



T.C.
ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ
Piyasa Fiyat Araştırma Mektubu

Sayı: 97653057/4

Tarih: 10/02/2026

Konu: Piyasa Fiyat Araştırma

Sayın :

Kurumumuzun ihtiyacı olan aşağıda cins ve miktarı yazılı 1 kalem malzemeye ve/veya hizmete ilişkin fiyatınızı en geç 24.02.2026 tarih ve saat 12:00.'e kadar teslim müddeti ile mal kalitesi açıklanmak suretiyle silinti, kazıntı ve karalama yapılmadan hazırlanarak adresimize elden teslim etmenizi, E-posta veya faks göndermenizi rica ederim.

Sertaç BETGÜ
Şef

SIRA NO	MALZEME CİNSİ	MİKTAR	BİRİM	B.FİYAT	TUTAR	MLZ. TESLİM TARİHİ
1	Yapay Zeka Destekli Sanal Asistan (Chatbot) Hizmet Alımı	1	Adet			
TEKNİK ŞARTNAMESLERİ EKTEDİR.(TEKNİK ŞARTNAMESİNİN KAŞELENİP İMZALANARAK GERİ GÖNDERİLMESİ GEREKMEKTEDİR)						

MALZEME İSTEK BİRİMİ: AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
MALZEME TESLİM YERİ: A.Ü. Taşınır İşlemleri Şube Müdürlüğü Yunusemre Kampüsü ESKİŞEHİR - 0222 335 05 80 / 1780

Yukarıda cins ve miktarı yazılı malzemeleri ve/veya hizmeti hizarlarında belirtilen fiyatlarla vermeyi beyan ediyorum.

AÇIKLAMA

Firma Adı/ Kaşe/ İmza

- 1- Fiyatlar KDV hariç TL (Türk Lirası olarak belirtilecektir. (Örn:0,00))
- 2- Alternatif Fiyat Mektubu Değerlendirmeye Alınmayacaktır.
- 3- Malzeme Teslim Tarihi Önemle Belirtilecektir.
- 4- Malzemelerin Nakliye Bedeli Firmanıza Aittir.
- 5- Kargo ile mal gönderilmemesi esastır. Gönderilmesi halinde sorumluluk firmaya aittir.
- 6- Firmalar mali göndermeden önce Malzeme Muayene Kabul ve Teslim Alma Merkezine bildirimde bulunması ve kabulde firma yetkilisinin bulunması yasa gereğidir.
- 7- Teklif edilen ürünlere ait varsa TSE marka ve ISO kalite güvence belgeleri teklif ile birlikte sunulmalıdır.
- 8- Bilgi için telefon numarası: 0 222 335 05 80 / 1084-85 Faks:0 222 330 46 26
- 9- Adres: A.Ü. AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ YUNUSEMRE KAMPÜSÜ 26470 TEPEBAŞI ESKİŞEHİR
- 10- E-Posta: donersatinalma@anadolu.edu.tr Web: anadolu.edu.tr
Yazılı olan mail adresine cevap veriniz. Bu mail adresi dışındaki adreslere gönderilen teklifleriniz dikkate alınmayacaktır.
- 11- Üniversitemiz ile ilgili satınalma duyurularımıza [https://www.anadolu.edu.tr/satin-alma-duyurular] adresinden ulaşabilirsiniz.

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
AÇIKÖĞRETİM FAKÜLTESİ 2026 YILI
ÜRETKEN YAPAY ZEKA DESTEKLİ SANAL SOHBET ROBOTU (CHATBOT)
HİZMET ALIM İ TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. İŞİN TANIMI

Hizmet alımı yapılacak iş; Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi öğrenci, mezun, öğrenci adayı ve Açıköğretim fakültesi ile ilgili bilgi almak isteyen kişilere yönelik olarak 7/24 çalışacak ve teknik şartnamede belirtilen destek hizmetini vermesi istenen üretken yapay zeka destekli sanal sohbet robotu (chatbot) hizmetidir.

