılanacaktır.
29. Faturalandırma her ayın 1' i ile son günü arasında olmalıdır.
30. Tüketim miktarları (SMS, MMS, TCKN'ye SMS) her ay düzenli olarak İdare Yetkilisi' ne SMS veya e-mail yoluyla bildirilecektir.
31. Müşteri temsilcilerine ulaşabilmek için en az 2 (iki) Müşteri Temsilcisinin iletişim bilgileri İdare ile paylaşılmalıdır.
32. Yüklenici paneli Web tabanlı olmalı veya kontrol panelini İdarenin belirttiği bilgisayarlara yüklemelidir.
33. Mesajın başlığında "Kayseri Büyükşehir Belediye" veya istenen başlık ismi görünebilmelidir. Mesaj başlıkları isteğe göre seçilebilir özellikte olmalı ve güncelleme yapılabilmelidir.
34. Kayseri sınırları içindeki Vatandaşları yaş, cinsiyet, nüfusa kayıtlı olduğu il, ilçe, ilçemizin mahalleri cadde/sokak, meslek grupları, öğrenim durumu, medeni hali, kan grubu, vb. bazlı olarak filtreleyerek kişiye özel veya toplu olarak SMS ve TCKN'ye SMS gönderilmesi, yazılıma tüm vatandaş verilerinin aktarılması konusunda teknik desteğin yüklenici tarafından ücretsiz sağlanması için, Veri Bankası Yönetim Sisteminin İş'e başlama tarihinden en geç 3 (üç) iş günü öncesi çalışır bir sunumunun İdare'ye teslim edilmesi gerekmektedir.
35. Yurtiçi SMS, MMS, TCKN'ye SMS gönderilebilmelidir.
36. Sınırsız sayıda kişi ve kullanıcıyı desteklemelidir.
37. Mesaj kuyruğunda gönderilmeyi bekleyen SMS, MMS, TCKN'ye SMS'ler gerekli görüldüğünde admin veya supervisor tarafından iptal edilebilmelidir.
38. Yüklenici firma kurumun sağladığı numaralar içinden, kurumun belirlediği lokasyon içinde olan hat sahiplerine sms gönderebilmelidir (1 Lokasyon bazlı SMS gönderimi, 5 SMS gönderimi olarak hesaplanacaktır.)
39. Yüklenici firma SMS gönderimlerinin dışında MMS (1 adet MMS gönderimi 2 adet SMS gönderimi olarak hesaplanacaktır ve operatörlerin izinli veri tabanına atılan 1 adet MMS gönderimi,8 adet SMS olarak hesaplanacaktır) ve sesli mesaj gönderimi yapabilmelidir.
(Sesli Mesaj gönderimi,3 SMS gönderimi olarak hesaplanacaktır.)
39. Toplu SMS, MMS, TCKN'ye SMS'ler İOS, Android, Windows Phone ve OS işletim sistemli cep telefonlarından da gönderilebilmelidir. SMS lerin gönderimleri ilgili dillerde yazılmış ve geliştirilmiş İOS, ANDROID, WİNDOWS ve OS uygulamaları ile yapılacaktır. Örneğin ilgili yazılımın IPHONE uygulaması APP Store da bulunmalıdır.
40. İdaremizde kayıtlı Yüklenici operatör abonesi olan T.C Kimlik Numaralarına SMS gönderim imkânı olmalıdır. T.C Kimlik Numaralarına gönderilen SMS'ler en fazla 2 (iki) adet SMS bedeli üzerinden ücretlendirilmelidir.
41. SMS Gateway yazılımının tüm ekranları tamamen Türkçe olacaktır.
42. Yüklenici SMS Gateway yazılımını, İdare programlarına uyumlu çalışır hale getirerek, programı idareye teslim edecektir.
43. Yazılımı kullanan birimler adres defteri oluşturabilmeli, bu adres defterinde birden fazla gruplama yapabilmelidir.
44. Birimler kendi gönderim listelerini bir dosyadan (excell, text) yükleyebilmelidir.

45.Numara ve uygulama bazlı mesaj raporlaması yapılabilmelidir, mesaj içeriği, alıcı numarası, SMS'in karakter sayısı, iletim tarih ve saati, gönderilen gönderilmeyen raporların paylaşımı olmalıdır.

46.İlgili uygulamaların durmasına neden olacak entegrasyon hatalarına en geç 2 saat içerisinde müdahale edilmelidir.

