



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
HALK SAĞLIĞI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

**ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı ile
ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı
Hizmet Alımı
Teknik Şartnamesi**

Şubat 2024

1 / 40

§

dr

Ø

İÇİNDEKİLER

1.	İŞİN KONUSU VE KAPSAMI.....	3
2.	İŞİN YERİ.....	3
3.	TANIMLAR.....	4
4.	KISALTMALAR.....	6
5.	MEVCUT DURUM.....	8
5.1.	ALO 171 SİGARA BIRAKMA DANIŞMA HATTI.....	8
5.2.	ALO 191 UYUŞTURUCU İLE MÜCADELE DANIŞMA VE DESTEK HATTI.....	9
6.	GENEL HÜKÜMLER.....	9
7.	ALINACAK HİZMET KAPSAMI.....	10
7.1.	ALO 171 ÇAĞRI MERKEZİ BİNASI.....	10
7.2.	ALO 171 ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ.....	12
7.2.5.	OPERATÖR.....	13
7.2.6.	TAKİM LİDERİ.....	13
7.2.7.	BİRİM YÖNETİCİSİ.....	14
7.2.8.	TEKNİK PERSONEL.....	15
7.3.	ALO 191 ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİ.....	18
7.3.5.	OPERATÖR.....	18
7.3.6.	TAKİM LİDERİ.....	19
7.3.7.	BİRİM YÖNETİCİSİ.....	20
7.3.8.	RAPORLAMA UZMANI.....	21
7.4.	ÇAĞRI MERKEZİ PERSONELİNİN SEÇİMİ VE EĞİTİMİ.....	23
7.5.	ÇALIŞMA SAATLERİ VE ÜCRETLERİ.....	25
	TABLO 5: ÜCRET TABLOSU.....	26
7.6.	RESMİ VE DİNİ BAYRAM GÜNLERİNDE ÇALIŞMA.....	26
7.6.4.	ALO 171 SİGARA BIRAKMA DANIŞMA HATTI.....	27
	TABLO 6: ALO 171 RESMİ TATİL ÇALIŞMA TABLOSU.....	27
7.6.5.	ALO 191 UYUŞTURUCU İLE MÜCADELE DANIŞMA VE DESTEK HATTI.....	27
	TABLO 7: ALO 191 RESMİ TATİL ÇALIŞMA TABLOSU.....	27
8.	KALİTE VE PERFORMANS YÖNETİMİ.....	27
8.1.	SUNULAN HİZMETİN KALİTESİ AŞAĞIDAKİ BAŞLIKLAR ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRİLECEKTİR.....	27
8.2.	GÖRÜŞME KALİTESİ DEĞERLENDİRİLMESİ:.....	27
8.3.	GÖRÜŞME SONRASI VATANDAŞA SANTRAL YAZILIMI ARACILIĞI İLE YAPILACAK OLAN HİZMET MEMNUNİYET ANKETİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ;.....	30
8.4.	SİGARA BIRAKMA PLANI YAPILAN VATANDAŞ ORANI;.....	30
8.5.	SİGARA BIRAKMA PLANI SONRASI SİGARAYI BIRAKAN VATANDAŞ ORANI;.....	30
9.	BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKALARI.....	31
9.1.	GENEL BİLGİ GÜVENLİĞİ GEREKSİNİMLERİ.....	31
9.2.	İZ KAYITLARININ TUTULMASI (LOGLAMA) İLE İLGİLİ GEREKSİNİMLER.....	32
9.3.	KİŞİSEL VERİ, ÖZEL NİTELİKLİ KİŞİSEL VERİ İŞLENEN SİSTEMLER İÇİN GEREKSİNİMLER.....	33
9.4.	GÜVENLİK TESTLERİ İLE İLGİLİ HUSUSLAR.....	34
10.	SERVİS SEVİYESİ VE CEZAI İŞLEMLER.....	34
11.	DONANIM BAKIM ONARIM VE TEKNİK ÖZELLİKLER.....	38
12.	İŞİN BAŞLAMA VE SÜRESİNE DAİR HÜKÜMLER.....	40

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, diğer bağımlılık yapıcı madde ve bağımlılık konusunda bilgi almak ve tedavi olmak isteyen vatandaşlara yönelik olarak ise ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek 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'nde; 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. ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı Tekirdağ ilinden hizmet sunacaktır.
- 1.3. ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı, uyuşturucu, madde ve bağımlılık konusunda arayan vatandaşlara yardımcı olmak amacıyla danışmanlık hizmeti vererek, gerektiğinde yönlendirme ve takibini yapmaktadır. ALO 191 ÇM'nde; 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. ALO 191 ÇM Ankara ilinde Sağlık Bakanlığı tarafından tahsis edilen binada hizmet sunacaktır.
- 1.4. Danışma Hatlarına telefon ile gelen çağruların karşılanmasının yanı sıra mail, web sitesi canlı destek, yoluyla gelen taleplerin cevaplanmasını sağlayacaktır.

2. İŞİN YERİ

T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü ile Tekirdağ ili Süleymanpaşa merkez ilçe sınırlarıdır.



3. TANIMLAR

TANIM	AÇIKLAMA
BAKANLIK	T.C. Sağlık Bakanlığı
İDARE	Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü
YÜKLENİCİ	Üzerine ihale yapılan hizmet ile ilgili sözleşme imzalanan istekli
İŞ GÜNÜ	Resmî tatiller haricinde haftanın Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma günleri
TAKVİM GÜNÜ	Haftanın Pazartesi, Salı, Çarşamba, Perşembe, Cuma, Cumartesi, Pazar günleri
ALO 171 SİĞARA BIRAKMA DANIŞMA HATTI	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 191 UYUŞTURUCU İLE MÜCADELE DANIŞMA VE DESTEK HATTI	Uyuşturucu madde konusunda arayan vatandaşlara yardımcı olmak için telefon aracılığı ile sunulan danışmanlık hizmetidir
ALO 171 ÇAĞRI YÖNETİM SİSTEMİ	ALO 171 Çağrı Merkezinde mevcut kullanılmakta olan Çağrı Yönetim Sistemidir.
ALO 191 ÇAĞRI YÖNETİM SİSTEMİ	ALO 191 Çağrı Merkezinde mevcut kullanılmakta olan Çağrı Yönetim Sistemidir.
GELEN ÇAĞRI	İletişim Merkezi'ne dışarıdan gelen tüm bildirimleri ifade eder.
GİDEN ÇAĞRI	İletişim Merkezi'nden dışarı yapılan tüm bildirimler ifade eder.
ENGELLENEN ÇAĞRI	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.

TANIM	AÇIKLAMA
KARŞILANAN ÇAĞRI ADEDİ	Operatörün/Takım bazında Cevaplanan Çağrı adedini ifade eder.
CEVAPLANMAYAN ÇAĞRI ADEDİ	Operatörün/Takımın bazında görüşmenin reddedildiği çağrı adedini ifade eder.
YAPILAN ARAMA ADEDİ	Operatörün/Takımın dışarıya yaptığı arama adedidir.
BEKLEYEN ÇAĞRI ADEDİ	Operatörün/Takım meşgul iken sırada cevaplanmayı bekleyen çağrılarının adedidir.
OPERATÖR DURUMLARI	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.
ÇAĞRI SÜRESİ	Vatandaş ve Canlı Operatör arasında, görüşmenin başladığı an ile bittiği an arasında geçen süredir.
ÇOKLU İLETİŞİM KANAL	Telefon [PSTN / GSM], e-Mail, İnternet [Web, Chat], SMS, Faks, Sosyal Medya, Görüntülü iletişim kanallarıdır.
BİLDİRİM	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.
ÇAĞRI MERKEZİ	Çağrı Merkezi Hizmetinin verildiği yerdir.
OPERASYON GRUBU	Operatör, Takım Lideri ve Birim Yöneticisi görevinde bulunan çalışanları ifade eder.
BİRİM YÖNETİCİSİ	Takım Liderleri ve operatörlerden sorumlu yönetici olarak çalışan, bu konuda gerekli bilgi ve deneyime sahip kişidir.
TAKİM LİDERİ	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

TANIM	AÇIKLAMA
	ve gerekli yönlendirmelerin yapılmasından sorumlu ve bu konuda gerekli bilgiye sahip kişidir.
RAPORLAMA UZMANI	İdare'nin ihtiyacı olan her türlü raporun oluşturulması ve yayınlanmasından sorumlu olan kişidir.
TEKNİK DESTEK ELAMANI	Çağrı kayıt ve operasyon yönetim sistemleri ile ilgili oluşabilecek tüm arızaların giderilmesinden, periyodik bakım işlemlerinin yapılmasından sorumlu ve bu konuda gerekli bilgiye sahip kişidir.
TÜTÜN BAĞIMLILIĞI TEDAVİSİ İZLEM SİSTEMİ	Sigara bırakma polikliniklerine başvuran hastaların kayıtlarının tutulduğu, ilaç atamalarının yapıldığı ve hasta bilgilerinin ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı ile paylaşıldığı sistemdir.
SÖZLEŞME	İşbu teknik şartname kapsamında taraflar arasında imzalanacak olan sözleşme
SİSTEM	İşbu teknik şartnamede belirtilen Sanal (Bulut) Santral'ın tamamını temsil eder
ARANAN KİŞİ	Hasta, hasta yakını veya iletişim kurulan kişi
TÜTÜN İHBAR HATTI	ALO 184 SABİM üzerinden ulaşılan ihbar hattı

Tablo 1: Tanımlar

4. KISALTMALAR

Kısaltma	Tanım
HSGM	Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü
DHDS	Dumansız Hava Denetim Sistemi
STH	Sabit Telefon Hizmeti
CID	Caller ID
IVR	Interactive Voice Response (Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi)
BTK	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu
IP	Internet Protocol Adress-İnternet Protokolü
SIP	Session Initiation Protocol-Oturum Başlatma Protokolü

