




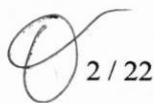
T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
HALK SAĞLIĞI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı
Hizmet Alımı
Teknik Şartnamesi

Ağustos 2024

 1 / 22

1. İŞİN KONUSU VE KAPSAMI	3
2. İŞİN YERİ	3
3. TANIMLAR.....	3
4. KISALTMALAR	5
5. MEVCUT DURUM.....	6
6. GENEL HÜKÜMLER.....	6
7. ALINACAK HİZMET KAPSAMI	7
8. KALİTE VE PERFORMANS YÖNETİMİ.....	14
9. BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKALARI	18
10. CEZAI İŞLEMLER.....	19
11. ÇM HİZMETİNDE KULLANILACAK DONANIM TEKNİK ÖZELLİKLERİ	21
12. İŞİN BAŞLAMA VE SÜRESİNE DAİR HÜKÜMLER.....	22



2 / 22



1. İŞİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu teknik şartnamenin konusu,

- 1.1. Sağlık Bakanlığı bünyesinde, tütün ve tütün ürünlerini bırakmak isteyen vatandaşlara yönelik ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı aracılığı ile 7/24 saat esasına göre hizmet sunulmaktadır.
- 1.2. ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı aracılığıyla, tütün ürünü bırakmak isteyen veya zararları konusunda bilgi almak isteyen vatandaşlara yardımcı olmak üzere danışmanlık hizmeti vererek gerektiğinde yönlendirme ve danışan takibi yapılmaktadır. ALO 171 ÇM hizmetinde; gelen çağruların yönetimi, kaydedilmesi, arayan vatandaşlarımızın kabul etmesi halinde takiplerinin yapılması, ilgili birimlerden randevularının alınması, yönlendirilmesi ve gerekli motivasyonel görüşmeler ile danışmanlık, destek ve izlemleri yapılmaktadır.
- 1.3. ALO 171 Çağrı Yönetim Sistemi, sigara bırakma polikliniklerine tütün bağımlılığı tedavisi için başvuran hastaların kaydedildiği sistem olan Tütün Bağımlılığı Tedavisi İzlem Sistemi (TUBATİS) ile entegre olarak çalışmaktadır. Sigara bırakma polikliniklerinde TUBATİS'e kaydedilen danışanlara ALO 171 ÇM hizmeti aracılığı ile geri dönüş aramaları yapılmaktadır.

2. İŞİN YERİ

ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı hizmeti, uzaktan çevrimiçi (online) olarak sunulacaktır.

3. TANIMLAR

TANIM	AÇIKLAMA
Bakanlık	T.C. Sağlık Bakanlığı
İdare	Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü
Yüklenici	Üzerine ihale yapılan hizmet ile ilgili sözleşme imzalanan istekli
ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı Çağrı Merkezi Hizmeti	Tütün ve tütün ürünlerini bırakmak isteyen vatandaşlara ve zararları konusunda bilgi almak isteyen vatandaşlara yardımcı olmak üzere yönlendirme ve takip yapmak için telefon aracılığı ile sunulan danışmanlık hizmetidir
ALO 171 Çağrı Yönetim Sistemi	ALO 171 Çağrı Merkezinde mevcut kullanılmakta olan Çağrı Yönetim Sistemidir.
Gelen Çağrı	İletişim Merkezi'ne dışarıdan gelen tüm bildirimleri ifade eder.
Giden Çağrı	İletişim Merkezi'nden dışarı yapılan tüm bildirimler ifade eder.

d

3 / 22

A

TANIM	AÇIKLAMA
Engellenen Çağrı	Çağrı merkezini gereksiz yere veya kötü niyetli olarak arayan ya da sürekli meşgul eden numaraların ÇM'ni tekrar arayarak gereksiz yere meşgul etmelerini önlemek amacıyla belirlenecek zaman aralığında söz konusu numaranın santrale ulaşması ve çağrı merkezini meşgul etmesi engellenen çağrıdır.
Karşılanan Çağrı Adedi	Cevaplanan Çağrı adedini ifade eder.
Cevaplanmayan Çağrı Adedi	Görüşmenin reddedildiği çağrı adedini ifade eder.
Yapılan Arama Adedi	Dışarıya yapılan arama adedidir.
Bekleyen Çağrı Adedi	Hat meşgul iken sırada cevaplanmayı bekleyen çağrılarının adedidir.
Operatör Durumları	Hangi Operatörlerin sisteme bağlı olduğu bilgisi ve ayrıca çağrı bekliyor, konuşuyor, telefonu çalıyor, sistemden ayrıldı gibi statüleri on-line ve görsel olarak bilgisayar ekranında izlenebildiği durumlardır.
Çağrı Süresi	Vatandaş ve Canlı Operatör arasında, görüşmenin başladığı an ile bittiği an arasında geçen süredir.
Çoklu İletişim Kanal	Telefon [PSTN / GSM], e-Mail, İnternet [Web, Chat], SMS, Faks, Sosyal Medya, Görüntülü iletişim kanallarıdır.
Bildirim	İletişim Merkezi'nde, Çoklu Erişim Kanalları (Telefon [PSTN / GSM], e-Mail, İnternet [Web, Chat], SMS, Faks, Görüntü, Sosyal Medya) üzerinden içeri ve/veya dışarı doğru yapılan tüm iletişimlerdir.
Operasyon Grubu	Operatör, Takım Lideri (TL) ve Birim Yöneticisi (BY) görevinde bulunan diğer çalışanları ifade eder.
Birim Yöneticisi	Takım Liderleri ve operatörlerden sorumlu yönetici olarak çalışan, bu konuda gerekli bilgi ve deneyime sahip kişidir.
Takım Lideri	Operatörlerin yöneticisi olarak çalışan bu konuda gerekli bilgi ve deneyime sahip kişidir.
Operatör	Çağrı Merkezine gelen çağrıları cevaplayarak sisteme kaydeden, motivasyonel görüşme çerçevesinde danışmanlık hizmetinin verilmesi ve gerekli yönlendirmelerin yapılmasından sorumlu ve bu

 4 / 22

TANIM	AÇIKLAMA
	konuda gerekli bilgiye ve şartname içerisinde görev tanımı yapılmış kişidir.
Raporlama Uzmanı	İdare'nin ihtiyacı olan her türlü raporun oluşturulması ve yayınlanmasından sorumlu olan kişidir.
Tütün Bağımlılığı Tedavisi İzlem Sistemi	Sigara bırakma polikliniklerine başvuran hastaların kayıtlarının tutulduğu, ilaç atamalarının yapıldığı ve onay vermesi halinde hasta bilgilerinin ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı ile paylaşıldığı sistemdir.
Sözleşme	İşbu teknik şartname kapsamında taraflar arasında imzalanacak olan sözleşme
Sistem	ALO 171 ÇM hizmeti için kullanılan veri tabanı ve donanımı içeren bütünleşik yapıdır.
Kriter seti	Çağrı karşılama sırasında uyulması gereken kurallar, giriş-çıkış saatleri, mola süreleri vb. gibi Yüklenici tarafından hazırlanan ve İdarece onaylanmış kuralları temsil eder