2. TANIM ve KISALTMALAR

- Açıköğretim Fakültesi: Anadolu Üniversitesinin açık öğretim yolu ile eğitim sunduğu Açıköğretim Fakültesi.
- Chatbot: Web üzerinden 7/24 çalışacak olan üretken yapay zeka destekli sohbet uygulaması.
- Firma: Şartnameye teklif veren ve işi yüklenecek olan gerçek veya tüzel kişi.
- Kullanıcı: Anadolu Üniversitesi web sayfasından Chatbot sistemine başvuracak olan ziyaretçiler.
- Kurum: Anadolu Üniversitesi.
- Token: Üretken yapay zeka tarafından işlenen ve üretilen metinlerin karakter uzunluğuna bağlı olarak hesaplanan tüketim miktarı.

3. İŞİN TANIMI VE KAPSAMI

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi web sayfası ortamında hizmet vermesi planlanan yapay zeka destekli sohbet uygulamasına yönelik 6 Ay süre ile toplam 30 milyar token'a kadar (prompt tokens + completion tokens = total tokens) kullanım için hizmet alımı işidir.

4. SUNUCU ÖZELLİKLERİ

Kurum, firmaya kurum bünyesinde web sunucu ve veritabanı sunucusu olmak üzere 2 sanal makinenin uzaktan erişim bilgilerini verecektir. Sanal makineler 16GB RAM, 16 Core işlemci ve 250GB SSD diske sahip olacaktır. Firmanın Chatbot sistemini Türkiye'de yer alan bulut sunuculara kurması durumunda, bu sunucuların felaket (disaster) senaryolarının olması gerekir. Veritabanı için ücretli uygulamalar kullanılması durumunda lisans bedeli firmaya ait olacaktır.

5. ENTEGRASYON SÜRECİ

- Sözleşmenin imzalanmasını izleyen 5 (beş) gün içinde firma, entegrasyon süreci için hazırladığı yol haritasını kuruma sunmalıdır.
- Firma, sözleşmenin imzalanmasından sonra 5 gün içinde kurum tarafından verilen 100k token uzunluğuna kadar çıkabilecek tüm soru ve cevapları Chatbot sistemine entegre edebilmelidir.
- Chatbot, kurumun web sayfalarına (aosogrenci.anadolu.edu.tr, www.anadolu.edu.tr/acikogretim) ve mobil uygulamasına entegre edilebilmelidir.

6. CHATBOT ÖZELLİKLERİ

- Yazılımda kullanılan üretken yapay zeka modelinin toplam context boyutu (system, user, assistant ve history dahil) 128k token'a kadar çıkabilmelidir.

