



T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
HALK SAĞLIĞI
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı
Hizmet Alımı
Teknik Şartnamesi

Ağustos 2024

1. İŞİN KONUSU VE KAPSAMI	3
2. İŞİN YERİ.....	3
3. TANIMLAR.....	3
4. KISALTMALAR	5
5. MEVCUT DURUM.....	5
6. GENEL HÜKÜMLER.....	6
7. ALINACAK HİZMET KAPSAMI.....	6
8. KALİTE VE PERFORMANS YÖNETİMİ.....	13
9. BİLGİ GÜVENLİĞİ POLİTİKALARI	15
10. CEZAI İŞLEMLER	17
11. ÇAĞRI MERKEZİ İÇİN KULAKLIK.....	18
12. İŞİN BAŞLAMA VE SÜRESİNE DAİR HÜKÜMLER.....	18



1. İŞİN KONUSU VE KAPSAMI

İşbu teknik şartnamenin konusu,

- 1.1. Sağlık Bakanlığı bünyesinde, diğer bağımlılık yapıcı madde ve bağımlılık konusunda bilgi almak ve tedavi olmak isteyen vatandaşlara yönelik olarak ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı aracılığı ile 7/24 saat esasına göre hizmet sunulmaktadır.
- 1.2. 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 çağrılarının 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 İdare tarafından tahsis edilen binada hizmet sunacaktır.

2. İŞİN YERİ

Ankara ili, T.C. Sağlık Bakanlığı Halk Sağlığı Genel Müdürlüğüdür.

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 191 Uyuşturucu İle Mücadele Danışma Ve Destek Hattı Çağrı Merkezi Hizmeti	Uyuşturucu madde konusunda arayan vatandaşlara yardımcı olmak için telefon aracılığı ile sunulan danışmanlık hizmetidir
Alo 191 Çağrı Yönetim Sistemi	ALO 191 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.
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

3 / 19

TANIM	AÇIKLAMA
	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 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.

TANIM	AÇIKLAMA
Sözleşme	İşbu teknik şartname kapsamında taraflar arasında imzalanacak olan sözleşme
Sistem	ALO 191 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 kuralları temsil eder

4. KISALTMALAR

Kısaltma	Tanım
ALO 191	Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı
O	Operatör
TL	Takım Lideri
BR	Birim Yöneticisi
KVKK	Kişisel Verileri Korunma Kanunu
IVR	Interactive Voice Response (Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi)
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
SBA	Sağlık Bilişim Ağı

5. MEVCUT DURUM

5.1. ALO 191 Uyuşturucu ile Mücadele Danışma ve Destek Hattı

5.1.1. ALO 191 ÇM Ankara ilinde idare tarafından sağlanan binada, 95 operatör, 2 takım lideri, 2 grup lideri, 1 teknik personel ve 1 raporlama uzmanı olmak üzere 101 personel ile uyuşturucu madde konusunda arayan vatandaşlara yardımcı olmak amacıyla danışmanlık hizmeti vermek, yönlendirme ve takibini yapmak amacıyla faaliyetini sürdürmektedir.



5 / 19



- 5.1.2. ALO 191 santral sunucusu idareye aittir. Ankara İlindeki Sağlık Bakanlığı sunucularında saklanmaktadır.
- 5.1.3. ALO 191 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 191 ÇM Ankara ilinde, idare tarafından sağlanacak binada hizmet verecek olup hizmetin sunulabilmesi için gerekli olan personel ve mikrofonlu kulaklık Yüklenici tarafından sağlanacaktır. Hizmet binasının donanımı (bilgisayar, çağrı merkezi operatör masası, kablolama hizmetleri vb.) İdare tarafından sağlanacaktır.
- 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 mücadele alanında düzenlenen eğitimlerde veya farkındalık çalışmalarında görev almak üzere idarenin onayı ile görevlendirebilecektir.
- 6.3. Mücbir sebeplerde İDARE'nin onayı ile ALO 191 ÇM hizmeti uzaktan sunulabilecektir. İdare uzaktan hizmet sunumunun başlayacağı tarihten 10 iş günü öncesinde Yüklenici'ye bildirimde bulunacaktır.
- 6.4. 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.
- 6.5. Yüklenici, ALO 191 Çağrı Yönetim Sistemi kurulumu ile birlikte sözleşme sürecinde yazılımda yapılacak güncellemelerin kurulumundan sorumlu olacaktır.
- 6.6. Yüklenici, çağrı merkezinde 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.
- 6.7. Yüklenici, hizmetin sürekli ve kesintisiz bir şekilde, İdarenin belirleyeceği kurallara uygun olarak sürdürülmesinden sorumlu olacaktır.
- 6.8. Yüklenici, İş Sağlığı ve Güvenliği ile ilgili mevzuat kapsamında gerekli iş ve işlemleri yapacaktır.