4. KISALTMALAR

Kısaltma	Tanım
ALO 171	Sigara Bırakma Danışma Hattı
O	Operatör
TL	Takım Lideri
BR	Birim Yöneticisi
IVR	Interactive Voice Response (Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi)
KVKK	Kişisel Verileri Korunma Kanunu
ACD (Automatic Call Distributor)	Otomatik Çağrı Dağıtma Sistemi
BHCC (Busy Hour Call Completion)	En yoğun zamanda çağrı karşılama kapasitesi



5 / 22



Kısaltma	Tanım
CTI(Computer Telephony Integration)	Bilgisayar Telefon Entegrasyonu
TUBATİS	Tütün Bağımlılığı Tedavisi İzlem Sistemi
SBA	Sağlık Bilişim Ağı


5. MEVCUT DURUM

5.1. ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı

- 5.1.1. Hali hazırda ALO 171 ÇM Hizmeti Tekirdağ ilinde 1.000 (bin) m2 kullanım alanına sahip müstakil bir binada hizmet verilmektedir.
- 5.1.2. ALO 171 ÇM'nde 131 operatör, 1 teknik personel, 6 takım lideri ve 2 grup lideri olmak üzere 140 personel ile tütün ürünlerini bırakmak isteyen veya zararları konusunda bilgi almak isteyen vatandaşlara yardımcı olarak, danışmanlık hizmetini, yönlendirme ve takibi yapılmaktadır.
- 5.1.1. ALO 171 ÇM, santral sunucusu idareye ait olup sunucu Sağlık Bakanlığı veri merkezinde bulunmaktadır.
- 5.1.2. ALO 171 ÇM, TUBATİS ile entegre olarak çalışmakta olup sigara bırakma polikliniklerine başvurarak TUBATİS'e dâhil olan danışmanlara ALO 171 ÇM aracılığı ile geri dönüş aramaları yapılmaktadır.
- 5.1.3. ALO 171 çağrı yönetim sistemi, gelen ve giden aramalar için telefon hizmeti dijital çoklu hat olarak idare tarafından temin edilmiştir.
- 5.1.4. ALO 171 ÇM'nde görev yapan operatörlerin kalite ve performans ölçümünün yapıldığı, personel özlük dosyalarının yer aldığı ve izin durumlarının takip edildiği İDARE'ye ait bir yazılım bulunmaktadır.

6. GENEL HÜKÜMLER

- 6.1. ALO 171 ÇM hizmetinin sunulabilmesi için şartnamede belirtilen personel ve personel sayısı kadar çağrı karşılama ile ilgili tüm gereksinimler (bilgisayar, internet hizmeti, yazılımın bilgisayarlara kurulumu, kulaklık vb.) Yüklenici tarafından karşılanacaktır.
- 6.2. ÇM hizmetinde çalışan personel, İdare tarafından gerekli görülmesi halinde, bağımlılık ile mücadele konusunda hizmet sunan diğer çağrı hizmetleri ile buldukları ildeki bağımlılıkla mücadele alanında hizmet sunan danışmanlık, tedavi ve rehabilitasyon merkezleri ve bağımlılıkla



6 / 22



mücadele alanında düzenlenen eğitimlerde veya farkındalık çalışmalarında görev almak üzere idarenin onayı ile görevlendirebilecektir.

- 5.4. Yüklenici, işbu şartnamede belirtilen hizmetlerin verilerini analiz edecek, çağrı istatistikleri, özel çağrı raporları, vatandaş çağrı raporları, ayrıntılı çağrı raporlarının günlük, haftalık, aylık ve yıllık periyotlarda takibini yaparak idarece istenilen format ve periyotta raporlayacaktır. Ayrıca ÇM'nin verilerini izleyerek geliştirmeye yönelik önerileri idareye sunacaktır.
- 5.5. Yüklenici, ALO 171 Çağrı Yönetim Sistemi kurulumu ile birlikte sözleşme sürecinde yazılımda yapılacak güncellemelerin personel bilgisayarlarına kurulumundan sorumlu olacaktır.
- 5.6. Yüklenici, çağrı merkezi hizmetinde meydana gelebilecek sorumluluk alanı kapsamındaki bilişim sistemi ve donanım ile ilgili her türlü teknik arızaya müdahale edecektir. ÇM yazılımı çalışması ile ilgili sorunlarda gerekli teknik kontroller yapılarak İdareden teknik destek talebinde bulunacaktır.
- 5.7. Yüklenici, hizmetin sürekli ve kesintisiz bir şekilde, İdarenin belirleyeceği kurallara uygun olarak sürdürülmesinden sorumlu olacaktır.
- 5.8. Yüklenici, İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili mevzuat kapsamında gerekli iş ve işlemleri yapacaktır.
- 5.9. Yüklenici çağrı merkezi hizmetinde görev alacak personelin çağrı karşılama sırasında uyması gereken kurallar, giriş-çıkış saatleri, mola süreleri vb. gibi kurallara uyumunu sağlamak yükümlüdür. Yüklenici bu hususların yer aldığı kriter setini hazırlayarak ve her bir kriterin puanının yer aldığı puan tablosunu İdarenin onayına personel ile sözleşme imzalamadan önce sunacaktır. İdarenin onaylandığı kriterler personel ile yapılacak sözleşmeye yüklenici tarafından ilave edilecektir. Kriterlerde değişiklik yapılması halinde yürürlüğe girmeden en geç 3 (üç) gün öncesinde ilgili personele firma tarafından tebliğ edilecektir.

6. ALINACAK HİZMET KAPSAMI

6.1. ALO 171 Çağrı Merkezi Personeli

6.1.1. YÜKLENİCİ, sözleşme süresince şartnamede belirtilen sayı ve nitelikteki personeli görevlendirecektir.

6.1.2. Operatör

6.1.2.1. Yüklenici, işbu şartnamede belirtilen hizmetleri yerine getirmek amacıyla 4857 Sayılı İş Kanunu'nun 30. Maddesi gereğince en az 4 kişisi engelli olmak üzere, toplam 115 (yüzonbeş) çağrı operatörü istihdam edecektir.

6.1.2.2. Aranılan şartlar

6.1.2.2.1. Çağrı karşılama operatörleri en az lise mezunu olacaktır.

7.1.2.2.2. İyi düzeyde bilgisayar kullanma becerisine sahip olacaktır.

7.1.2.2.3. Çalışacak operatörlerin en az %60'ı lisans mezunu olacaktır. Üniversitelerin sağlık ile ilgili bölümleri ile sosyoloji, psikoloji, sosyal hizmet uzmanlığı, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümlerinden mezun olanlar öncelikli tercih edilecektir.

7.1.2.3. Görev Tanımı

7.1.2.3.1. Bilgilerin doğru ve eksiksiz olarak sisteme kaydedilmesi,

7.1.2.3.2. Genel sağlık durumu ve tütün bağımlılığı durumunun belirlenmesi,

7.1.2.3.3. Talep-şikâyet-öneri-görüşlerin kayıt altına alınması,

7.1.2.3.4. Bilgi edinme taleplerinin karşılanması,

7.1.2.3.5. Motivasyonel görüşme çerçevesinde ihtiyacına uygun olarak danışmanlık hizmetinin verilmesi,

7.1.2.3.6. Danışanın onay vermesi halinde sigara bırakma planının yapılması ve geri dönüş aramalarının yapılması,

7.1.2.3.7. Danışanı sigara bırakma polikliniklerine yönlendirilmesi ve randevularının alınması,

7.1.2.3.8. Sigara bırakma polikliniklerine başvuran kişilere bırakma sürecinde destek olmak amacıyla idare tarafından belirlenmiş periyotlarla geri dönüş aramalarının yapılması,

7.1.2.3.9. Gerektiğinde kurumsal web sitesi canlı destek ile vatandaşlara hizmetin verilmesini sağlanması,

7.1.2.3.10. İdare tarafından verilecek diğer görevlerin yapılması

7.1.3. Takım Lideri

7.1.3.1. Yüklenici, operatörlerin koordinasyonunu ve iş verimliliğini sağlamak amacıyla 4 (dört) takım liderini çalıştıracaktır.