- Kurum, yönetim panelinden 100k token'a kadar uzunlukta sistem mesajını chatbot'a yükleyebileli ve chatbot bu içeriği dikkate alarak 100 token uzunluğuna kadarki cevapları 10 saniyenin altında bir sürede üretebilmelidir.
- Chatbot Türkçe dilinde destek verebilmelidir. Ayrıca, chatbot İngilizce, İspanyolca, Arapça ve Fransızca gibi dillerde sorulan soruları da anlayabilmelidir.
- Kurumun isteğine bağlı olarak Chatbot sistemini kullanan kişiden ad, soyad ve e-posta bilgileri alınabilmelidir.
- Kullanıcıların soruları, herhangi bir karşılık ile eşleşmediğinde veya genel durumları kapsıyorsa chatbot net cevabı bilmediğini söyleyebilmeli veya yakın ihtimalleri cevap olarak sunulabilmelidir.
- Chatbot, sohbet ekranı üzerinden kullanıcılara bağlantı ve video linki verebilmelidir.
- Kullanıcılar chatbot'un verdiği yanıtı beğendiğini veya beğenmediğini göstermek için her mesajın altındaki ilgili ikonlara tıklayabilmelidir.
- Kullanıcıların chatbot'un verdiği yanıtı kopyalayabileceği ikon olmalıdır.
- Kurum, yönetim panelinden chatbot'un yanıt üretirken kullanacağı içeriği ekleyebilmeli, çıkarabilmeli ve güncelleyebilmelidir.
- Sıkça Sorulan Sorular mantığıyla çalışan bir menü yapısı kullanıcılara sunulmalı ve yönetim panelinden kurum bu menünün içeriğini yönetebilmelidir.
- Yapay zeka token tüketiminin verimli bir şekilde yapılabilmesi için kullanıcı bir soru sorduğunda; önce Sıkça Sorulan Sorular (SSS) arasında o soruya ilişkin önceden tanımlı bir soru olup olmadığı kontrol edilmeli ve varsa ona tanımlı cevap kullanıcıya gösterilmelidir. SSS arasında soru yoksa, daha önce kullanıcıların sorup yapay zeka ile üretilmiş cevaplar arasında bu soru aranmalı ve varsa önceden verilmiş cevap kullanıcıya verilmelidir. Soru arşivlenmiş mesajlar arasında da yoksa, o zaman cevabın üretilmesi için soru yapay zekaya gönderilmeli ve üretilen yanıt kullanıcıya gösterilmelidir.
- Kullanıcının sorduğu bir sorunun yapay zeka tarafından üretilen cevabının o soruyu soran başka kullanıcılara gösterilmemesi istendiğinde, kurum yönetim panelinden Tekrar Kullanılmayacak Yanıtlar mantığıyla çalışan bir sayfadan bu gibi soruları ekleyebilmelidir.

7. CHATBOT VERİ, İSTATİSTİK ve RAPORLAMA

- Kuruma sunulacak yönetim panelinden kurumun yetkili çalışanları dilediği zaman (7/24) log kayıtlarını (kullanıcı soruları, sistemin verdiği cevap, anket sonuçları, beğenilen yanıtlar, beğenilmeyen yanıtlar, kopyalanan yanıtla, vb.) inceleyebilmelidir.
- Chatbot kullanım istatistikleri web tabanlı yönetim paneli üzerinden anlık takip edilebilmelidir.
- Chatbot sistemi ile ilgili geçmiş istatistikler firmanın sunacağı arayüz üzerinden tarih aralığı ve kullanıcıya göre sıralanabilmeli ve filtrelenebilmelidir.
- Chatbot ile ilgili olarak seçilen tarih aralığında aşağıdaki verilere ulaşılabilirdir:
 - i. Kullanıcı sayısı (aynı ve farklı cihazdan bağlanan toplam kullanıcı sayıları)
 - ii. Oturum sayısı (başlatılıp tamamlanan görüşme sayısı)
 - iii. Kullanıcıların yazdığı mesaj sayısı
 - iv. Chatbot tarafından verilen cevap sayısı
 - v. Gelen mesajların zamana göre dağılımı grafiği
 - vi. Kullanıcıların beğendikleri mesaj verileri
 - vii. Kullanıcıların beğenmedikleri mesaj verileri
 - viii. Kullanıcıların kopyaladıkları mesaj verileri
 - ix. Ad, soyad ve eposta kullanıcı bilgileri (kurum tarafından aktif edilirse)
 - x. Ankete görüş yazan ve puan veren kullanıcı sayısının dağılım grafiği