Kısaltma	Tanım
HSGM	Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü
TLS	Transport Layer Security (Taşıma Katmanı Güvenliği)
SRTP	Secure Real-time Transport Protocol (Güvenli Gerçek Zamanlı Aktarım Protokolü)
DID	Doğrudan Dahili Arama
PRI	Primary Rate Interface (Birincil Hız Arabirimi)
GSM	Global System for Mobile
KVKK	Kişisel Verileri Korunma Kanunu
TÜRKAK	Türk Akreditasyon Kurumu
ALO 171	Sigara Bırakma Danışma Hattı
ALO 191	Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı
ÇM	Çağrı Merkezi
O	Operatör
TL	Takım Lideri
BR	Birim Yöneticisi
RU	Raporlama Uzmanı
TDE	Teknik Destek Elemanı
ACD (Automatic Call Distributor)	Otomatik Çağrı Dağıtma Sistemi
BHCC (Busy Hour Call Completion)	En yoğun zamanda çağrı karşılama kapasitesi
CTI(Computer Telephony Integration)	Bilgisayar Telefon Entegrasyonu
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
ISO (International Standarts Organization)	Uluslararası Standartlar Kurumu
IVR Interactive Voice Response	İletişimli sesli yanıt sistemi
TUBATİS	Tütün Bağımlılığı Tedavisi İzlem Sistemi

Kısaltma	Tanım
HSGM	Halk Sağlığı Genel M¼d¼rl¼ę¼
SBA	Sağlık Bilişim Ağı
SABİM	ALO 184 Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi

Tablo 2: Kısaltmalar

5. MEVCUT DURUM

5.1. ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı

- 5.1.1. ALO 171 ÇM Tekirdağ ilinde 1.000 (bin) m2 kullanım alanına sahip m¼stakil bir binada, 140 (y¼z kırk) masa ve ergonomik koşullara uygun koltuk ve 140 (y¼z kırk) bilgisayar, 40 (kırk) kişilik bir toplantı salonu, 40 (kırk) kişinin aynı anda yemek yiyebileceği alan,20 (yirmi) kişilik toplantı salonu, 3 (¼ç) kadın, 3 (¼ç) erkek ve 2 (iki) engelli tuvaleti olan binada hizmet vermektedir.
- 5.1.2. ALO 171 ÇM' de 138 operat¼r, 2 teknik personel, 6 takım lideri ve 2 grup lideri olmak üzere 148 personel ile t¼t¼n ¼r¼nlerini bırakmak isteyen veya zararları konusunda bilgi almak isteyen vatandaşlara yardımcı olarak, danışmanlık hizmetini, y¼nlendirme ve takibi yapılmaktadır.
- 5.1.3. Hali hazırda ALO 171 ÇM hizmeti veren sunucuya SBA tarafında erişim verilmektedir. Bu şartname kapsamında mevcut hizmet devam ettirilecektir. Veri merkezi ile ÇM arasındaki bağlantı için gerekli olan diğer her t¼rl¼ ihtiyaç y¼klenici tarafından sağlanacaktır.
- 5.1.4. ALO 171 santral sunucusu idareye ait olup Tekirdağ ilindeki lokasyonda bulunmaktadır.
- 5.1.5. ALO 171 ÇM, TUBATİS ile entegre olarak çalışmakta olup sigara bırakma polikliniklerine başvurarak TUBATİS'e dâhil olan danışanlara ALO 171 ÇM aracılığı ile geri d¼n¼ř aramaları yapılmaktadır.
- 5.1.6. ALO 171 çağrı y¼netim sistemi, gelen ve giden aramalar için telefon hizmeti dijital çoklu hat olarak idare tarafından temin edilmiştir.
- 5.1.7. ALO 171 ÇM'nde g¼rev yapan operat¼rlerin kalite ve performans ¼lç¼m¼n¼n objektif bir şekilde yapıldığı, personel ¼zl¼k dosyalarının yer aldığı ve izin durumlarının takip edildiği Y¼KLENİCİ'ye ait bir yazılım kullanılmaktadır.

7 d

Ø

5.2. ALO 191 Uyuşturucu ile M¼cadele Danışma ve Destek Hattı

- 5.2.1. ALO 191 M Ankara ilinde idare tarafından sağlanan binada, 95 operat¼r, 2 takım lideri, 2 grup lideri, 2 teknik personel ve 1 raporlama uzmanı olmak ¼zere 102 personel ile uyuşturucu madde konusunda arayan vatandaşlara yardımcı olmak amacıyla danışmanlık hizmeti vermek, y¼nlendirme ve takibini yapmak amacıyla faaliyetini s¼rd¼rmektedir.
- 5.2.2. ALO 191 santral sunucusu idareye aittir. Ankara İlindeki Sağlık Bakanlığı sunucularında saklanmaktadır.
- 5.2.3. ALO 191 ağrı y¼netim sistemi, gelen ve giden aramalar için telefon hizmeti dijital çoklu hat olarak idare tarafından temin edilmiştir.
- 5.2.4. ALO 191 M'nde g¼rev yapan operat¼rlerin kalite ve performans ¼l¼m¼n¼n objektif bir şekilde yapıldığı, personel ¼zl¼k dosyalarının yer aldığı ve izin durumlarının takip edildiği Y¼KLENİCİ'ye ait bir yazılım kullanılmaktadır.

6. GENEL H¼K¼MLER

- 6.1. İstekli teknik şartnamedeki her maddeye (Genel şartlar d¼hil) cevap verecektir.
- 6.2. İhaleye katılacak isteklilerin ISO 9001 kalite belgesi teklifte sunulacaktır.
- 6.3. Y¼klenici, ALO 171 ve ALO 191 ağrı Y¼netim Sistemi kurulumu ile birlikte s¼zleřme s¼recinde yazılımda yapılacak g¼ncellemelerin bilgisayarlara kurulumundan sorumlu olacaktır.
- 6.4. ALO 171 ve ALO 191 M'leri uzaktan ve M binasında hizmet verecektir. ALO 171 M binasında aynı anda en fazla 40 personel ile hizmet verilebilecektir. İdarece uygun g¼r¼len sayıda personelin uzaktan ağrı karşılama ile ilgili t¼m gereksinimleri (bilgisayar, internet, yazılımın bilgisayarlara kurulumu vb.) Y¼klenici tarafından karşılanacaktır.
- 6.5. ALO 171 ve ALO 191 M'lerindeki t¼m personel d¼n¼ř¼ml¼ olacak şekilde uzaktan ve M binasında hizmet verecektir.
- 6.6. ALO 171 M Tekirdağ ilinde hizmet verecek olup 40 (kırk) operat¼r masasının sığacağı 300 (¼ y¼z) m2 kullanım alanına sahip hizmet binası istihdam edecektir. Hizmet binası ve hizmet binasının donanımı (bilgisayar, mikrofon, kulaklık, ağrı merkezi operat¼r masası, kablolama hizmetleri vb.) Y¼klenici tarafından sağlanacaktır.
- 6.7. ALO 191 M Ankara ilinde, idare tarafından sağlanacak binada hizmet verecek olup hizmetin sunulabilmesi için gerekli olan personel, mikrofon ve kulaklık Y¼klenici tarafından

sağlanacaktır. Hizmet binasının donanımı (bilgisayar, çağrı merkezi operatör masası, kablolu hizmetleri vb.) İdare tarafından sağlanacaktır.

- 6.8. ÇM'lerinde çalışan personel, İdare tarafından gerekli görülmesi halinde, bağımlılık ile mücadele konusunda hizmet sunan mevcut çağrı merkezlerinde (ALO 171, ALO 191, ALO 184 Tütün İhbar Hattı.), bağımlılıkla mücadele alanında hizmet sunan danışmanlık, tedavi ve rehabilitasyon merkezleri ile eğitimlere idarenin onayı ile görevlendirebilecektir.
- 6.9. ALO 171 ve ALO 191 ÇM'lerinde çalışanlar için Sağlık Bakanlığı tarafından ruhsatlandırılmış firmalardan yeteri kadar damacana su ücretsiz olarak yüklenici tarafından sağlanacaktır. Ayrıca sıcak içecek (çay, kahve vb.) ve kullanılan malzemeler (kağıt-plastik bardak, şeker, kaşık vb.) ücretsiz olarak yüklenici tarafından sağlanacaktır. Sağlanan hizmetin hijyeni açısından kullanılan ekipmanın düzenli olarak temizlik ve bakımı yapılacaktır.
- 6.10. YÜKLENİCİ bu şartnamede tanımlanan hizmetleri kullanım hizmeti olarak İDARE'ye sağlayacak olup, tüm proje ve operasyon yönetimini İDARE denetiminde yürütecektir.
- 6.11. YÜKLENİCİ hizmeti sürekli, kesintisiz ve İdarenin belirleyeceği kurallara uygun olarak yapacaktır.
- 6.12. İdare tarafından yapılan kontroller sırasında tespit edilen uygunsuzluklar Yükleniciye yazılı/kurumsal eposta aracılığıyla bildirilecek ve Yüklenici düzeltici faaliyetleri yerine getirecektir.
- 6.13. Hizmetlerin yerine getirilmesinde riayet edilecek esasların tamamını personele bildirmek ve gerekli açıklamaları yapmak Yüklenicinin sorumluluğundadır.
- 6.14. Yüklenici tarafından karşılanacak makina ve ekipmanlar işin bitiminde yükleniciye iade edilecek olup istekliler tekliflerini oluştururken bu hususu göz önünde bulunduracaklardır.

7. ALINACAK HİZMET KAPSAMI

7.1. ALO 171 Çağrı Merkezi Binası

- 7.1.1. ALO 171 ÇM 300 (üç yüz) m2 kullanım alanına sahip 40 (kırk) operatör masasının sığacağı oturma düzenine uygun yerleşimde olacaktır. ALO 171 ÇM binası Yüklenici tarafından Tekirdağ ili Süleymanpaşa merkez ilçe sınırları içerisinde sağlanacaktır.
- 7.1.2. En az 20 (yirmi) kişinin aynı anda yemek yiyebileceği, uygun havalandırma ısıtma ve soğutma imkânlarına sahip, yeterli sayıda masa ve sandalyesi bulunan bir yemek salonu bulunacaktır.