6.9. Yüklenici çağrı merkezi hizmetinde görev alacak personelin çağrı karşılması 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.

7. ALINACAK HİZMET KAPSAMI

7.1. ALO 191 Çağrı Merkezi Personeli

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

7.1.2. Operatör

7.1.2.1. Yüklenici, işbu şartnamede belirtilen hizmetleri yerine getirmek amacıyla 4857 Sayılı İş Kanunu'nun 30. Maddesi gereğince en az 3 kişisi engelli olmak üzere, toplam 82 (seksen iki) çağrı operatörü istihdam edecektir.

7.1.2.2. Aranılan şartlar

7.1.2.2.1. Operatörler en az dört yıllık üniversite mezunu ve iyi düzeyde bilgisayar kullanma becerisine sahip olacaktır.

7.1.2.2.2. Operatörler en az lisans mezunu olacaktır. Çalışacak operatörlerin en az %50'si 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.

7.1.2.3. Görev Tanımı

7.1.2.3.1. Bilgilerinin doğru ve eksiksiz olarak sisteme kaydedilmesi,

7.1.2.3.2. Psikolojik ve rehberlik alanında ilk desteğin telefonda sağlanması,

7.1.2.3.3. İhtiyacına uygun olarak danışmanlık hizmeti verilmesi,

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

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

7.1.2.3.6. Bilgi edinme taleplerinin karşılanması,

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

7.1.2.3.8. Danışanın onayı vermesi halinde destek olmak amacıyla geri dönüş aramalarının yapılması,



- 7.1.2.3.9. Madde kullanımını önlemeye yönelik ilgili kurum ve kuruluşlarla gerekli iletişimin sağlanması,
- 7.1.2.3.10. Tedavi merkezlerine başvurması durumunda bırakma sürecinde destek olmak için idare tarafından belirlenen periyotlarla motivasyonel görüşmeler yapmak amacıyla geri dönüş aramalarının yapılması,
- 7.1.2.3.11. Gerektiğinde kurumsal web sitesi canlı destek ile vatandaşlara hizmetin verilmesini sağlanması,
- 7.1.2.3.12. İdare tarafından verilecek diğer görevlerin yapılması

7.1.3. Takım Lideri

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

7.1.3.2. Aranılan şartlar

7.1.3.2.1. Takım liderleri, en az lisans mezunu olacaktır.

7.1.3.2.2. Ekibin motivasyon ve enerjisini üst düzeyde tutabilecek,

7.1.3.2.3. MS Office programlarını etkin kullanabilen

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



8 / 19



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 görevleri yapacaktır.

7.1.4. Birim Yöneticisi

7.1.4.1. Yüklenici, operatör ve takım lideri koordinasyonu ile ÇM kontrolünü üstlenecek olan 1 (bir) birim yöneticisi çalıştıracaktır.

7.1.4.2. Aranılan 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'nin 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.

7.1.4.3.4. 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. 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 idare yetkililerine bilgi vermekle yükümlü olup, teknik hususlara dair gerekli koordinasyonu sağlayacaktır.

 9 / 19

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.

7.1.4.3.12. İdare tarafından istenecek veri ve raporları hazırlayacaktır.