- xi. Ankete verilen puan ve yazılan görüş verileri
- xii. Kullanıcının bağlandığı cihazın türüne göre dağılım grafiği (telefon, bilgisayar, vb.)
- xiii. Kullanıcının bağlandığı uygulamanın türüne göre dağılım grafiği (mobil uygulama, web tarayıcı, vb.)
- o İstatistikler anlık verilerden oluşmalı ve yönetim panelinden CSV veya Excel formatında 7/24 indirilebilmelidir.
- o Yönetim panelinde mesaj ve anket verilerinin görüleceği sayfada,
 - i. Kelime içerme durumuna göre filtreleme yapılarak yazılanlar raporlanabilmeli
 - ii. Kullanıcının her oturumda yazdığı mesajlar gruplanarak raporlanabilmeli
 - iii. Kullanıcının bir cihazdan yazdığı tüm mesajlar (geçmiş oturumlardaki mesajları gruplanarak) raporlanabilmeli
- o Firma tarafından tutulan diğer istatistik ve raporlar gerektiğinde kurum tarafından talep edilebilir. Firma, platform üzerinden toplanan istatistikleri gerektiğinde kurumun erişebileceği şekilde sunabilmelidir.

8. EĞİTİM

- o Firma, sözleşme imzalandıktan sonra 5 gün içinde, kurumun belirleyeceği personele, kurumdan teyit alacağı zaman dilimlerinde, ücretsiz olarak aşağıdaki konularda çevrimiçi eğitim sunmalıdır:
 - i. Chatbot arayüzü kullanımı,
 - ii. Yönetici arayüzü kullanımı,
 - iii. Anlık ve geçmişe yönelik olarak sistem istatistiklerinin kullanımı,
 - iv. Soru, cevap, veri ekleme ve çıkarma ile güncelleme işlemleri,
- o Eğitimler çevrimiçi sunulmalıdır. Tüm eğitim materyalleri (sunu, çevrimiçi eğitim kayıtları vb.) kurum personelinin erişebileceği şekilde firma tarafından sağlanacak sistem üzerinden sunulabilmelidir.

9. SERVİS SEVİYESİ

- o Firma tarafından hizmetin kullanıma alınması itibarıyla şartnamede belirtilen sürelerce garanti bakım hizmeti ve Tablo 1'de belirtilen servis sürelerini işletecektir. Servis süreleri yazılımdan kaynaklı problemler için de geçerlidir.
- o Servis sürelerinin doğru işletilmesi için gerekli olan iletişim bilgilerinin verilmesi firmanın sorumluluğundadır. Bu kanalın bildirilmemiş olması durumunda kurum tarafından farklı kanallarda yapılacak her türlü iletişim firmaya bildirim olarak sayılacaktır.
- o Kurum tarafından teknik sorun ve taleplerin tamamı kayıt altına alınarak, ilgili talepten firma tarafında sorumlu kişi, çalışma durumu ve çözüm süreci kayıt altına alınmalıdır.
- o Müdahale süresi kurum tarafından firmaya yapılacak bildirim ile başlar. İlk müdahalenin firma tarafından sağlanması ile çözüm süresi başlayacaktır.
- o Kurum, hafta içi kurumun mesai saatleri içerisinde (Pazartesi - Cuma / 08:30 - 17:30), mesai saatleri dışında ve hafta sonu olmak üzere 7/24 esaslarına istinaden çözümün devreye alınması sonrasında karşılaşılan acil hata durumunda firma ile bağlantı kurabilecek ve destek talep edebilecektir.
- o Ortaya çıkan hata, firmanın kendisi tarafından müdahale edilemeyecek bir yazılım, işletim sistemi, veri tabanı vb. kaynaklı ise hatanın çözümü için gerekli yönlendirmeleri kuruma yapmakla sorumludur.
- o Firmadan kaynaklanmayan diğer sonucu (veri tabanı, işletim sistemi, LDAP, vb.), donanım ve network tabanlı sistem vb. ve sorunlardan dolayı çözümde oluşabilecek hata durumları



firmanın sorumluluğunda değildir. Kurum tarafından bu sorunlar giderildikten sonra çözümün hatasız ve sorunsuz çalışması firmanın sorumluluğundadır.