- 7.1.3. En az 20 (yirmi) kişilik bir toplantı salonu, uygun havalandırmanın sağlandığı ve içerisinde klima, not tutmaya elverişli koltuklar, 1(bir) adet projeksiyon cihazı bulunacak ve pencereler uygun bir perde ile kaplı olacaktır.
- 7.1.4. ÇM binasında 1 (bir) tanesi engelli tuvaleti olmak üzere en az 3 (üç) kadın, 1 (bir) tanesi engelli tuvaleti olmak üzere en az 3 (üç) erkek tuvaleti bulunacaktır.
- 7.1.5. ÇM müstakil bir binada, en fazla 2(iki) katta hizmet sunacaktır. ÇM idari birimleri operatörlerin hizmet alanlarından ayrı bir katta olabilecektir. Ancak operatörler tek bir salonda hizmet sunacaklardır.
- 7.1.6. ÇM'nin hizmet sunacağı binaya ait plan ve krokiler, Yüklenici tarafından İhale esnasında İdare'ye sunulacaktır. ÇM hizmet binası, toplu taşıma araçlarıyla ulaşımın kolay olduğu yerlerden seçilecektir.
- 7.1.7. Yüklenici tarafından personelin ibadetlerini yerine getirebileceği kadın ve erkek için ayrı ayrı oda şeklinde alanlar sağlanacaktır.
- 7.1.8. ÇM binası bodrum katı vb. yerler olmayacak, çalışma mekânları ferah; gürültü, havalandırma, aydınlatma, ısıtma, soğutma açısından sorunsuz uygun mekânlar olacaktır.
- 7.1.9. Çağrı merkezi binasında internet, elektrik, su, ısıtma, soğutma, havalandırma (klimatize edilmiş) hizmetleri kesintisiz olarak sağlanacaktır.
- 7.1.10. Binanın bakım ve onarım giderleri (asansör, yangın söndürme, temizlik, güvenlik, teçhizat, demirbaş, su deposu vb. sabit bina giderleri) ile diğer sarf malzeme giderleri yükleniciye aittir.
- 7.1.11. Mevzuatına uygun sayıda temizlik ve güvenlik gibi destek hizmetleri için gerekli personel Yüklenici tarafından sağlanacaktır.
- 7.1.12. Hizmet verilecek binada, bina yönetim sistemlerinin rahatlıkla uygulanabileceği yapının mevcut olması ve işyeri bina ve eklentilerinde alınması gereken tedbirler ile fiziksel mekânlar iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili mevzuata uygun olacaktır.
- 7.1.13. Mevzuat çerçevesinde tesiste yangın algılama güvenlik sistemi mevcut olacaktır. Bina iç ve dış alanlarında yangın söndürme ekipmanları ve belirlenmiş alanlarda acil durum müdahale ekipmanları bulundurulacaktır.
- 7.1.14. Mevzuat çerçevesinde asansör, yangın söndürme tertibatı, su ve elektrik tesisatı, gürültü seviyesi gibi işçi sağlığı ve iş güvenliğini ilgilendiren malzeme ve ekipmanların periyodik bakımları mevzuatına uygun olarak yüklenici tarafından yaptırılacak ve uygunluğu idarenin kontrolüne düzenli olarak sunulacaktır.
- 7.1.15. ÇM bina yapısı engellilere yönelik mevzuata uygun olmalıdır.

§

de



- 7.1.16. ALO 171 ÇM binasının elektrik, telefon ve data kablolarının temini ve kablolaması Yüklenici'nin sorumluluğundadır.
- 7.1.17. ÇM binasının zemini ses yalıtımına uygun, zemin kaydırmaz özellikte kolay temizlenebilir ve dezenfekte edilebilir, hijyenin sorunsuz sağlanabileceği bir malzeme ile kaplanmış olmalıdır. ÇM bina içinde sesin yankılanmasını önlemeye yönelik gerekli tedbirler alınmalıdır.
- 7.1.18. Tesisin güvenliği 7/24 fiziksel olarak yeterli sayıda güvenlik görevlisi tarafından sağlanacak, güvenlik sistemi turnike geçiş sistemi ile desteklenecek, giriş çıkışlarda kartlı sistem olacaktır.
- 7.1.19. Güvenlik bankosuna, kamera ve turnike giriş çıkışlarını takip amacıyla bilgisayar temin edilecektir. Tesiste 7/24 boyunca güvenlik kamera sistemi olacak ve 7/24 boyunca yapılacak görüntü kayıt süreleri mevzuat çerçevesinde muhafaza edilecektir.
- 7.1.20. Turnike giriş, çıkış kayıtları günlük olarak kayıt altında tutulacak olup idare tarafından istendiği zaman da yüklenici tarafından verilecektir.
- 7.1.21. Tesiste yaşanabilecek elektrik kesintisinde tesisin tam yükünü alacak kapasitede jeneratör olmalıdır. Jeneratör, yakıt takviyesi yapmadan en az 8 (sekiz) saat kesintisiz olarak hizmet verebilmelidir.
- 7.1.22. Jeneratöre ilave olarak tüm bilişim ve iletişim ekipmanına en az 60 dakika yetecek kesintisiz güç kaynağı (UPS) bulundurulmalıdır.

7.2. ALO 171 Çağrı Merkezi Personeli

- 7.2.1. YÜKLENİCİ, Sözleşme süresince en az "Tablo 3" de belirtilen sayı ve nitelikteki personeli tam zamanlı olarak işbu şartnamede belirtilen şekilde İDARE'nin belirleyeceği veya onaylayacağı yerde görevlendirecektir.
- 7.2.2. ÇM'nde çalışan tüm personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 48. Maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen genel şartları taşıması gerekmektedir.
- 7.2.3. İdarenin vereceği bağımlılıkla ilgili diğer görevleri yerine getirecektir.
- 7.2.4. Adayların şartları taşıdığına dair belgeler yüklenici tarafından İdareye sunulacaktır. Birim yöneticileri ve takım liderleri de operatörlerle aynı süreçlerden geçtikten sonra başarılı olanlar İdarenin onayı ile işe başlatılacaktır.



7.2.5. Operatör

7.2.5.1. Çalışacak operatörlerin en az %70'i lisans mezunu olup geri kalan operatörlerin eğitim düzeyi en az lise mezunu olacaktır.

7.2.5.2. Görev Tanımı

- 7.2.5.2.1. Bilgilerin doğru ve eksiksiz olarak sisteme kaydedilmesi,
- 7.2.5.2.2. Genel sağlık durumu ve tütün bağımlılığı durumunun belirlenmesi,
- 7.2.5.2.3. Talep-şikâyet-öneri-görüşlerin kayıt altına alınması,
- 7.2.5.2.4. Bilgi edinme taleplerinin karşılanması,
- 7.2.5.2.5. Motivasyonel görüşme çerçevesinde ihtiyacına uygun olarak danışmanlık hizmetinin verilmesi,
- 7.2.5.2.6. İsteğine göre sigara bırakma planının yapılması ve geri dönüş aramalarının yapılması,
- 7.2.5.2.7. İsteğine göre sigara bırakma polikliniklerine yönlendirilmesi ve randevularının alınması,
- 7.2.5.2.8. Sigara bırakma polikliniklerine başvuran kişilere bırakma sürecinde destek olmak amacıyla idare tarafından belirlenmiş periyotlarla geri dönüş aramalarının yapılması,
- 7.2.5.2.9. Gerektiğinde kurumsal web sitesi canlı destek ile vatandaşlara hizmetin verilmesini sağlanması,

7.2.6. Takım Lideri

7.2.6.1. Yüklenici, operatörlerin koordinasyonunu ve iş verimliliğini sağlamak amacıyla takım liderini çalıştıracaktır.

7.2.6.2. Yüklenici, her vardiyada mutlaka en az bir takım lideri bulundurulacak, gün içerisindeki çalışacak takım lideri planlaması İdare tarafından onaylanacaktır.

7.2.6.3. Görev Tanımı

- 7.2.6.3.1. Takım liderleri kendisine bağlı operatörlerin yürüttükleri iş ve işlemlerden sorumlu olacaktır.
- 7.2.6.3.2. Operatörlere değerlendirmeler neticesinde geri bildirimler yaparak mevcut kalite seviyelerini koruma sorumluluğunu taşıyacaktır.
- 7.2.6.3.3. Takım liderleri kendisine bağlı operatörlerin performans hedeflerine ulaşmalarından sorumlu olacaktır.
- 7.2.6.3.4. Operatörlerin işe devam durumların takip edecektir.
- 7.2.6.3.5. Anlık çağrı yoğunluğu durumlarında gerektiğinde çağrı karşılayacaktır.

§

de

7.2.6.3.6. Vatandaş memnuniyetini sağlamak için sahip olduğu kişisel ve yönetsel özellikler ile çalışanların motivasyonunu yükselterek, ekibin performansının artmasını sağlayacaktır.

7.2.6.3.7. Takımın hedeflerine ulaşması için personel ile koçluk görüşmelerini yapacaktır.

7.2.6.3.8. Takım liderleri kendisine bağlı bulunan takımındaki operatörlere eksik ya da geliştirilmesi gereken konularda vaka örneği hazırlayarak gölge çağrı aramaları yapacaktır.

7.2.6.3.9. Takım liderleri kendisine bağlı bulunan takımındaki operatörlerin idare tarafından belirlenen sayıda çağrısını dinleyerek, geliştirilmesi gereken alanlarda eğitimleri verecektir.

7.2.6.3.10. Operatörlerin performans ve çalışma raporlarını birim yöneticisine sunacaktır.

7.2.7. Birim Yöneticisi

7.2.7.1. Yüklenici, ÇM işleyiş ve yönetiminden sorumlu olmak üzere birim yöneticisi çalıştıracaktır.

7.2.7.2. ÇM kontrolünü üstlenecek olan birim yöneticisi vardiyalı olarak da çalıştıracaktır.