47.İdarenin gönderdiği SMS, MMS, TCKN'ye SMS'ler öncelikle idarenin belirttiği kontrol grubuna atılacak, kontrol grubunun onay vermesi durumunda İdarenin belirlediği grup veya kişilere atılacaktır.

MADDE 5:GÜVENLİK VE GİZLİLİK

1- Yüklenici, 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunundaki (KVKK) hususlara uymak zorundadır.
2- Yüklenici, İdareden aldığı bilgileri belirtilen amaç dışında kullanamaz, çalışanları dâhil üçüncü şahıslara iletemez ve aktaramaz. Gizlilik hükümlülüğü sözleşmenin sona ermesinden sonrada daimi devam edecektir. Yüklenici veri tabanını sözleşmenin sona ermesiyle İdareye iade edecektir.
3- Yüklenici İdare tarafından sağlanan bilgilerin doğruluğu açısından herhangi bir sorumluluğu olmamakla beraber sağlanan bilgilerin doğru ve eksiksiz olarak ilgililere aktarımından sorumludur.
4- İdare tarafından iletilen bilgilerin tamamı gizlilik kapsamında değerlendirilecektir.
5- İdare ihtiyaç duyduğunda kurumsal ağda yer alan güvenlik politikalarına uygun ilave yazılımlar yüklenici tarafından sağlanacaktır.
6- Yüklenici Bilgi Güvenliği Yönetim Altyapısını oluşturmuş bilgi güvenliği konusunda ISO27001,ISO22301,ISO20000 sertifikalarına sahip olmalıdır. Yüklenici sözleşeme imzalanmadan önce sertifikaları ilgili birime teslim edilmelidir.
7- Yüklenici firma servis sürekliliği sağlamalı ve en az 2 konumda coğrafi veri yedeği sağlamalıdır.

MADDE 6: GÖNDERİM ARAÇLARI

Yüklenici tarafından sunulması gereken gönderim araçları aşağıda belirtilmiştir.

1) Web Ara yüzü
2) .net API
3) Visual Basic API
4) XML
5) HTTP (S)
6) WEB SERVİCE
7) İOS ANDROİD UYGULAMALAR

MADDE 7: SMS TÜRLERİ

1) Text SMS
   160 karaktere kadar ve Türkçe SMS
2) Long SMS
   612 karaktere kadar ve Türkçe SMS

3) Uzun SMS desteği ile 612 karaktere kadar SMS gönderimi sağlanacaktır. Uzun SMS abonelere tek bir metin şeklinde ulaşacaktır. Ücretlendirilmesi ise 160 karaktere kadar 1 sms; 161-306 karekter arası 2 sms; 307-459 karaktere kadar 3 sms; 460-612 karaktere kadar 4 sms mesaj uzunluğuna göre hesaplanacaktır.

MADDE 8: SİSTEM UYUM SÜRECİ

İdare ihale süreci öncesi sistemlerinin entegre edilmesi gereken veri tabanları ve/veya uygulamalar var ise bu veri tabanları ve/veya uygulamaların yapısı ve gerekli olacak teknik bilgileri, hali hazırda kullanmakta olduğu SMS sistemi varsa, yine SMS sisteminin işleyişi ile ilgili teknik bilgileri ve sisteme entegrasyon için gerekebilecek test verilerini işe başlama tarihinden önce yüklenici ile paylaşacaktır. Bu paylaşım, Sistem Uyum Çalışmalarının aksamaksızın tamamlanabilmesini sağlayacak şekilde gerçekleştirilmelidir.

Yüklenici ancak İdarenin kullandığı yapı ve sistemleri inceledikten sonra sunmuş olduğu Gönderim Araçlarını İdare ihtiyaçları doğrultusunda adapte edebilir. Gönderim Araçlarının idare sistemlerine adaptasyonu sağlandıktan sonra yüklenici, idare sistemlerine kurulum yapmak için hazır hale gelmiş olacaktır. Ayrıca teklif veren tüm isteklilerin yukarda istenmiş olan koşulların test işlemlerini 3 iş günü içeresinde idare personeli gözetiminde gerçekleştirecektir.

MADDE 9:YÜRÜRLÜK

Bu Şartname 9 (dokuz) maddeden ibaret olup, taraflarca imzalanmasını müteakip 01.01.2027 tarihinde yürürlüğe girer. Şartname, işin bitim tarihi olan 12 (on iki) aylık sürenin sonunda yürürlükten kalkar.

Akıllı Şehircilik ve Bilgi İşlem Daire Başkanlığı

Ali Oğuz DEMİRDAŞ
Elektrik Elektronik Tekniker