7.1.3.2. Aranılan şartlar

7.1.3.2.1. Takım lideri en az lise mezunu olacaktır.

7.1.3.2.2. Ekibin motivasyon ve enerjisini üst düzeyde tutabilecek,

7.1.3.2.3. MS Office programlarını etkin kullanabilecek yetenekte olmalıdır.

7.1.3.3. Görev Tanımı

7.1.3.3.1. Takım liderleri kendisine bağlı operatörlerin yürüttükleri iş ve işlemlerden sorumlu olacaktır.

7.1.3.3.2. Operatörlere değerlendirmeler neticesinde geri bildirimler yaparak mevcut kalite seviyelerini koruma sorumluluğunu taşıyacaktır.



- 7.1.3.3.3. Takım liderleri kendisine bağlı operatörlerin performans hedeflerine ulaşmalarından sorumlu olacaktır.
- 7.1.3.3.4. Operatörlerin işe devam durumların takip edecektir.
- 7.1.3.3.5. Günde en az bir saat çağrı karşılayacaktır.
- 7.1.3.3.6. Vatandaş memnuniyetini sağlamak için sahip olduğu kişisel ve yönetsel özellikler ile çalışanların motivasyonunu yükselterek, ekibin performansının artmasını sağlayacaktır.
- 7.1.3.3.7. Takımın hedeflerine ulaşması için personel ile koçluk görüşmelerini yapacaktır.
- 7.1.3.3.8. Takım liderleri kendisine bağlı bulunan takımındaki operatörlere eksik ya da geliştirilmesi gereken konularda vaka örneği hazırlayarak gölge çağrı aramaları yapacaktır.
- 7.1.3.3.9. Takım liderleri kendisine bağlı bulunan takımındaki operatörlerin idare tarafından belirlenen sayıda çağrısını dinleyerek, çağrı dinlemesinin tamamı için çağrı kalitesi değerlendirme formu doldurulacak ve çağrı kalite değerlendirme puanı hesaplayarak geliştirilmesi gereken alanlarda eğitimleri verecektir.
- 7.1.3.3.10. Operatörlerin performans ve çalışma raporlarını birim yöneticisine sunacaktır.
- 7.1.3.3.11. İdare tarafından verilecek diğer görevlerin yapılması

7.1.4. Birim Yöneticisi

7.1.4.1. Yüklenici, operatör ve takım lideri koordinasyonu ile ÇM hizmetinin kontrolünü üstlenecek olan 1 (bir) birim yöneticisi çalıştıracaktır. İdarenin belirleyeceği yerleşkede görev alacaktır.

7.1.4.2. Aranan şartlar

- 7.1.4.2.1. Birim Yöneticisi, üniversitelerin lisans bölümlerinden mezun ve çağrı merkezi sektöründe en az 3 (üç) yıl yönetici pozisyonunda ya da 5 (beş) yıl çağrı merkezinde çalışmış olanlar öncelikle tercih edilecektir.
- 7.1.4.2.2. Ekip yönetiminde başarılı, liderlik özelliklerine sahip olmalı,
- 7.1.4.2.3. MS Office programlarını etkin kullanabilen yetenekte olmalıdır.

7.1.4.3. Görev Tanımı

- 7.1.4.3.1. ÇM hizmetinin amacına uygun olarak faaliyet göstermesinden sorumludur.
- 7.1.4.3.2. Birim Yöneticisi Takım Liderleri ve operatörlerin tüm hizmet süreçlerinden sorumlu olacaklardır. Takım Liderlerine ve gerektiğinde operatörlere geri bildirimler yaparak mevcut kalite seviyelerini koruma sorumluluğunu taşıyacaktır.
- 7.1.4.3.3. Birim Yöneticisi, Takım Liderlerinin işe gelip gelmediklerini takip edecektir.



9 / 22



- 7.1.4.3.4. Birim Yöneticisi vardiyalı planlamaları ile ilgili genel gözlem ve takip yaparak operatör veya Takım Liderlerinden kendisine gelen talep ve diğer bildirimleri de dikkate alarak vardiyayı yapacak veya yapılmasını sağlayacaktır. Ay sonunda hakediş dosyasında yer alacak ödemeye esas verilerin olduğu dokümanları hazırlayacaktır.
- 7.1.4.3.5. Birim Yöneticisi takım liderleri ve operatörlerin performans hedeflerinden sorumlu tutulacaktır.
- 7.1.4.3.6. Birim Yöneticisi genel performans, kalite, operatörlerin çalışma bilgileri gibi raporları takip edecek, aksayan durumların tespiti halinde önlem alınmasını sağlayacaktır.
- 7.1.4.3.7. Birim Yöneticisi kalite ve şikâyet için gelen itirazları değerlendirecek ve itiraz sürecini takip ederek sonuçları gözlemleyerek operatörlere geri bildirim yapılmasını sağlayacaktır.
- 7.1.4.3.8. Birim Yöneticisi, yazılımdan ve donanımdan kaynaklanan sorunların çözümü için yüklenici ve idare yetkililerine bilgi vermekle yükümlü olup, teknik hususlara dair idare ve yüklenici arasında koordinasyonu sağlayacaktır.
- 7.1.4.3.9. Operatör bazlı olarak takım liderleri tarafından kalite ve performans kriterleri kapsamında haftalık yapılan değerlendirmeleri birleştirerek, kanaatlerini ve geliştirilmesi gereken alanlar konusundaki önerileriyle birlikte idareye aylık olarak raporlanmasını sağlayacaktır.
- 7.1.4.3.10. Birim Yöneticisi takım liderlerinin idare tarafından belirlenen sayıda çağrısını dinleyerek, çağrı dinlemesinin tamamı için çağrı kalitesi değerlendirme formu doldurulacak ve çağrı kalite değerlendirme puanı hesaplayarak geliştirilmesi gereken alanlarda eğitimleri verecektir.

7.1.4.3.11. İdare tarafından istenecek veri ve raporları hazırlayacaktır.

7.1.4.3.12. İdare tarafından verilecek diğer görevlerin yapılması



7.1.5. Raporlama Uzmanı

7.1.5.1. Yüklenici, işbu şartnamede belirtilen hizmetleri yerine getirmek amacıyla 1 (bir) raporlama personeli istihdam edecektir. Raporlama uzmanı, İdarenin belirleyeceği yerleşkede görev alacaktır. Ankara ilindeki Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü yerleşkesinde fiziki olarak görev alacaktır.

7.1.5.2. Aranan Şartlar

7.1.5.2.1. En az lisans mezunu olmak. (İstatistik Bölümünden mezun ya da diğer lisans mezunu olup istatistik konusunda yüksek lisans yapmış olanlar)

7.1.5.2.2. Microsoft Office programlarını etkin kullanabilmek.

 10 / 22

7.1.5.2.3. SPSS programını etkin kullanabilmek.

7.1.5.2.4. Aranılan şartları taşıdığına dair belgeler yüklenici tarafından İdareye sunulacak ve uygun görülenler idarenin onayı ile işe başlatılacaktır.