7.2.7.3. Görev Tanımı

7.2.7.3.1. ÇM'nin amacına uygun olarak faaliyet göstermesinden sorumludur.

7.2.7.3.2. Birim Yöneticisi kendisine bağlı Takım Liderleri ve operatörlerin tüm hizmet süreçlerinden sorumlu olacaklardır. Takım Liderlerine ve gerektiğinde operatörlere geri bildirimler yaparak mevcut kalite seviyelerini koruma sorumluluğunu taşıyacaktır.

7.2.7.3.3. Birim Yöneticisi, Takım Liderlerinin işe gelip gelmediklerini takip edecektir.

7.2.7.3.4. Birim Yöneticisi vardiya 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.

7.2.7.3.5. Birim Yöneticisi takım liderleri ve operatörlerin performans hedeflerinden sorumlu tutulacaktır.

7.2.7.3.6. Birim Yöneticisi genel performans, kalite, operatörlerin çalışma bilgileri gibi raporları takip edecek, aksayan durumların tespiti halinde önlem alınmasını sağlayacaktır.

7.2.7.3.7. Birim Yöneticisi kalite ve şikâyet için gelen itirazları değerlendirecek ve itiraz sürecini takip ederek sonuçları gözlemleyerek operatörlere geri bildirim yapılmasını sağlayacaktır.

7.2.7.3.8. 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.

7.2.7.3.9. 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.

7.2.7.3.10. İdare tarafından istenecek veri ve raporları hazırlayacaktır.

7.2.8. Teknik Personel

7.2.8.1. Yüklenici, çağrı merkezinde ya da uzaktan çalışma sırasında meydana gelebilecek bilişim sistemi, donanımsal, santral ve yazılım ile ilgili her türlü teknik arızaya yerinde ve uzaktan müdahale ederek çözebilecek yeterlilikte teknik personel çalıştıracaktır.

7.2.9. ALO 171'de çalıştırılacak personele ilişkin sayı, unvan ve nitelikler aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

UNVAN	AÇIKLAMA	SAYI
Operatör	<ul style="list-style-type: none">• Üniversitelerin dört yıllık bölümlerinden veya bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olmalıdır.• Üniversitelerin sağlık ile ilgili bölümleri ile sosyoloji, psikoloji, sosyal hizmet uzmanlığı, psikolojik danışmanlık ve rehberlik bölümlerinden mezun olanlar öncelikli tercih edilecektir.• Lise Mezunu	138 (yüzotuzsekiz) Kişi

UNVAN	AÇIKLAMA	SAYI
	<ul style="list-style-type: none">• Diksiyonu düzgün ve uygun bir ses tonuna sahip,• Takım ruhuna sahip,• Sabırlı, öğrenmeye açık,• İkna kabiliyeti yüksek,• Bilgisayar kullanabilen,• İletişim becerileri güçlü	
Takım Lideri	<ul style="list-style-type: none">• En az üniversitelerin dört yıllık bölümlerinden veya bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olmalıdır.• Çağrı merkezi sektöründe en az bir yıl iş tecrübesine sahip olanlar öncelikle tercih edilecektir.• İnsan ilişkileri konusunda becerikli,• Problem çözme becerisine sahip• Ekibin motivasyon ve enerjisini üst düzeyde tutabilecek,• MS Office programlarını etkin kullanabilecek yetenekte olacaktır.<ul style="list-style-type: none">• Diksiyonu düzgün ve uygun bir ses tonuna sahip,• Takım ruhuna sahip,• Sabırlı, öğrenmeye açık,• İkna kabiliyeti yüksek,• Bilgisayar kullanabilen,• İletişim becerileri güçlü	6 (Kişi) Kişi

8

dr

8

UNVAN	AÇIKLAMA	SAYI
Birim Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none"> • Üniversitelerin dört yıllık bölümlerinden veya bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olmalıdır. • Çağrı merkezi sektöründe en az iki (2) yıl yönetici pozisyonunda olanlar öncelikle tercih edilecektir. • Ekip yönetiminde başarılı,. • Liderlik özelliklerine sahip • MS Office programlarını etkin kullanabilen yetenekte olmalıdır. • Diksiyonu düzgün ve uygun bir ses tonuna sahip, • Takım ruhuna sahip, • Sabırlı, öğrenmeye açık, • İkna kabiliyeti yüksek, • Bilgisayar kullanabilen, • İletişim becerileri güçlü 	2 (iki) Kişi
Teknik Personel	<ul style="list-style-type: none"> • Üniversitelerin iki yıllık(Meslek yüksek okul) bilişim sistemleri bölümlerinden mezun olmalıdır. • En az 2 yıl çalışma tecrübesine sahip olduğunu belgelemelidir. • 	1 (bir) Kişi
	TOPLAM	147

Tablo 3: ALO 171 Personel Tablosu

φ

sh

⊗

7.3. ALO 191 Çağrı Merkezi Personeli

7.3.1. YÜKLENİCİ, Sözleşme süresince en az “**Tablo 4**” de belirtilen sayı ve nitelikteki personeli tam zamanlı olarak işbu şartnamede belirtilen şekilde İDARE'nin belirleyeceği veya onaylayacağı yerde görevlendirecektir.

7.3.2. ÇM'nde çalışan tüm personelin 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 48. Maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen genel şartları taşıması gerekmektedir.

7.3.3. Adayların şartları taşıdığına dair belgeler yüklenici tarafından İdareye sunulacaktır. Birim yöneticileri ve takım liderleri de operatörlerle aynı süreçlerden geçtikten sonra başarılı olanlar İdarenin onayı ile işe başlatılacaktır.

7.3.4. İdarenin vereceği bağımlılıkla ilgili diğer görevleri yerine getirecektir.

7.3.5. Operatör

7.3.5.1. Yüklenici, işbu şartnamede belirtilen hizmetleri yerine getirmek amacıyla çağrı operatörü istihdam edecektir.

7.3.5.2. Operatörler en az lisans mezunu olacaktır. Çalışacak operatörlerin en az %65'i üniversitelerin psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimcisi, sosyal hizmetler, sağlık yönetimi, sağlık bilimlerinin ilgili bölümlerinden mezun veya madde bağımlılığı konusunda yüksek lisans unvanına sahip diğer lisans mezunlarından oluşacaktır.

7.3.5.3. Görev Tanımı

7.3.5.3.1. Bilgilerinin doğru ve eksiksiz olarak sisteme kaydedilmesi,

7.3.5.3.2. Psikolojik ve rehberlik alanında ilk desteğin telefonda sağlanması,

7.3.5.3.3. İhtiyacına uygun olarak danışmanlık hizmeti verilmesi,

7.3.5.3.4. İhtiyacına ve idarece belirlenen algoritmaya uygun olarak birimlere yönlendirilmesini ve randevu alınması,

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

7.3.5.3.6. Bilgi edinme taleplerinin karşılanması,

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

7.3.5.3.8. İstemeleri halinde destek olmak amacıyla geri dönüş aramalarının yapılması,

7.3.5.3.9. Madde kullanımını önlemeye yönelik ilgili kurum ve kuruluşlarla gerekli iletişimin sağlanması,

- 7.3.5.3.10.** Tedavi merkezlerine başvurması durumunda bırakma sürecinde destek olmak için idare tarafından belirlenen periyotlarla motivasyonel görüşmeler yapmak amacıyla geri dönüş aramalarının yapılması,
- 7.3.5.3.11.** Sigara bırakma polikliniklerine başvuran kişilere bırakma sürecinde destek olmak amacıyla idare tarafından belirlenmiş periyotlarla geri dönüş aramalarının yapılması,
- 7.3.5.3.12.** Gerektiğinde kurumsal web sitesi canlı destek ile vatandaşlara hizmetin verilmesini sağlanması,

7.3.6. Takım Lideri

- 7.3.6.1.** Yüklenici, operatörlerin koordinasyonunu ve iş verimliliğini sağlamak amacıyla takım liderini çalıştıracaktır.
- 7.3.6.2.** Yüklenici, her vardiyada mutlaka en az bir takım lideri bulundurulacak, gün içerisinde çalışacak takım lideri planlaması İdare tarafından onaylanacaktır.

7.3.6.3. Görev Tanımı

- 7.3.6.3.1.** Takım liderleri kendisine bağlı operatörlerin yürüttükleri iş ve işlemlerden sorumlu olacaktır.
- 7.3.6.3.2.** Operatörlere değerlendirmeler neticesinde geri bildirimler yaparak mevcut kalite seviyelerini koruma sorumluluğunu taşıyacaktır.
- 7.3.6.3.3.** Takım liderleri kendisine bağlı operatörlerin performans hedeflerine ulaşmalarından sorumlu olacaktır.
- 7.3.6.3.4.** Operatörlerin işe devam durumların takip edecektir.
- 7.3.6.3.5.** Anlık çağrı yoğunluğu durumlarında gerektiğinde çağrı karşılayacaktır.
- 7.3.6.3.6.** Vatandaş memnuniyetini sağlamak için sahip olduğu kişisel ve yönetsel özellikler ile çalışanların motivasyonunu yükselterek, ekibin performansının artmasını sağlayacaktır.
- 7.3.6.3.7.** Takımın hedeflerine ulaşması için personel ile koçluk görüşmelerini yapacaktır.
- 7.3.6.3.8.** Takım liderleri kendisine bağlı bulunan takımındaki operatörlere eksik ya da geliştirilmesi gereken konularda vaka örneği hazırlayarak gölge çağrı aramaları yapacaktır.
- 7.3.6.3.9.** Takım liderleri kendisine bağlı bulunan takımındaki operatörlerin idare tarafından belirlenen sayıda çağrısını dinleyerek, geliştirilmesi gereken alanlarda eğitimleri verecektir.