Tablo 1. Öncelik Durumu, Müdahale, Geçici Çözüm ve Çözüm Süresi

Öncelik	Açıklama	Müdahale Süresi	Geçici Çözüm Süresi	Çözüm Süresi
ACİL	Sistemin çalışmaması (Sistem Bütünlüğü ve çalışmayı etkileyen acil, kritik hatalar olup uzaktan erişim ile müdahale edilebilir hatalardır)	2 Saat	8 Saat	2 Gün
KRİTİK	Devamlı yaşanan yavaşlık, performans sorunu veya sistemin önemli fonksiyonlarında kesinti yaşanması (Sistem Bütünlüğü ve çalışmayı etkileyen yüksek seviye hatalar olup uzaktan erişim ile müdahale edilebilir hatalardır)	5 Saat	1 Gün	7 Gün
ORTA	Sistemin çalıştığı bazı fonksiyonların aralıklı çalışmaması (Sistem Bütünlüğü ve çalışmayı etkileyen orta seviye hatalar olup uzaktan erişim ile müdahale edilebilir hatalardır)	2 Gün	4 Gün	3 Hafta
DÜŞÜK	Sistemin çalıştığı önemli olmayan fonksiyonların aralıklı çalışmaması. (Sistemin bütünsel çalışmasını aralıklı olarak etkileyen küçük öncelikli yazılımsal hatalardır.)	4 Gün	7 Gün	6 Hafta

10. GİZLİLİK

- o Sadece yetkili personelin kullanıcı bilgilerini ve mesajlarını görebilmesi sağlanmalıdır.
- o Firma verdiği hizmetler kapsamında elde ettiği her türlü bilgiyi gizli tutmayı taahhüt edecektir.
- o Firma, kurumun önceden yazılı izni olmaksızın sözleşmeye ait herhangi bir bilgiyi açıklamayacak veya yayımlamayacaktır. Türk yargı mercilerinin kararları saklı kalmak kaydıyla sözleşmenin amaçları doğrultusunda herhangi bir ifşa veya yayınlama gerekliliği konusunda bir uzlaşma ortaya çıkarsa kurumun bu konudaki kararı nihai olacaktır. Gizlilik yükümlülüğü ve yaptırımları sözleşmenin herhangi bir nedenle sona ermesinden sonra da devam edecektir.
- o Firma, kurumun yöneticisi, yüklenici elemanı, danışmanları, dâhil olmak üzere her türlü temsilcisinden, bu şartlar ile işin kazanılması sonucu imzalanacak sözleşmenin imzalanmasından önce veya sonra, yazılı veya sözlü olarak aldığı gizli olduğu açıkça ifade edilen veya edilmeyen her türlü bilgiyi gizli bilgi olarak kabul eder.
- o Firma, işbu şartlar ile ihale edilen işin kazanılması sonucu imzalanacak Sözleşme konusu yükümlülüklerini ifa ederken kurum tarafından kendilerine beyan ve/veya teslim edilen veya faaliyet alanları içerisinde bulunup da kurumun bilgisi ve onayı haricinde edinebileceği her türlü sözlü veya yazılı bilgi, doküman ve veriyi gizli addedeceklerini, gizli bilgiyi hiçbir şekilde ifşa etmeyeceklerini kabul, beyan ve taahhüt eder.
- o Firma, bu maddede belirtildiği şekilde bilginin gizli tutulmasına dair yükümlülüklerine, bu şartname ile belirlenen işin kazanılması sonucu imzalanacak Sözleşme ile uyacağını ve çalışanlarına uygulatacağını kabul ve taahhüt eder. Bu maddede belirtilen yükümlülükleri yerine getirmemesi halinde kurum yapılacak Sözleşmeyi derhal tazminatsız feshedebilecektir.



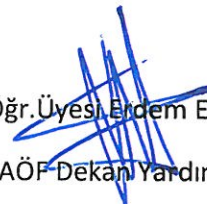
- Firma, hiçbir şekilde proje üzerindeki veriyi kendi çıkarları için kullanmayacağını ve üçüncü şahıs ve firmalar ile paylaşmayacağını taahhüt eder.
- Anlaşmazlık durumlarında Eskişehir mahkemeleri sorumludur.