7.1.5.3. Görev Tanımı

7.1.5.3.1. ÇM'ine yönelik raporlama ve analiz çalışmaları yapacaktır.

7.1.5.3.2. ÇM'inin verilerini izleyerek geliştirmeye yönelik önerileri idareye sunacaktır.

7.1.5.3.3. Çağrı istatistikleri, özel çağrı raporları, vatandaş çağrı raporları, ayrıntılı çağrı raporlarının günlük, haftalık, aylık ve yıllık periyotlarda takibini yaparak idarece istenilen formatta raporlayacaktır.

7.1.5.3.4. İdare tarafından verilecek diğer görevleri yapacaktır.

7.2. Çağrı Merkezi Çalışan Personelin Asgari Özellikleri

7.2.1. Çalışan tüm personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 48. Maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen genel şartları taşıması gerekmektedir.

7.2.2. Tüm ALO 171 personelinde bulunması gereken özellikler;

7.2.3. Diksiyonu düzgün ve uygun bir ses tonuna sahip,

7.2.4. Takım ruhuna sahip,

7.2.5. Sabırlı, öğrenmeye açık,

7.2.6. İkna kabiliyeti yüksek,

7.2.7. Bilgisayar kullanabilen,

7.2.8. İletişim becerileri güçlü olmalıdır.

7.3. Çağrı Merkezi Personelinin Seçimi ve Eğitimi

7.3.1. Çalışacak personele ait aşağıda belirtilen belgeler idareye dosya halinde sunulacaktır.

7.3.1.1. Operatör özgeçmişi,

7.3.1.2. İkametgâh ilmühaberi; Nüfus Müdürlüğünden veya e-Devlet üzerinden alınmış,

7.3.1.3. Nüfus cüzdanı fotokopisi,

7.3.1.4. Adli sicil kaydı; Savcılıktan veya e-Devlet üzerinden alınmış,

7.3.1.5. Diploma fotokopisi, Noter veya okuldan aslı gibidir onaylı veya e-Devlet üzerinden alınmış,

7.3.1.6. 2 adet vesikalık fotoğraf; Son 6 ay içerisinde çekilmiş olmalı,

7.3.1.7. SGK işe giriş belgesi,

7.3.1.8. Tüm çalışanların her biri ile yüklenici arasında imzalanmış gizlilik sözleşmesinin aslı,

7.3.1.9. Bakanlık Bilgi Güvenliği Politikaları kapsamında BG.SZ.01 Personel Gizlilik Sözleşmesi personele imzalatılarak firma tarafından onaylanarak sözleşmenin aslı,



11 / 22



7.3.1.10.Çağrı merkezi hizmetlerinde ve vardiyalı çalışmasına engel bir durum olmadığını gösterir tek hekim imzalı sağlık raporu.

7.3.1.11.Engelli olarak çalışan operatörün rapor fotokopisi bulundurulmalıdır.

7.3.2. Her bir operatör için tüm bu evraklar dosya içerisinde, yüklenici tarafından matbu ve onaylanmış olarak operatörlerin işe başlamalarını takip eden en geç 5 iş günü içerisinde alfabetik isim sırasına göre idareye sunulacaktır.

7.3.3. Çalışacak personel tütün ve bağımlılık yapıcı herhangi bir madde kullanmayan kişiler arasından seçilecektir.

7.3.4. ALO 171 ÇM hizmetinde çalışmak üzere başvuran adayların diploma fotokopisi, kısa özgeçmiş, adli sicil kaydı evrakları incelenerek adaylar şartları karşılaması halinde mülakata alınacaktır. Mülakatta başarılı olanlar idare tarafından düzenlenecek eğitime katılacaktır.

7.3.5. Mülakatta (Bilişsel Davranışçı Terapi, Bağımlılık alanında diğer sertifikalar ile Bilgisayar, İngilizce, Grafik Tasarım vb) sertifikası olanlar öncelikli olacaktır.

7.3.6. Daha önce tütün ve diğer bağımlılık yapıcı maddelere ilişkin eğitim alarak ALO 171 ÇM hizmetinde çalışmış personel mülakatta öncelikli olacaktır.

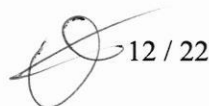
7.3.7. Eğitim, İdare'nin belirlediği program dâhilinde uzaktan ya da idare tarafından tahsis edilecek yerde yüzyüze eğitim olarak gerçekleştirilecektir.

7.3.8. Eğitim sonunda İdare tarafından yapılacak sınav sonucunda 80 puan ve üzerinde alanlar başarılı kabul edilecektir. Başarılı kabul edilenler arasından şartnamede belirtilen sayıda aday puan sıralamasına göre işe başlatılacaktır. Bunun dışında kalan diğer başarılı adaylar ise yedek havuzuna alınacaktır. Personel sayısının şartnamede belirtilen sayının altına düşmesi halinde yedek havuzundan puan sıralamasına göre aday işe başlatılacaktır.

7.3.9. Eğitime katılan kişilerden sadece mazereti (hastanelerden alınmış sağlık raporu) sebebiyle eğitim süresinin en fazla %20'sine (yüzde yirmi) katılmayanlar, yapılacak teorik sınavdan 90 (doksan) puan ve üzerinde not almaları halinde eğitimi tamamlamış sayılacaktır. Eğitim süresinin %20'sinden (yüzde yirmi) daha fazla mazereti olanlar ile mazeretsiz olarak eğitime katılmayanlar, sınava girme hakkını kaybedecektir.

7.3.10. Tüm personelin işe giriş ve çıkış işlemleri idarenin onayı ile yapılacaktır.

7.3.11. Yüklenici çalışan tüm personelin bilgilerini (özlük dosyaları, SGK primlerini gösterir maaş bordroları, rapor, izin vb.) işe başladığı günden itibaren elektronik ortamda saklayacaktır. İdarenin talep etmesi durumunda gerekli dokümanları teslim edecektir.



12 / 22



7.4. Çalışma Saatleri ve Ücretleri

7.4.1. ALO 171 ÇM hizmetinde çalışan tüm personel vardiya sistemi ile çalıştırılacaktır. Çalışma saatleri idare ve yüklenici firma arasında 4857 sayılı Kanun hükümlerine uygun olacak şekilde düzenlenecektir.

7.4.2. Gelen çağrılarının dağılımına göre vardiya planlaması ve her türlü izin taleplerinin takibi Yüklenici tarafından yapılacak ve İdare'nin onayına sunulurak İdare tarafından onaylandıktan sonra uygulanmaya başlanacaktır.

7.4.3. Çağrı merkezinde görevli tüm personel 45 (kırk beş) saat üzerinden 4857 Sayılı İş Kanunu Hükümlerine uygun olarak çalıştırılacaktır.

7.4.4. Çağrı merkezinde çalışacak personelin ücretleri aşağıda belirtilen tabloya göre düzenlenecektir.