7.3.6.3.10. Operatörlerin performans ve çalışma raporlarını birim yöneticisine sunacaktır.

7.3.7. Birim Yöneticisi

7.3.7.1. Yüklenici, ÇM işleyiş ve yönetiminden sorumlu olmak üzere birim yöneticisi çalıştıracaktır.

7.3.7.2. ÇM kontrolünü üstlenecek olan birim yöneticisi vardiyalı olarak da çalıştıracaktır.

7.3.7.3. Görev Tanımı

7.3.7.3.1. ÇM'nin amacına uygun olarak faaliyet göstermesinden sorumludur.

7.3.7.3.2. Birim Yöneticisi kendisine bağlı Takım Liderleri ve operatörlerin tüm hizmet süreçlerinden sorumlu olacaklardır. Takım Liderlerine ve gerektiğinde operatörlere geri bildirimler yaparak mevcut kalite seviyelerini koruma sorumluluğunu taşıyacaktır.

7.3.7.3.3. Birim Yöneticisi, Takım Liderlerinin işe gelip gelmediklerini takip edecektir.

7.3.7.3.4. Birim Yöneticisi vardiya 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.

7.3.7.3.5. Birim Yöneticisi takım liderleri ve operatörlerin performans hedeflerinden sorumlu tutulacaktır.

7.3.7.3.6. Birim Yöneticisi genel performans, kalite, operatörlerin çalışma bilgileri gibi raporları takip edecek, aksayan durumların tespiti halinde önlem alınmasını sağlayacaktır.

7.3.7.3.7. Birim Yöneticisi kalite ve şikâyet için gelen itirazları değerlendirecek ve itiraz sürecini takip ederek sonuçları gözlemleyerek operatörlere geri bildirim yapılmasını sağlayacaktır.

7.3.7.3.8. 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.

7.3.7.3.9. 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.

7.3.7.3.10. İdare tarafından istenecek veri ve raporları hazırlayacaktır.

7.3.8. Raporlama Uzmanı

7.3.8.1. Yüklenici, işbu şartnamede belirtilen hizmetleri yerine getirmek amacıyla raporlama personeli istihdam edecektir.

7.3.8.2. Görev Tanımı

7.3.8.2.1. ÇM'lerine yönelik raporlama ve analiz çalışmaları yapacaktır.

7.3.8.2.2. ÇM'lerinin verilerini izleyerek geliştirmeye yönelik önerileri idareye sunacaktır.

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

7.3.9. ALO 191'de çalıştırılacak personele ilişkin sayı, unvan ve nitelikler aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

UNVAN	AÇIKLAMA	SAYI
Operatör	<ul style="list-style-type: none">• Üniversitelerin dört yıllık bölümlerinden veya bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olmalıdır.• İyi düzeyde bilgisayar kullanma becerisine sahip olacaktır. İyi derecede veritabanı bilgisine sahip olmalıdır.• Çalışacak operatörler üniversitelerin psikoloji, sosyoloji, çocuk gelişimcisi, sosyal hizmetler, sağlık yönetimi, sağlık bilimlerinin ilgili bölümlerinden mezun veya madde bağımlılığı konusunda yüksek lisans unvanına sahip diğer lisans mezunlarından oluşacaktır.• Diksiyonu düzgün ve uygun bir ses tonuna sahip,• Takım ruhuna sahip,	95 (doksanbeş) Kişi

	<ul style="list-style-type: none">• Sabırlı, öğrenmeye açık,• İkna kabiliyeti yüksek,• Bilgisayar kullanabilen,• İletişim becerileri güçlü	
Takım Lideri	<ul style="list-style-type: none">• Üniversitelerin dört yıllık bölümlerinden veya bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olmalıdır.• Çağrı merkezi sektöründe en az bir yıl iş tecrübesine sahip olanlar öncelikle tercih edilecektir.• İnsan ilişkileri konusunda becerikli,• Problem çözme becerisine sahip• Ekibin motivasyon ve enerjisini üst düzeyde tutabilecek,• MS Office programlarını etkin kullanabilecek yetenekte olacaktır.• Diksiyonu düzgün ve uygun bir ses tonuna sahip,• Takım ruhuna sahip,• Sabırlı, öğrenmeye açık,• İkna kabiliyeti yüksek,• Bilgisayar kullanabilen,• İletişim becerileri güçlü	3 (üç) Kişi
Birim Yöneticisi	<ul style="list-style-type: none">• Üniversitelerin dört yıllık bölümlerinden veya bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olmalıdır.• Çağrı merkezi sektöründe en az iki (2) yıl yönetici pozisyonunda olanlar öncelikle tercih edilecektir.• Ekip yönetiminde başarılı,• Liderlik özelliklerine sahip	2 (iki) Kişi

	<ul style="list-style-type: none"> • MS Office programlarını etkin kullanabilen yetenekte olmalıdır. • Diksiyonu düzgün ve uygun bir ses tonuna sahip, • Takım ruhuna sahip, • Sabırlı, öğrenmeye açık, • İkna kabiliyeti yüksek, • Bilgisayar kullanabilen, • İletişim becerileri güçlü 	
Raporlama Uzamanı	<ul style="list-style-type: none"> • Üniversitelerin dört yıllık İstatistik, bölümlerinden veya bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilmiş yurt dışındaki yükseköğretim kurumlarından mezun olmalıdır. • İstatistik alanında yüksek lisans/doktora yapmış olmak • Microsoft Office programlarını etkin kullanabilmek. • İyi derecede SPSS programını etkin kullanabilmek. 	2 (iki) Kişi
	TOPLAM	102

Tablo 4: ALO 191 Personel Tablosu

7.4. Çağrı Merkezi Personelinin Seçimi ve Eğitimi

7.4.1. Çağrı merkezinde çalışacak personele ait aşağıda belirtilen belgeler idareye dosya halinde sunulacaktır.

7.4.1.1. Operatör özgeçmişi,

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

7.4.1.3. Nüfus cüzdanı fotokopisi,

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

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

7.4.1.6. 2 adet vesikalık fotoğraf; Son 6 ay içerisinde çekilmiş olmalı,

7.4.1.7. SGK işe giriş belgesi,

7.4.1.8. İstenilen sertifika fotokopileri

7

d



- 7.4.1.9. Tüm çalışanların her biri ile yüklenici arasında imzalanmış gizlilik sözleşmesinin aslı,
- 7.4.1.10. Çağrı merkezi hizmetlerinde ve vardiyalı çalışmasına engel bir durum olmadığını gösterir tek hekim imzalı sağlık raporu.
- 7.4.1.11. Engelli olarak çalışan operatörün rapor fotokopisi bulundurulmalıdır.
- 7.4.2. 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 idareye sunulacaktır.
- 7.4.3. ÇM personeli tütün ve bağımlılık yapıcı herhangi bir madde kullanmayan kişiler arasından seçilecektir.
- 7.4.4. ÇM’nde çalışmak üzere başvuran adayların diploma fotokopisi, kısa özgeçmiş, adli sicil kaydı evrakları incelenerek adaylar şartları karşılması halinde yüklenici tarafından mülakat listesine eklenecektir.
- 7.4.5. ÇM’nde çalışmak üzere başvuran adaylar idare tarafından kurulacak komisyonda mülakata alınacaktır. Mülakat sonrasında idari tarafından düzenlenecek eğitime operatörler için şartnamede belirtilen sayının %50 fazlası, takım lideri, birim yöneticisi ve raporlama uzmanı için alınacak kişi sayısının 3 katı olacaktır.
- 7.4.6. Daha önce Sağlık Bakanlığı tarafından düzenlenen ÇM operatörleri için bağımlılıkla mücadele eğitimlerine katılmış olanların tekrar aynı eğitime katılmalarına gerek bulunmamaktadır. Eğitime katılmasa dahi bu adaylar da sınav sonucunda en az 80-puan alma şartını sağlamak zorundadırlar.
- 7.4.7. Eğitim sonunda 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.
- 7.4.8. Hizmetin başlamasından sonra görevinden ayrılan personelin yerine yedek havuzunda bulunan personelden sıralamaya uygun olarak yeni personel göreve başlatılacaktır. Yedek havuzunda bulunan kişi sayısı 10 kişi ve altına inmesi halinde yüklenici tarafından en az 30 gün önce idareye bildirilerek en fazla 25’er kişilik gruplara eğitim verilmesi istenecektir. Personele verilecek eğitimin tüm masrafları yazılan masraf kalemleri (eğitim salonu, tüm katılımcılar için öğle yemeği, eğitmenlerin ulaşım ve tam pansiyon konaklama masrafları ile eğitim süresince aynı ildeki pratik eğitimler için gidilecek

birimlere ulaşım masrafları da dâhil olmak üzere) dâhilinde yüklenici tarafından karşılanacaktır. ÇM yedek havuzunda yer alacak aday personele verilen eğitimin ardından yapılacak olan teorik sınavda en az 80 puan alanlar puan sıralamasına uygun olarak yedek havuzuna dâhil olacaktır.