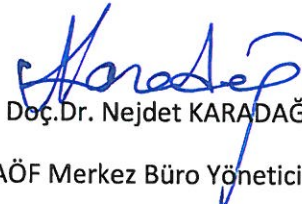
11. DİĞER YÜKÜMLÜLÜKLER

- Yüklenici tarafından teklif edilen yapay zekâ destekli sanal asistan yazılımının, ihale tarihinden önce en az üç (3) farklı kamu üniversitesinde aktif olarak kullanılmış olması zorunludur. Bu husus, ilgili kurumlara ait referans yazıları, sözleşmeler veya hizmet alımına ilişkin resmi belgeler ile belgelendirilecektir.
- Hizmetin sağlıklı yürütülmesi için gerekli olan her türlü bilgi ve belgelerin toplanması ile gerekli tüm toplantıların organizasyonu firmanın sorumluluğundadır. Kurum, hizmetin yürütülmesi için gerekli gördüğü durumlarda firmayı toplantıya çağırabilecektir.
- Firma, hizmet süresince yapılacak her türlü çevrimiçi toplantıya (analiz, durum değerlendirmesi, eğitim vb.) kurum tarafından talep edilen proje ekibinin katılımını sağlayacak ve toplantı tutanaklarını kuruma raporlayacaktır.
- Kurum veya firma tarafından gerçekleştirilecek toplantılarda hizmetin değerlendirmesi ve sağlıklı yürütülmesi için gerekli tedbirler alınabilecek, bu tedbirler firma tarafından ilgili hizmet kapsamında gerçekleştirilecektir.
- Firma gerekli gördüğü durumlarda Chatbot altyapısındaki yazılımları ve sistemleri güncelleyebilir. Acil durumlarda kurum onayı alınarak mesai saatleri içinde güncelleme yapılabilir.
- Firma, sözleşme süresi sonunda sistem tarafından tutulan tüm sohbet, istatistik, kullanıcı verisi ve logları, kurum tarafından kullanılabilir şekilde bir tutanak karşılığında kuruma teslim eder. Firma sonrasında kuruma ve kullanıcılara ait tüm kişisel verileri imha eder.
- Sözleşmenin imzalanmasını izleyen 5 (beş) gün içinde tüm süreçlerden sorumlu olacak firma tarafındaki 1 (bir) Proje Yöneticisi firma tarafından görevlendirilerek kuruma bildirilecektir. Proje Yöneticisine telefon ile ulaşılabilir olmalıdır.
- Bu hizmet alımı işi 6 Ay süre ve 30 milyar token (hangisi önce biterse) ile sınırlıdır. Sözleşme süresi veya hizmet alımına dahil olan token bittiğinde, kurumun yenileme talebi yoksa, firma tarafından yazılım hizmeti verilmesi sonlandırılacaktır.
- Kurum, mevcut yazılımın özelliklerinin dışında yeni geliştirme çalışması yapılması gerektiren taleplerini de firmaya bildirebilecek ve firma bu talepler için İdareye bakım/onarım teklifi sunarak kurumun bakım/onarım teklifini ödemeyi kabul etmesi durumunda yazılıma eklemeler yapılabilecektir.

12. ÖDEME

- Hizmet bedeli 6 Ay sürecek şekilde planlanmalı ve hizmet alımı yapıldıkça dönemlik olarak faturalandırılabilirdir.
- Firma tarafından kesilecek faturalar 10 (on) iş günü içinde kurum tarafından ödenecektir.


Dr. Öğr. Üyesi Erdem ERDOĞDU
AÖF Dekan Yardımcısı


Doç. Dr. Nejdet KARADAĞ
AÖF Merkez Büro Yöneticisi


Semra ŞAKAR
AÖF Merkez Büro Yönetici
Yardımcısı