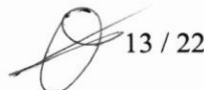
İş Kaleminin Adı - Kısa Açıklaması	Birimi	Miktarı	Asgari Ücretten Fazlası (%)
ALO 171 Operatör	Kişi	111	%60 fazlası
ALO 171 Operatör (Engelli)	Kişi	4	%60 fazlası
ALO 171 Takım Lideri	Kişi	4	%80 fazlası
ALO 171 Birim Yöneticisi	Kişi	1	%90 fazlası
ALO 171 Raporlama Uzmanı	Kişi	1	%80 fazlası
TOPLAM		121	

7.5. Resmi ve Dini Bayram Günlerinde Çalışma

7.5.1. Yüklenici, resmî tatil günlerinde de kesintisiz hizmet sunumunu sağlamak üzere aşağıdaki tabloda belirtilen sayılarda personel çalıştıracaktır.

7.5.2. Yüklenici, resmî tatil günlerinde çalıştırılacak personele 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümleri gereğince ücret ödeyecektir.

Resmi Tatil Süre (Gün)	Operatör	Takım Lideri
0,5 (Yarım Gün)	20	1
1 (Tam Gün)	40	1

 13 / 22

8. KALİTE ve PERFORMANS YÖNETİMİ

8.1. ALO 171 ÇM hizmetinde görev yapan operatörlerin kalite ve performans ölçümünün yapıldığı İDARE'ye ait bir yazılım bulunmaktadır.

8.2. Sunulan hizmetin kalitesi aşağıdaki başlıklar çerçevesinde değerlendirilecek olup sözleşme süresi boyunca idare tarafından uygun görülmesi halinde kriterlerde değişiklik yapılabilecektir. İdarenin onaylandığı kriterler personel ile yapılacak sözleşmeye yüklenici tarafından ilave edilecektir. Kriterlerde değişiklik yapılması halinde yürürlüğe girmeden en geç 3 (üç) gün öncesinde ilgili personele firma tarafından tebliğ edilecektir.

8.3. Görüşme Kalitesi Değerlendirilmesi:

8.3.1. Operatörlerin yaptıkları görüşmeler, idare tarafından belirlenen sayıda görüşme kaydı takım liderleri tarafından dinlenerek aşağıdaki kriterlere göre puanlanacaktır.

Puan Konu Başlığı	Konu Başlığı Detayları	Puan Aralığı
AÇILIŞ ANONSU	*Canlı, istekli, ilgili ses tonu ile çağrı karşılama ve yaklaşma *Açılış anonsunu tam ve eksiksiz verme, *Çağrıya zamanında cevap verme,	0-8
VATANDAŞA HİTAP ŞEKLİ VE YAKLAŞIM	*Danışana isim/yaş/ il sorma; yakını ise destek talep edilen kişinin yaş/il sorma, *Danışana doğru hitap etme (..... Hanım/..... Bey), *Operatörün çağrı süresi boyunca ses tonu ve diksiyon ile idare tarafından belirlenen konuşma kurallarına uyum, kullandığı ifadeler, diksiyon, 'şey', '...ııııı', 'yani' gibi günlük dil kullanımı (inşallah, maşallah, estağfurullah gibi) Konuşurken uzun süre sessiz kalma/ duraksama, *Kendinden emin, anlaşılır, net ve vurgulu konuşma,	0-10
DİNLEME ANLAMA BECERİSİ	*Danışanı ilgiyle dinleme /sözünü kesmeme, *Danışanı etkin dinleme, *Danışanın konudan uzaklaşması halinde uygun bir dille / sorularla tekrar konuya odaklama, *Danışanın talep ve ihtiyaçlarının doğru olarak anlama algılanması,	0-12
YAPILAN İŞLEMİN DOĞRULUĞU / UYGUN BİLGİ PAYLAŞIMI	*Danışanın talep ve ihtiyacına yönelik uygun soruların sorulması, *Danışanın ihtiyaç ve talebine uygun işlem yapma, *Danışanın verdiği bilgileri doğru yorumlama, *Danışanın sürecine yönelik tam ve gerekli tüm bilgilerin verilmesi, *Danışana ihtiyacına yönelik danışmanlık hizmetinin verilmesi,	0-60

	*Kullanılan yazılımı bildirilen standartlara uygun şekilde kullanılması,	
GÖRÜŞME SONLANDIRMA	*Cansız, isteksiz ve aceleci bir tutumla çağrıyı sonlandırma, *Yardımcı olunabileceği başka bir husus bulunup bulunmadığını sorma, *Konuyla ilgili destek almak istediği bir konu olduğunda tekrar arayabileceği hakkında bilgi verme / 7 gün 24 saat arayabileceği aktarma, *Uygun kapanış anonslarının verilmesi,	0-10
	TOPLAM	100

8.3.2. Kalite değerlendirilmesi, İdare tarafından ortaklaşa belirtilen kriter ve puanlara göre yapılacaktır. Ayrıca, dinleme sonuçlarına göre daha iyi hizmet vermeleri için dikkat edilmesi gereken noktaların İdare tarafından iletildiği geri bildirim sistemi Yüklenici'nin iş süreçleri içerisinde tanımlı olacaktır.

8.3.3. Operatörler için idare tarafından belirlenen sayıda çağrı dinlemesinin tamamı için çağrı kalitesi değerlendirme formu doldurulacak ve çağrı kalite değerlendirme puanı hesaplanacaktır.

8.3.4. Dinlenen ses kayıtlarında hatalı puan verilmesi tespit edildiği durumda gerekli uyarı mekanizması yürütülecektir.

8.3.5. Çağrı Kalitesi Değerlendirmede, hatalı randevu veya bilgi vermek, vatandaş ile tartışmaya girmek, hakaret veya küfür etmek, hizmet tamamlanmadan çağrıyı sonlandırmak, görevi dâhilinde hizmet vermemek, (sistem çalıştığı halde çalışmadığı bilgisini vermek, kendisine gelen çağrıyı bilerek karşılamamak/sessiz kalmak gibi), çağrı hizmetine veya bilgi güvenliğine uygun olmayan diğer söylem, iş ve işlemlerin tespiti halinde dinlenen her çağrıda ses kayıt değerlendirmesi "0"(sıfır) puan olarak değerlendirilecektir.

8.3.6. Aylık dinlenen çağrı ortalaması 80 puan ve üzerinde olması gerekir. 80 (seksen) puanın altında olması durumunda operatörle gelişim görüşmesi takım lideri tarafından yapılacaktır.

8.3.7. Gelişim görüşme sonrası bir kez daha çağrı ortalamasının 80 (seksen) puanın altında olması durumunda hizmet içi eğitim verilecektir. Eğitim sonrasında aylık dinlenen çağrı ortalamasının 80 (seksen) puanın altında olması halinde net maaş üzerinden %10 oranında maaşından ücret kesintisi yapılarak hakedişlere yansıtılacaktır.

8.3.8. Çağrı Kalitesi Değerlendirme de yer alan dinleme anlama becerisi ile yapılan işlemin doğruluğu başlığı altında operatörün dinlenen her çağrısında 50 puan ve üzeri olması gerekmektedir. 50 puanın altında kalması halinde her seferinde operatör ile gelişim görüşmesi yapılır. Gelişimi görüşmesi sonrasında gerekli görülmesi halinde operatöre hizmet içi eğitim verilecektir.

8.4. Görüşme sonrası vatandaşa santral yazılımı aracılığı ile yapılacak olan hizmet memnuniyet anketinin değerlendirilmesi;

8.4.1. ALO 171 ÇM hizmetinde idare tarafından hazırlanmış ve santral yazılımı ile entegre olarak çalışan bir anket uygulaması yazılımı mevcuttur.