- 7.4.9.** Eğitimin sonunda yeterlilik alan kişi sayısının az olması halinde yükleniciye 10 iş günü içerisinde tamamlaması için bir eğitim hakkı daha verilecektir.
- 7.4.10.** Eğitim yüz yüze olarak gerçekleşecek olup İdare tarafından uygun görülmesi halinde İdare'nin belirlediği program dâhilinde uzaktan eğitim şeklinde de gerçekleştirilebilecektir. Eğitimin yüz yüze olması halinde eğitim yeri İdare'nin onayına sunulacaktır. Eğitim İdare tarafından oluşturulan program dâhilinde ÇM binalarının bulunduğu ilde en az 2 gün en fazla 5 gün olarak gerçekleştirilecektir.
- 7.4.11.** Eğitime katılan kişilerden sadece mazereti (hastanelerden alınmış sağlık raporu) sebebiyle en fazla 1 tam gün devamsızlık yapanlar teorik sınavdan 90 puan ve üzerinde not almaları halinde eğitimi tamamlamış sayılacaktır. 1 günden daha fazla mazereti olanlar ile mazeretsiz olarak eğitim katılmayanlar, sınava girme hakkını kaybedecektir.
- 7.4.12.** Yüklenici firma tarafından işe başlatılan personele gerekli bilgisayar kullanımı, iletişim becerileri, koçluk vb. eğitimleri de içeren bir hizmet içi eğitim programı verilecektir. Yüklenici tarafından hazırlanacak hizmet içi eğitim programı, İdare tarafından onayladıktan sonra yürütülecektir.
- 7.4.13.** Yüklenici, tüm personelin, eğitim ve operasyonda çalıştığı süre boyunca yaka tanıtım kartlarını bulundurmalarını sağlayacaktır.
- 7.4.14.** Tüm ÇM çalışanlarının, işe giriş ve çıkış işlemleri idarenin onayı ile yapılacaktır.
- 7.4.15.** 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. Ayrıca operatörlerin alfabetik isim sırasına göre fiziki evrakları onaylı dosyalar halinde idareye teslim edilecektir.
- 7.4.16.** Yüklenici'nin eğitim konusunda yükümlülüklerini yerine getirmiş olabilmesi için eğitimin başlangıcından son gününe kadar yukarıdaki şartları eksiksiz olarak yerine getirmesi gerekecektir.

7.5. Çalışma Saatleri ve Ücretleri



- 7.5.1. Çağrı merkezlerindeki tüm personel vardiya sistemi ile çalıştırılacaktır. Çalışma saatleri idare ve yüklenici firma arasında 4857 sayılı Kanun hükümlerine uygun olacak şekilde düzenlenecektir.
- 7.5.2. Analık izin hakkı, kısmi süreli çalışma ve yarım çalışma v.b. haklardan yararlanan operatörler için İş Kanunu hükümlerine uygun şekilde vardiya planları hazırlanacak olup aylık ücretleri bu kapsamda değerlendirilerek ödenecektir.
- 7.5.3. Gelen çağrıların dağılımına göre vardiya planlaması Yüklenici tarafından yapılacak ve İdare'nin onayına sunulacak İdare tarafından onaylandıktan sonra uygulanmaya başlanacaktır.
- 7.5.4. Çağrı merkezinde görevli tüm personel 45 (kırk beş) saat üzerinden 4857 Sayılı İş Kanunu Hükümlerine uygun olarak çalıştırılacaktır.
- 7.5.5. 4857 Sayılı İş Kanunu'nun 30. Maddesi gereğince engelli personel mevzuat kapsamında çalıştırılacaktır.
- 7.5.6. Çağrı merkezinde çalışacak personelin ücretleri aşağıda belirtilen tabloya göre düzenlenecektir.

İş Kaleminin Adı - Kısa Açıklaması	Birimi	Miktarı	Asgari Ücretten Fazlası (%)
ALO 171 Operatör	Kişi	138	%70 fazlası
ALO 171 Takım Lideri	Kişi	6	%75 fazlası
ALO 171 Birim Yöneticisi	Kişi	2	%80 fazlası
ALO 171 Teknik Personel	Kişi	1	%75 fazlası
ALO 191 Operatör	Kişi	95	%75 fazlası
ALO 191 Takım Lideri	Kişi	3	%80 fazlası
ALO 191 Birim Yöneticisi	Kişi	2	%85 fazlası
Raporlama Uzmanı	Kişi	2	%80 fazlası

Tablo 5: Ücret Tablosu

7.6. Resmi ve Dini Bayram Günlerinde Çalışma

- 7.6.1. Yüklenici, Resmi Tatil günlerinde de kesintisiz çalışma yapacak olup ÇM'lerinde çalışacak operatör, takım liderleri ve birim yöneticisi, aşağıda belirtilen sayılarda çağrı karşılama hizmetini sürdürecektir.
- 7.6.2. Yüklenici bu günler için icapçı operatör, takım lideri ve birim yöneticisi tedbirini alacaktır. Bu günlerde çalıştırılacak personele 4857 sayılı İş Kanunu'nun ilgili hükümleri gereğince belirlenecek ücret ödenecektir.

§ d



7.6.3. Yüklenici Resmi Tatil Günlerinde aşağıdaki tabloda belirtilen sayılarda personel çalıştıracaktır. İdare resmî tatil günlerinde çalışacak operatör, takım liderleri ve birim yöneticisi sayısında değişiklik yapabilecektir. Gerçekleşen üzerinden hesaplamalar yapılacaktır.

7.6.4. ALO 171 Sigara Bırakma Danışma Hattı

Resmi Tatil Süre (Gün)	Operatör	Takım Lideri	Birim Yöneticisi
0,5 (Yarım Gün)	30	3	1
1 (Tam Gün)	60	4	1

Tablo 6: ALO 171 Resmi Tatil Çalışma Tablosu

7.6.5. ALO 191 Uyuşturucu İle Mücadele Danışma ve Destek Hattı

Resmi Tatil Süre (Gün)	Operatör	Takım Lideri	Birim Yöneticisi
0,5 (Yarım Gün)	30	3	1
1 (Tam Gün)	40	3	1

Tablo 7: ALO 191 Resmi Tatil Çalışma Tablosu

8. KALİTE ve PERFORMANS YÖNETİMİ

8.1. Sunulan hizmetin kalitesi aşağıdaki başlıklar çerçevesinde değerlendirilecektir.

8.2. Görüşme Kalitesi Değerlendirilmesi:

8.2.1. Operatörlerin yaptıkları idare tarafından belirlenen sayıda görüşme kaydı yine idare tarafından belirlenen ÇM personeli 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),	

	<p>*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,</p>	0-10
DİNLEME ANLAMA BECERİSİ	<p>*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,</p>	0-12
YAPILAN İŞLEMİN DOĞRULUĞU / UYGUN BİLGİ PAYLAŞIMI	<p>*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, *Kullanılan yazılımı bildirilen standartlara uygun şekilde kullanılması,</p>	0-60
GÖRÜŞME SONLANDIRMA	<p>*Cansız, isteksiz ve aceleci bir tutumla çağrıyı sonlandırma, *Yardımcı olunabileceği başka bir husus bulunup bulunmadığını sorma,</p>	0-10

Ş d

Ø

	*Konuyla ilgili destek almak istediği bir konu olduğunda tekrar arayabileceği hakkında bilgi verme / 7 gün 24 saat arayabileceği aktarma, *Uygun kapanış anonslarının verilmesi,	
TOPLAM		100

Tablo 8: Çağrı Kalitesi Değerlendirme Kriter Tablosu

- 8.2.2.** 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 iletiildiği geri bildirim sistemi Yüklenici'nin iş süreçleri içerisinde tanımlı olacaktır.
- 8.2.3.** Operatörler için idare tarafından belirlenen sayıda çağrı dinlemesinin tamamı için çağrı kalitesi değerlendirme formu doldurulacak ve çağrı kalite değerlendirme puanı hesaplanacaktır.
- 8.2.4.** Dinlenen ses kayıtlarında hatalı puan verilmesi tespit edildiği durumda gerekli uyarı mekanizması yürütülecektir.
- 8.2.5.** 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.
- 8.2.6.** Aylık dinlenen çağrı ortalaması 80 puan ve üzerinde olması gerekir.80 puanın altında olması durumunda operatörle gelişim görüşmesi takım lideri tarafından yapılacaktır.
- 8.2.7.** Gelişim görüşme sonrası bir kez daha çağrı ortalamasının 80 puanın altında olması durumunda hizmet içi eğitim verilecektir.
- 8.2.8.** 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.

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

8.3.1. ALO 171 ÇM ve ALO 191 ÇM’nde idare tarafından hazırlanmış ve santral yazılımı ile entegre olarak çalışan bir anket uygulaması yazılımı mevcuttur.

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

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

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

8.4. Sigara Bırakma Planı yapılan vatandaş oranı;

8.4.1. 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.

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

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

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

8.5. Sigara Bırakma Planı sonrası sigarayı bırakan vatandaş oranı;

8.5.1. 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.

8.5.2. 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.

8.5.3. 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

8.5.4. 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

8.5.5. 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

8.6. 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.

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 amacıyla, YÜKLENİCİ ile BG.SZ.02 Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi, Projede çalışacak olan YÜKLENİCİ personeli ile BG.SZ.01 Personel Gizlilik Sözleşmesi ve



sözleşme kapsamında İDARE'ye teslim ettiği yazılım ve donanımlar için BG.SZ.06 Arka Kapı Taahhütnamesi imzalanacaktır. Bahse konu dokümanlara, SBSGM web sayfasından erişilmektedir.

9.1.4. Sözleşmeye konu iş kapsamında alt yüklenici kullanılacaksa, YÜKLENİCİ tarafından tüm alt yüklenicilere de BG.SZ.02 Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi imzalatılacak ve taahhütnamenin bir sureti İDARE'ye teslim edilecektir. Aynı şekilde alt yüklenici çalışanlarına da BG.SZ.01 Personel Gizlilik Sözleşmesi imzalatılacaktır. Alt yükleniciler ile BG.SZ.02 Kurumsal Gizlilik Taahhütnamesi imzalanması, YÜKLENİCİ'nin gizlilik ile ilgili sorumluluklarını ortadan kaldırmayacak veya değiştirmeyecektir.

9.1.5. 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.

9.1.6. YÜKLENİCİ'ye sözleşme kapsamında Bakanlık bilişim sistemlerine uzaktan erişim sağlaması gereken durumlar için İDARE güvenli bir VPN bağlantısı üzerinden sistemlere erişim imkânı 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.

9.1.7. PROJE kapsamında kullanılan mülkiyeti YÜKLENİCİ'ye ait olan ve bilgisayar veya sair depolama ortamlarında tutulan İDARE'ye ait veriler, Bakanlık Bilgi Güvenliği Politikaları uyarınca şifreli olarak muhafaza edilecektir.

9.1.8. 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.

9.2. İz Kayıtlarının Tutulması (Loglama) İle İlgili Gereksinimler

9.2.1. Tüm iz kayıtlarının asgari olarak Sağlık Bilgi Sistemleri İz Kayıtları Yönetimi Yönergesi Ek-1 Çizelgesi'nde uygulamalar tarafından üretilmesi istenen iz kayıtları için tanımlanmış detayda olması sağlanacaktır. Teknik ve idari nedenlerle alınamayacak iz kayıtları İDARE ve YÜKLENİCİ tarafından müşterek olarak belirlenecek ve muayene ve kabul işlemlerinde dikkate alınmayacaktır.

9.2.2. Tüm başarılı ve başarısız kimlik doğrulama girişimleri için özet veri içerecek şekilde iz kaydı oluşturulacaktır.

- 9.2.3.** Veri tabanlarında İDARE tarafından belirlenen tablolarda silme işlemleri ancak İDARE'nin bilgisi dahilinde yapılabilecek, silme nedeni, zamanı, silme işlemi yapan kişi kayıt altına alınacak ve izlenebilirliği sağlanacaktır.
- 9.2.4.** İç ve dış paydaşlar için oluşturulan web servis iz kayıtları İDARE tarafından belirlenecek detayda tutulacaktır.
- 9.2.5.** YÜKLENİCİ, Sistem kullanıcılarının aldığı hata mesajlarını (hata kodu, hata açıklaması, kullanıcı adı, modül, işlem, tarih, saat, dakika, saniye bazında) ayrıntılı olarak kayıt altına alacaktır.
- 9.2.6.** İz kayıtları, bütünlüğü garanti edilecek şekilde etiketlenecek ve saklanacaktır. Sistem tarafından üretilen iz bilgilerinden İDARE tarafından belirlenecek olanlar, analiz ve inceleme amacıyla, Bakanlık tarafından gösterilecek merkezi kayıt sistemine aktarılacaktır. Bu amaçla ihtiyaç duyulabilecek donanım ve altyapı İDARE tarafından sağlanacaktır.

9.3. Kişisel Veri, Özel Nitelikli Kişisel Veri İşlenen Sistemler İçin Gereksinimler

- 9.3.1.** 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 Kanununun 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.
- 9.3.2.** Özel nitelikli kişisel veriyi barındıran kayıtlar ulusal/uluslararası kabul görmüş güvenli yöntemlerle (şifreli metin olarak, güçlü şifreleme algoritmaları kullanarak, disk seviyesinde şifreleme vb.) saklanacaktır.
- 9.3.3.** Özel nitelikli kişisel verilerin tutulduğu ortamlara erişim için çok faktörlü kimlik doğrulaması yapılacaktır. Kullanıcı adı ve parola dışında kullanılacak ilave doğrulama faktörü/faktörleri İDARE ve YÜKLENİCİ tarafından müşterek olarak belirlenecektir.
- 9.3.4.** Proje kapsamında işlenen özel nitelikli kişisel veriler ile ilgili işlemlerde Kanun'un 6'ncı maddesinin dördüncü fıkrası kapsamında yayımlanan Kişisel Verileri Koruma Kurulunun 31/01/2018 Tarihli ve 2018/10 Sayılı Kararı'nda yer alan önlemlerin alınmasında YÜKLENİCİ ve varsa alt yükleniciler İDARE ile iş birliği yapacaktır.
- 9.3.5.** Uygulama, özel nitelikli kişisel veri içeren hata mesajı veya iz kaydı üretmeyecektir.

§ de



9.4. Güvenlik Testleri İle İlgili Hususlar

- 9.4.1. İDARE gerekli gördüğü durumlarda üçüncü kişi ya da firmalara güvenlik testleri (otomatik araçlarla zafiyet taraması, sızma testi, kaynak kod analizi vb.) yaptırabilecektir.
- 9.4.2. Güvenlik testleri Sistem'in güvenlik açıklarına karşı taranmasını, analiz edilmesini, raporlanmasını ve doğrulama testlerini kapsayacaktır.
- 9.4.3. İDARE ve YÜKLENİCİ güvenlik açıklarından hangilerinin çözümlenmesi gerektiğini karşılıklı mutabakat ile belirleyecektir. Söz konusu güvenlik açıklarının giderilme süresi ve güvenlik açıklığının kritiklik seviyesi İDARE ve YÜKLENİCİ mutabakatı ile belirlenecektir.
- 9.4.4. Düzeltmesi kararlaştırılan güvenlik açıklarından Sistem ile ilgili olanlar YÜKLENİCİ tarafından düzeltililecektir. İDARE'nin ağ altyapısı, donanım yapılandırması vb. sebeplerle İDARE'den kaynaklanan güvenlik açıklarının düzeltilmesinden ve bu açıkların Sistem'de sebep olacağı gecikmelerden YÜKLENİCİ sorumlu olmayacaktır.

10. CEZAI İŞLEMLER

- 10.1. Cezalar resmi olarak hizmetin devreye alınması ile birlikte uygulanmaya başlar ve belirlenen tutarlar cezanın uygulandığı ay içerisinde ilk hakedişten kesilmek suretiyle yapılır.
- 10.2. Hizmetin iş bu şartnamede tarif edildiği şekilde hizmetin başlayacağı tarihte bütünüyle başlatılmadığı durumda, İdarece hizmetin başlayabileceğine onay verilene kadar geciken her gün için sözleşme bedelinin 5/1000 (bindebeş) oranında gecikme cezası uygulanacaktır. Bu ceza süresince diğer cezalar uygulanmayacaktır.
- 10.3. Ancak, bu gecikmenin 7 (Yedi) günü aşması ve İdarenin ihtarına rağmen aynı durumun devam etmesi halinde, ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın kesin teminat gelir kaydedilir ve sözleşme feshedilerek hesabı genel hükümlere göre tasfiye edilir.
- 10.4. 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.



- 10.5.** Çağrı Merkezi Hizmeti verilen çalışma mekânı işbu teknik şartnamede bahsi geçen şartlara o ay için uygun olmaması halinde sözleşme bedelinin 5/1000 (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.6.** 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.
- 10.7.** Çağrı Merkezi'ni arayan vatandaşlar tarafından kendileri hakkında verilen tüm bilgiler İdareye ait olup, Yüklenici tarafından hiçbir şekilde üçüncü kimselere, kuruluşlara, kurumlara verilmeyecek, başka amaçlarla kullanılmayacak ve kopyalanmayacaktır. Güvenlik ve gizlilik politikasında belirtilen şekilde İdarenin önceden yazılı rızasının alınması halinde kullanılabilir. Onay alınmadan kullanılması durumunda Yüklenici ile sözleşme fesh edilecektir.
- 10.8.** Görüşme sonrası vatandaşa santral yazılımı aracılığı ile yapılan memnuniyet anketi puanlaması: ALO 171 ve ALO 191 Çağrı merkezlerinde 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.
- 10.9.** Sigara Bırakma Planı yapılan hasta oranı: ALO 171 M 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 %50'nin altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.
- 10.10.** her bir bırakma oranı için Sigara Bırakma Planı sonrası sigarayı bırakan hasta oranı:
- 10.11.** 3 aylık aramalar sonunda sigara bırakma oranının %30'un altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 1/1000 (bindebir),
- 10.12.** 6 aylık aramalar sonunda sigara bırakma oranının %25'in altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 1/1000 (bindebir),

- 10.13.** 12 aylık aramalar sonunda sigara bırakma oranının %20'nin altında çıkması halinde, yüklenicinin o ayki hak edişinden 3/1000 (bindeüç) oranında cezai kesinti uygulanır.
- 10.14.** 3,6 ve 12 aylık bırakma oranlarında aynı döneme birden fazla bırakma döneminin denk gelmesi vehedefin altında kalınması halinde cezai işlem ayrı ayrı uygulanacaktır.
- 10.15.** 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 sine tekabül eden tutar üzerinden her ay yükleniciye ceza kesilecektir. Operatörler ile alakalı başlatılan hukuki süreç sorumlulukları Yükleniciye ait olacaktır.
- 10.16.** Günlük tüm vardiyalarda işe gelmesi gerekirken gelmeyen (yasal izinler hariç) personel sayısı çalışması gereken personel sayısının %30'unu geçmesi durumunda tespit edilen her bir gün için sözleşme bedelinin 5/1000' i (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.17.** Günlük tüm vardiyalarda işe gelmesi gerekirken gelmeyen personel sayısı çalışması gereken personel sayısının %50'sini geçmesi durumunda İdare 4735 sayılı Kanununun 20. Maddesinin b bendine göre protesto çekmeye gerek kalmaksızın sözleşmeyi fesih edebilecektir.
- 10.18.** İdare tarafından istenen raporları yüklenici en geç 3 iş günü içerisinde hazırlayarak teslim edecektir. 3 iş günü veya idarenin onayıyla teslim süresini geçen her gün için günlük sözleşme bedelinin 5/1000' i (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.19.** Teknik şartname ve teklif birim fiyat cetvelinde belirtilen donanım malzemelerinden (bilgisayar, masa, koltuk, kulaklık, klima v.s.) ilgili hakediş uygulama ayında, şartname koşullarını sağlamayan her bir donanım için, günlük sözleşme bedelinin 1/1000' i (bindebir) oranında ceza kesilecektir.
- 10.20.** ALO 171 ve ALO 191 Çağrı merkezlerinde 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.
- 10.21.** ALO 171 ve ALO 191 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.