8.4.2. Memnuniyet durumu; yapılan görüşme sonrası vatandaşın otomatik olarak anket uygulamasına aktarılması ve idare tarafından belirlenen anket sorularının cevaplanması durumuna göre belirlenecektir.

8.4.3. Hizmetten memnuniyet durumunun hesaplanması, aşağıdaki formül kullanılarak yapılacaktır:

8.4.4. (Yapılan görüşme sonrası hizmetten memnun kaldığını bildiren kişi sayısı / Ankete katılan kişi sayısı) * 100

8.5. Sigara Bırakma Planı yapılan vatandaş oranı;

8.5.1. İdare tarafından hali hazırda ALO 171 ÇM yazılımı ve santral yazılımı ile entegre olarak çalışan bir plan araması yazılımı mevcuttur. Çağrı merkezini sigara bırakma amacıyla arayan vatandaşlara, sigara bırakma polikliniğine başvurmadan sigarayı bırakmak istemeleri halinde sigara bırakma planı yapılması esastır.

8.5.2. Sigarayı bırakmak için çağrı merkezini arayan vatandaşlar arasında sigara bırakma planı yapılma sıklığı aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanacaktır:

8.5.3. (Plan yapılan vatandaş sayısı / Sigara bırakma isteği ile arayıp tedavi merkezine yönlendirilenler dışında kalan vatandaş sayısı) *100

8.5.4. Sigara Bırakma Planı yapılma sıklığı hesaplanırken her ay için ayrı ayrı hesaplanacaktır.

8.6. Sigara Bırakma Planı sonrası sigarayı bırakan vatandaş oranı;

8.6.1. Sigara bırakma planı yapılan danışanlara idarenin belirlediği periyotlarla aranarak bırakma konusunda destek olunmaktadır. Arama periyotlarının sıklığı, belirlenen sigara bırakma günü araması, plan tarihinden bir hafta sonra 1.arama, bir (1) ay sonra 2. arama, iki (2) ay sonra 3.arama, üç (3) ay sonra 4.arama, altı (6) ay sonra 5. arama ve on iki (12) ay sonra 6.arama olacak şekilde yapılmaktadır.

8.6.2. Sigara Bırakma Planı sonrası sigarayı bırakan vatandaş oranı hesaplanırken her arama periyodu için hesaplama ayrı ayrı yapılır. Ancak plan aramalarının başarı durumunun değerlendirmesinde plan tarihinden itibaren 3. ay, 6. ay ve 12. ayda yapılan aramalardaki sigara bırakma durumları baz alınacaktır.

8.6.3. 3 aylık bırakma oranı: (Plan yapılma tarihinden itibaren 3. ay sonunda sigarayı bırakan vatandaş sayısı/Plan yapılma tarihinden itibaren 3. ay araması için ulaşılan vatandaş sayısı) *100



16 / 22



8.6.4. 6 aylık bırakma oranı: (Plan yapılma tarihinden itibaren 6. Ay sonunda sigarayı bırakan vatandaş sayısı/Plan yapılma tarihinden itibaren 6. ay araması için ulaşılan vatandaş sayısı) *100

8.6.5. 12 aylık bırakma oranı: (Plan yapılma tarihinden itibaren 12. Ay sonunda sigarayı bırakan vatandaş sayısı/Plan yapılma tarihinden itibaren 12. ay araması için ulaşılan vatandaş sayısı) *100

8.7. Geri dönüş araması için arama dönemi gelmiş vatandaşlara zaman zaman telefon numarasını değiştirmesi veya telefona cevap vermemesi gibi nedenlerle ulaşılamamaktadır. Bunun için idare tarafından belirlenen periyodlarla tekrar araması gerçekleştirilmektedir. Puan hesaplamasında payda yer alan ulaşılan vatandaş sayısı, idare tarafından belirlenen periyodlarla arandığı halde ulaşılamamış kişilerin, arama dönemi gelmiş kişilerden çıkarılması sonucu bulunan sayı dikkate alınacaktır.

8.8. İdare tarafından her 3 (üç) ayda 1 (bir) kez ÇM personeline yerinde veya uzaktan bilgi ve becerilerini ölçmeye yönelik sınav yapılacaktır.

8.9. ÇM personeli İdare tarafından yapılan sınavda 80 (seksen) puan ve üzeri almaları gerekmektedir. Alınan puanın 80'in (seksen) altında olması halinde en geç 20 (yirmi) gün sonra ÇM personeli yeniden sınava tabii tutulacaktır. Telafi sınavında da 80 (seksen) puan alamaması halinde net maaşı üzerinden %10 ücret kesintisi yapılacaktır.

8.10. Sözleşmenin yapıldığı tarihten itibaren bir yıllık sürede yapılacak 4 (dört) sınavdan 3 (üç) tanesinden geçerli not alamayan personelin iş akdi fesh edilecektir. Bu durumda doğabilecek her türlü maddi yükümlülük (kıdem, ihbar tazminatı, prim yükü vb.) Yüklenici'ye ait olacaktır.

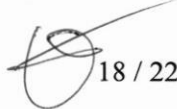
8.11. Yüklenici, ÇM personeline; İdare tarafından her 3 ayda bir yapılacak sınavın %30'u (yüzdeotuzu), bu şartnamenin 8.3 maddesinde yer alan Görüşme Kalitesi Değerlendirilmesi için alınan puanın %20'u (yüzdeyirmi) ile yüklenici tarafından bu şartnamenin 6.8 maddesinde yer alan kriter setinden alınan puanın %20'si (yüzdeyirmi), görüşme sonunda yapılan memnuniyet anketinden alınan puanın %20'sinin (yüzdeyirmi), İdarenin takdir yetkisi, %10 (yüzde on) olmak üzere alınan puanların toplamı sonucunda en yüksek puanı alan ilk 4 (dört) kişi 3 (üç) ay boyunca, takım lideri olarak belirlenecek ve maaş ödemesi belirlenen oranlar üzerinden ödenecektir. Takım lideri olarak görev yapan personel ise üç ayın sonunda operatör olarak görev yapmaya devam edecek olup, maaş ödemesi ise belirlenen oranlar üzerinden yapılacaktır. Uygulama sözleşme imzalandıktan sonra üç ayın sonunda başlayacak olup ilk ödeme sözleşmeyi müteakip dördüncü ayın bordrosunda personelin maaşına yansıtılacaktır. Takım lideri olarak görev yapan personel de yapılan değerlendirmeye tabi olacak başarılı olması durumunda aynı göreve devam edebilecektir. Hizmetin başlamasına müteakip ilk üç aylık dönem için takım lideri olacak personel İdare tarafından yapılan mülakat neticesinde belirlenecektir.



9. BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKALARI

9.1. Genel Bilgi Güvenliği Gereksinimleri

- 9.1.1. YÜKLENİCİ sözleşmeye konu yükümlülüklerini ifa ederken, Bakanlık Bilgi Güvenliği Politikalarına uymakla yükümlüdür. Bakanlığın Bilgi Güvenliği Politikaları, Sağlık Bakanlığı Bilgi Güvenliği Politikaları Yönergesi ve Sağlık Bakanlığı Bilgi Güvenliği Politikaları Kılavuzunda açıklanmıştır. Bahse konu dokümanlara SBSGM web sayfasından erişilmektedir.
- 9.1.2. YÜKLENİCİ'nin sözleşme kapsamında işlerini yürütürken Bakanlık Bilgi Güvenliği Politikalarına aykırı hareket etmesi halinde, bu durum İDARE tarafından yazılı olarak YÜKLENİCİ'ye bildirilir ve gerekli düzenlemeleri yapması istenir. YÜKLENİCİ'ye bu tarzda bir bildirim yapılmamış olması halinde, YÜKLENİCİ'nin bilgi güvenliği politikalarına uyduğu kabul edilecektir.
- 9.1.3. Bakanlık Bilgi Güvenliği Politikaları uyarınca, İDARE'ye ait bilgilerin korunması maksadıyla, YÜKLENİCİ ile BG.SZ.02 Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi, Projede çalışacak olan YÜKLENİCİ personeli ile BG.SZ.01 Personel Gizlilik Sözleşmesi ve sözleşme imzalanacaktır. Bahse konu dokümanlara, SBSGM web sayfasından erişilmektedir.
- 9.1.4. YÜKLENİCİ çalışanlarının bilgi ve bilgi işleme ortamlarına erişim yetkileri, PROJE'de çalışacak personelin BG.SZ.01 Personel Gizlilik Sözleşmelerinin İDARE'ye teslim edilmesinden sonra tanımlanacaktır.
- 9.1.5. Sözleşme kapsamında Bakanlık bilişim sistemlerine (çağrı hizmeti yazılımlarının çalışması için gerekli sunucu veya servislere) uzaktan erişim için gerekli VPN bağlantısı İDARE tarafından sağlayacaktır. VPN bağlantısının yapılabilmesi için ilgili kişilerce BG.SZ.01 Personel Gizlilik Sözleşmesi ve BG.SZ.02 Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi'nin İDARE'ye teslim edilmiş olması gerekmektedir.
- 9.1.6. PROJE'de kullanılan bilgisayarların herhangi bir nedenle kullanımdan çıkarılması durumunda, ilgili bilgisayarlar kalıcı silme işlemine tabi tutulacak ve (istenmesi halinde) bununla ilgili tutanaklar İDARE'ye teslim edilecektir.
- 9.1.7. YÜKLENİCİ, bu teknik şartnamede tanımlanan hizmetlerin yürütülmesi esnasında Bakanlığın verdiği yetkiye dayanarak Bakanlık adına kişisel verileri işlemesi durumunda 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nda belirtilen Veri İşleyen sıfatıyla hareket edecektir. Bu kapsamda Kanunun 12'nci maddesinde yer alan ve KVKK tarafından yayımlanan ikincil mevzuat ile detaylandırılan idari ve teknik tedbirlerin yerine getirilmesi maksadıyla İDARE ile iş birliği yapacak, kendi sorumluluk alanı ile ilgili konular için proaktif bir yaklaşımla gerekli önlemleri alacak ve İDARE tarafından verilen talimatları yerine getirecektir.

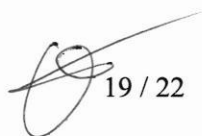


18 / 22



10. CEZAI İŞLEMLER

- 10.1.** Yüklenicinin Çağrı Merkezini işletirken uyması gereken kalite kriterleri yukarıda belirtilmiştir. Ancak bundan ayrı olarak, Yüklenicinin Çağrı Merkezinde istihdam edeceği personelin, şartnamede belirtilen sayı ve koşullarda çalışmasını kesintisiz olarak temin etme yükümlülüğü vardır. Bu yükümlülüğün yerine getirilmesine engel teşkil edecek mücbir sebep(ler)in oluşması halinde, Yüklenici bunu İdare'ye yazılı olarak bildirecektir. İdare'nin uygun bulması halinde, bu aksaklık cezaî koşulların dışında tutulacaktır. Bunun dışında şartnamede belirtilen sayıda personel çalıştırılmaması halinde sözleşme bedelinin 5/1000 (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.2.** Yüklenici tarafından bu şartname kapsamında üretilen her türlü bilgi, belge rapor ve veri tabanı İdareye aittir. Yüklenici, yapılan işle ilgili olarak elde edilmiş her türlü bilgi ve belgenin gizliliğinin sağlanmasından sorumludur. Bu kapsamda, her türlü bilgi ve belge kişisel verilerin gizliliği kapsamında üçüncü şahıslara açıklanmayacaktır. Tespit edilmesi halinde Yüklenici ile sözleşme fesh edilecektir.
- 10.3.** *Görüşme sonrası vatandaşa santral yazılımı aracılığı ile yapılan memnuniyet anketi puanlaması:* ALO 171 Çağrı Yönetim Sisteminde idare tarafından hazırlanmış ve santral yazılımı ile entegre olarak çalışan bir anket uygulaması yazılımı mevcuttur. Yapılan görüşme sonrası vatandaş otomatik olarak sesli yanıt sitemine aktarılıp idare tarafından belirlenen anket sorularına verilen cevaplar kullanılarak hesaplanacaktır. Puanının %95'in altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.
- 10.4.** *Sigara Bırakma Planı yapılan hasta oranı:* ALO 171 ÇM idare tarafından hazırlanmış ve santral yazılımı ile entegre olarak çalışan bir plan araması yazılımı mevcuttur. Çağrı merkezini sigara bırakma amacıyla arayan vatandaşlara, sigara bırakma polikliniğine gitmeden bırakmak istemelerini belirtmeleri halinde sigara bırakma planı yapılması esastır. Puanının %40'ının altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.
- 10.5.** Her bir bırakma oranı için Sigara Bırakma Planı sonrası sigarayı bırakan hasta oranı:
- 10.5.1.** 3 aylık aramalar sonunda sigara bırakma oranının %30'un altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 1/1000 (bindebir),
- 10.5.2.** 6 aylık aramalar sonunda sigara bırakma oranının %25'in altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 1/1000 (bindebir),
- 10.5.3.** 12 aylık aramalar sonunda sigara bırakma oranının %20'nin altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 3/1000 (bindetüç) oranında cezai kesinti uygulanır.
- 10.6.** 3, 6 ve 12 aylık bırakma oranlarında aynı döneme birden fazla bırakma döneminin denk gelmesi ve hedefin altında kalınması halinde cezai işlem ayrı ayrı uygulanacaktır.