- 10.22.** Tesisin güvenliği kapsamında; turnike geçiş sistemi ile alakalı olarak, olmayan veya çalışmayan her gün için, günlük sözleşme bedelinin 5/1000'i (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.23.** Tesisin güvenliği kapsamında; güvenlik kamera sistemi ile alakalı olarak, olmayan veya çalışmayan her gün için, günlük sözleşme bedelinin 5/1000'i (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.
- 10.24.** 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. Operatör ile Yüklenici arasındaki iş akdinden doğabilecek her tür tazminat Yükleniciye ait olacaktır. şikyete istinaden İdare tarafından yapılan inceleme sonucunda operatörün hatası yok ise operatör sorumlu tutulamaz.
- 10.25.** 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. Personel ile Yüklenici arasındaki iş akdinden doğabilecek yürürlükteki mevzuat gereği Yüklenici'nin ödemesi gereken tazminatlar, Yüklenici'ye aittir.
- 10.26.** ağrı Kalitesi Değerlendirme de yer alan dinleme anlama becerisi ile yapılan işlemin doğruluğu başlığı altında 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.
- 10.27.** şartname dönemi boyunca aynı aykırılıktan 4 defa, farklı aykırılıktan 6 defa tespit edilmesi halinde Yüklenici operatörü İdare'nin onayı ile değiştirecektir. Bu durumda her türlü maddi yükümlülük (kıdem, ihbar tazminatı, prim yükü vb.) Yüklenici'ye ait olacaktır.
- 10.28.** ALO 171 M görev alacak operatörlerin lisans mezunlarının %70'in altına düşmesi halinde o ayki hakedişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.
- 10.29.** ALO 191 M görev alacak operatörlerin psikolog, sosyolog, ocuk gelişimci, sosyal hizmet uzmanı, hemşire ve madde bağımlılığı konusunda yüksek lisans unvanına sahip lisans mezunları unvanlarının %65'in altına düşmesi halinde o ayki hakedişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.
- 10.30.** ALO 171 M ve ALO 191 M de çalışan personel uzaktan çalışma yaptığı dönemlerde bilgisayar ve internet eksikliğine bağlı olarak hizmetin aksaması durumunda her eksiklik için yüklenicinin o ayki hakedişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.

10.31. Teknik şartname hükümlerinden Yüklenici tarafından gerçekleştirilmeyip Cezai Şartlar maddelerinde ayrıca belirtilmeyen hususlarda her maddeye karşılık hükümlerde sözleşme bedelinin 5/1.000 (bindebeş) oranında ceza kesilir.

11. DONANIM BAKIM ONARIM VE TEKNİK ÖZELLİKLER

11.1. Yüklenici, ALO 171 ÇM operatörü için 40 (kırk) masa ve ergonomik koşullara uygun koltuk ve tek tip en az 40 (kırk) bilgisayar sağlayacaktır.

11.2. Hizmet süresi boyunca arızalanan veya idarece değiştirilmesi uygun görülen tüm malzemeler anında yenileriyle yüklenici tarafından değiştirilecektir.

11.3. Seperatör, masa, koltuk, ses izolasyonu malzemelere ve bu malzemelerin üzerine yapılacak her türlü logo, giydirme ile diğer renk ve şekil gibi ayrıntılarına İdare tarafından onay verildikten sonra kurulum yapılacaktır.

11.4. En az 3.4 GHz işlemci frekansına ve 6MB L3 ön belleğe sahip işlemci veya daha üst model bir işlemci bulunmalı ve güncel işletim sistemini desteklemelidir. En az 16 GB 2400 frekansında DDR4 RAM bellek bulunmalıdır. En az 500 GB SSD bir sabit diske sahip olmalıdır. Her bilgisayarda VGA ve HDMI portları olmalıdır. En az 8 GB dahili paylaşımsız ekran kartı bulunmalıdır. Ekran kartı 1920X1080 çözünürlüğü desteklemelidir. Ekran boyutu en az 27 inç olmalıdır. Ekran çözünürlüğü en az 1920x1080 olmalıdır. Ekranda VGA ve HDMI girişleri bulunmalıdır.

11.5. Bilgisayarlarda lisanslı işletim sistemi ve office programları ile antivirüs programı yüklenecektir.

11.6. Mevcut sunulan ALO 171 ÇM hizmeti veren sunucuya SBA tarafında erişim verilmektedir. Bu şartname kapsamında mevcut hizmet devam ettirilecektir. Veri merkezi ile ÇM arasındaki bağlantı için gerekli olan diğer her türlü ihtiyaç yüklenici tarafından sağlanacaktır.

11.7. Yüklenici, ALO 171 ÇM ve ALO 191 ÇM de çalışan personel sayısı kadar kulaklık ve mikrofon temin edecektir.

11.7.1. Kulaklıkların özellikleri;

11.7.1.1.Kulaklıklar daha önce hiç kullanılmamış olacaktır.

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

11.7.1.3.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.

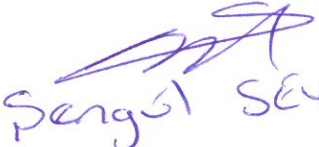
- 11.7.1.4.**Saklama poşeti, kimlik tanımlayıcı, renkli etiket gibi aksesuarları olmalıdır.
- 11.7.1.5.**Kulağın biçimini alan ve özel malzemeden üretilmiş yumuşak kulak yastıkları ile, taç kısmında ek konfor yastıklı olmalıdır.
- 11.7.1.6.**Yastıkları hijyen açısından değiştirilebilir ve yedeği temin edilebilir olmalıdır.
- 11.7.1.7.**Set kulaklığı tek taraflı ve kulağı kaplayan özellikte olmalıdır.
- 11.7.1.8.**Gürültü önleyici olmalıdır.
- 11.7.1.9.**Ani ses patlamalarını önleyici olmalıdır.
- 11.7.1.10.** Yankı önleyici olmalıdır.
- 11.7.1.11.** Taç kısımları poliüretan malzemeden üretilmiş ve kırılmalara karşı dayanıklı olmalıdır.
- 11.7.1.12.** Headband ile kulaklık genişliği ayarlanabilmeli ve başta sabit durmasını sağlayabilir olmalıdır.
- 11.7.1.13.** Avrupa Birliği (CE) onaylı olmalıdır.
- 11.8.** Çağrı merkezinde kullanılacak olan bilgisayar, kulaklık, mikrofon, sandalye gibi tüm ekipmanlar arızalanması veya idarece değiştirilmesi uygun görülmesi halinde tüm malzemeler yenileriyle değiştirilecektir.
- 11.9.** Yüklenici tarafından ALO 171 ÇM hizmetinin sunulduğu binada yeterli büyüklükte sunucuların bulunduğu sistem odası bulundurulacaktır.
- 11.10.** Sistem odasının üstünden veya altından su borusu, kalorifer borusu geçmemeli, rutubetsiz bir ortam olmalı, üstünde tuvalet ya da lavabolu bir oda ya da çatı olmamalı, havasız ve bodrum katları olmamalıdır.
- 11.11.** Sistem odası büyüklüğüne ve cihazların ısı üretme miktarları göz önüne alınarak yedekli olarak çalışacak hassas kontrollü (havanın yükseltilmiş taban altına üflenmesi) veya split klimaların temini yapılmalıdır.
- 11.12.** Sistem odasına girişler kartlı kapı giriş şeklinde ve yetkilendirme güvenlik politikasına uygun olacaktır. Giriş ve çıkışları kamera güvenlik sistemi ile izlenilebilir şekilde yapılmalıdır.
- 11.13.** Sistem odası, yeterli seviyede kabinet ve network alt yapısının hazırlanması yüklenicinin sorumluluğundadır.
- 11.14.** Sistem odasında idare ve yüklenici sunucuları dışında hiçbir cihaz olmayacaktır.
- 11.15.** ÇM'nde kullanılan internet en az 500 mbps hızında olacaktır. İnternet hizmetinin güvenliği ve tüm masrafları yükleniciye ait olacaktır.

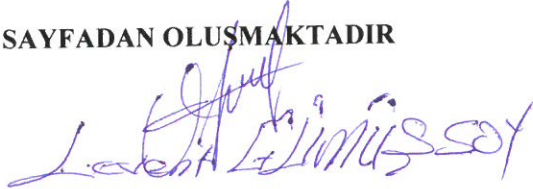
- 11.16. Yüklenici, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun belirlediği bilgi güvenliği alanındaki tedbirleri alacak ve ÇM hizmeti sunum sürecinde rolü olmayan 3. tarafların proje ile ilgili verilere erişimini engelleyecektir.
- 11.17. Yüklenici bu şartname kapsamında hizmet verecek operatörleri, ÇM ve teknik altyapıyı başka bir amaçla kullanmayacaktır.
- 11.18. ÇM operatörleri İdarenin uygun göreceği bir web tarayıcı kullanacak olup, Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenen internet adresleri dışında hiçbir harici uygulamaya erişemeyeceklerdir. Yüklenicinin kendi intranet vs. uygulamalarına erişim için İdareden onay alınacaktır.
- 11.19. ÇM'nde oluşabilecek arızaların (santral ve diğer teçhizat dâhil) tespitinde ve arızaların giderilmesinde yüklenici detaylı olarak idareyi bilgilendirecektir.

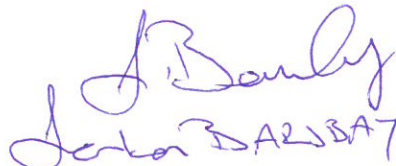
12. İŞİN BAŞLAMA VE SÜRESİNE DAİR HÜKÜMLER

- 12.1. Hizmet, sözleşmenin taraflarca imzalanmasına müteakip en fazla 30 (otuz) takvim günü içerisinde işe başlatılacaktır. Mevcut çağrı merkezi hizmetleri kesintiye uğratılmaksızın yürütülecektir.
- 12.2. ALO 171 ÇM ve ALO 191 ÇM hizmeti 01.07.2024 tarihinde başlatılacak olup 36 (otuz altı) ay sürecek olup hizmet süresi 30.06.2027 tarihinde sona erecektir.
- 12.3. ÇM hizmetinin işleyişinde ÇM ile İdarenin kurumları arasındaki koordinasyonu sağlayacak görevliler İdare tarafından belirlenecek ve yükleniciye bildirilecektir.

İŞ BU ŞARTNAME 12 MADDE VE 40 SAYFADAN OLUŞMAKTADIR


Sengül SEVİM


Laleli GÜLMÜŞSOY


J. Bouly
J. Bouly