19 / 22



- 10.7.** Personelin ay içindeki aktif çalışma günleri içinde çalışması gereken toplam brüt saati tamamlayamadığı haller de (yasal izinler hariç) noksan kalan brüt saat tutarı kadar yükleniciden kesinti yapılacaktır. Çalışılmayan toplam brüt saati için, personelin brüt saat hesabının %20 ine (yüzde yirmi) tekabül eden tutar üzerinden her ay yükleniciye ceza kesilecektir. Operatörler ile alakalı başlatılan hukuki süreç sorumlulukları Yükleniciye ait olacaktır.
- 10.8.** İdare tarafından istenen raporları yüklenici en geç 2 gün içerisinde hazırlayarak teslim edecektir. Teslim süresini geçen her gün için günlük sözleşme bedelinin 1/1000' i (bindebir) oranında ceza kesilecektir.
- 10.9.** Teknik şartname belirtilen malzemelerden (bilgisayar, kulaklık, internet) ilgili hakediş uygulama ayında, şartname koşullarını sağlamayan her bir donanım için, günlük sözleşme bedelinin 1/1000' i (bindebir) oranında ceza kesilecektir.
- 10.10.** ALO 171 ÇM görev almış personelin görev değişikliği İdarenin görüşüne sunulacaktır. Görüş alınmadan yapılan görev değişikliklerinde her bir çalışan için sözleşme bedelinin 5/1000' i (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.11.** ALO 171 ÇM de görev almış bir çalışan, her ne sebep ile olursa olsun, yüklenicinin ve yüklenicinin bağlı olduğu grup firmaların benzer başka bir işinde İdarenin izni olmadan işin bitiş tarihine kadar çalıştırılmaz. Bu kapsamda İdarenin onayı olmadan başka bir işte her bir çalışan için sözleşme bedelinin 5/1000' i (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.12.** İdare tarafından belirlenen şikâyet bildirim kanalları kullanılarak, şikâyet edilen bir operatör/çalışan hakkında 2 (iki) defa şikâyet gelmesi durumunda, tüm sorumluluk Yüklenici de olmak üzere, ilgili operatörün hizmet işleri mevzuatı çerçevesinde değiştirilmesi, İdare tarafından istenebilecektir. Bu durumda doğabilecek her türlü maddi yükümlülük (kıdem, ihbar tazminatı, prim yükü vb.) Yüklenici 'ye ait olacaktır. Şikâyete istinaden İdare tarafından yapılan inceleme sonucunda operatörün hatası yok ise operatör sorumlu tutulamaz.
- 10.13.** Şikâyet kanalları üzerinden gelen veya İdare yetkilileri tarafından, vatandaşa hakaret edilen veya sinkaflı kelimeler kullanıldığı tespit edilen çağrılar için şikâyet sayısına bakılmaksızın ilgili personelin değiştirilmesi, İdare tarafından istenebilecektir. Bu durumda doğabilecek her türlü maddi yükümlülük (kıdem, ihbar tazminatı, prim yükü vb.) Yüklenici 'ye ait olacaktır.
- 10.14.** Çağrı Kalitesi Değerlendirme de yer alan dinleme anlama becerisi ile yapılan işlemin doğruluğu başlığı altında yılda 20 (yirmi) defa 50 puan altında puan alması durumunda Yüklenici, personeli idarenin onayı ile değiştirecektir. Her türlü maddi yükümlülük (kıdem, ihbar tazminatı, prim yükü vb.) Yüklenici'ye aittir.
- 10.15.** ALO 171 ÇM hizmetinde görev alacak operatörlerin lisans mezunlarının % 60' in altına düşmesi halinde o ayki hakedişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.

 20 / 22

11. ÇM HİZMETİNDE KULLANILACAK DONANIM TEKNİK ÖZELLİKLERİ

11.1. ALO 171 ÇM hizmetinde çalışan personel için 121 (yüzyirmi bir) adet dizüstü bilgisayar sağlamla yükümlüdür. Bilgisayarlar aşağıda belirtilen özellikte olmalıdır.

11.1.1. İşlemci önbellek en az 12 MB ve işlemci teknolojisi Core i7 olmalıdır.

11.1.2. İşlemci en az 2,6 GHz ve çekirdek sayısı en az 8 olmalıdır.

11.1.3. En az 16 GB RAM DDR4 belleğine sahip olmalıdır.

11.1.4. Bilgisayar ekran boyutu en az 15.6" ekran çözünürlüğü en az 1920x1080 olmalıdır.

11.1.5. Cihaz Full HD ve IPS ekran özelliklerine sahip olmalı

11.1.6. Cihazın disk kapasitesi en az 256 GB SSD M2 olmalıdır.

11.1.7. Cihaz USB, HDMI, Mini Displayport, Type-C USB, Ethernet, Wi-Fi ve Bluetooth bağlantı özelliklerine sahip olmalı ve kamera, mikrofon girişi ve kulaklık çıkışı olmalıdır.

11.2. Bilgisayarlarda arıza olması durumunda en geç 5 iş günü aynı özelliklerde bilgisayar temin edilecektir.

11.3. Bilgisayarlarda en az lisanslı Windows 10 pro veya üstü işletim sistemi kurulu olacaktır.

11.4. ÇM personelinin internet hizmetinin tüm masrafları ve güvenliği yükleniciye ait olacaktır.

11.5. Mevcut sunulan ALO 171 ÇM hizmeti için kullanılan yazılımın güncel kurulum dosyaları idare tarafından yükleniciye teslim edilecektir. Yazılımın Bakanlık sunucuları ile bağlantısı için kullanılacak olan VPN hizmeti İdare tarafından sağlanacaktır. Çağrı Hizmeti yazılımı kurulumu hizmeti ile internet erişim hizmeti yüklenici tarafından sağlanacaktır.

11.6. Yüklenici, ALO 171 ÇM hizmetinde çalışan 121 personel sayısı kadar mikrofonlu kulaklık temin edecektir.

11.6.1. Kulaklıkların özellikleri;

11.6.1.1. Kulaklıklar daha önce hiç kullanılmamış olacaktır.

11.6.1.2. Kulaklıklar operasyon grubunun kullanacağı bilgisayar ve/veya telefonlarda sorunsuz olarak çalışacaktır.

11.6.1.3. Kulak sağlığını koruyan, duyma sağlığına zarar verebilecek düzeyde yüksek seslerin otomatik olarak azaltılmasını sağlayan özel elektronik düzenek özellikli ve istenildiğinde, elektronik olarak test edilebilir özellikte olmalıdır.

11.6.1.4. Saklama poşeti, kimlik tanımlayıcı, renkli etiket gibi aksesuarları olmalıdır.

11.6.1.5. Kulağın biçimini alan ve özel malzemeden üretilmiş yumuşak kulak yastıkları ile, taç kısmında ek konfor yastıklı olmalıdır.

11.6.1.6. Yastıkları hijyen açısından değiştirilebilir ve yedeği temin edilebilir olmalıdır.

11.6.1.7. Set kulaklığı tek taraflı ve kulağı kaplayan özellikte olmalıdır.



21 / 22



11.6.1.8. Gürültü önleyici olmalıdır.

11.6.1.9. Ani ses patlamalarını önleyici olmalıdır.

11.6.1.10. Yankı önleyici olmalıdır.

11.6.1.11. Taç kısımları poliüretan malzemedен üretilmiş ve kırılmalara karşı dayanıklı olmalıdır.

11.6.1.12. Headband ile kulaklık genişliği ayarlanabilmeli ve başta sabit durmasını sağlayabilir olmalıdır.

11.6.1.13. Avrupa Birliği (CE) onaylı olmalıdır.

12. İŞİN BAŞLAMA VE SÜRESİNE DAİR HÜKÜMLER

12.1. ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı 01.11.2024 tarihinde başlatılacak olup 36 (otuzaltı) ay sürecek hizmet süresi 01.11.2027 tarihinde sona erecektir.

12.2. ÇM hizmetinin işleyişinde ÇM ile İdarenin kurumları arasındaki koordinasyonu sağlayacak görevliler İdare tarafından belirlenecek ve yükleniciye bildirilecektir.

İş bu şartname tarafımızca hazırlanmış olup, 12 ana madde ve 22 sayfadan oluşmaktadır. 2024


Serkan BARSBAY
ÇST


Levent GÜMÜŞSOY
ÇST


Harun TAŞCI
Makine Mühendisi