7.1.4.3.13. İdare tarafından verilecek diğer görevleri yapacaktır.

7.1.5. Raporlama Uzmanı

7.1.5.1. Yüklenici, işbu şartnamede belirtilen hizmetleri yerine getirmek amacıyla 1 (bir) raporlama personeli istihdam edecektir.

7.1.5.2. Aranılan 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.

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.

7.3. Çağrı Merkezi Personelinin Seçimi ve Eğitimi



10 / 19



7.3.1. Çağrı merkezinde 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,

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 bulundurmalıdır.

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. ÇM personeli tütün ve bağımlılık yapıcı herhangi bir madde kullanmayan kişiler arasından seçilecektir.

7.3.4. ALO 191 ÇM 'nde çalışmak üzere başvuran adayların diploma fotokopisi, kısa özgeçmiş, adli sicil kaydı evrakları incelenerek adaylar şartları karşılaması halinde mülakata alınacaktır. Mülakatta başarılı olanlar idari 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 yüz yüze eğitim olarak gerçekleştirilecektir.

7.3.8. 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.

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

7.3.10. Yüklenici, tüm personelin, eğitim ve operasyonda çalıştığı süre boyunca yaka tanıtım kartlarını bulundurmalarını sağlayacaktır.

7.3.11. Tüm ÇM çalışanlarının, işe giriş ve çıkış işlemleri idarenin onayı ile yapılacaktır.

7.3.12. 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.

7.4. Çalışma Saatleri ve Ücretleri

7.4.1. ALO 191 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 191 Operatör	Kişi	77	%70 fazlası
ALO 191 Operatör (Engelli)	Kişi	3	%70 fazlası
ALO 191 Takım Lideri	Kişi	4	%80 fazlası
ALO 191 Birim Yöneticisi	Kişi	1	%90 fazlası
ALO 191 Raporlama Uzmanı	Kişi	1	%80 fazlası
TOPLAM		86	

7.5. Resmî 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.

12 / 19

Resmî Tatil Süre (Gün)	Operatör	Takım Lideri
0,5 (Yarım Gün)	20	1
1 (Tam Gün)	30	1

8. KALİTE ve PERFORMANS YÖNETİMİ

- 8.1.** ALO 191 ÇM'nde 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', '.....', '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 /	*Danışanın talep ve ihtiyacına yönelik uygun soruların sorulması, *Danışanın ihtiyaç ve talebine uygun işlem yapma,	

UYGUN BİLGİ PAYLAŞIMI	*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,	0-60
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

8.3.1. 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.

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

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

8.3.4. 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.

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

8.3.6. 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 ücret kesintisi yapılacaktır.

8.3.7. Çağrı Kalitesi Değerlendirme de yer alan dinleme anlama becerisi ile yapılan işlemin doğruluğu başlığı altında operatörün dinlenen her çağrısında 50 puan ve üzeri olması

8.3.8. gerekmektedir. 50 (elli) 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 191 ÇM'nde 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. İdare tarafından her 3 (üç) ayda 1 (bir) kez ÇM personeline yerinde veya uzaktan bilgi ve becerilerini ölçmeye yönelik sınav yapılacaktır.

8.6. 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 taabi tutulacaktır. Telafi sınavında da 80 (seksen) puan alamaması halinde net maaşı üzerinden %10 oranında ücret kesintisi yapılacaktır.

8.7. 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.

8.8. 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'si (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. Hesaplamalar 3 (üç) aylık dönemler halinde yapılacak olup aylık hesaplanan kriterlerin üç aylık ortalaması alınacaktır. Uygulama sözleşme imzalandıktan sonraki üç ayın sonunda başlayacak olup ilk ödeme sözleşmeyi müteakip dördüncü bordrosunda



15 / 19



personelin maaşına yansıtılacaktır. Takım Lideri olarak görev yapan personel de yapılacak değerlendirmeye tabi olacak başarılı olması durumunda aynı göreve devam edebilecektir. Hizmetin başlamasına müteakip ilk üç aylık dönem için takım lideri olacak personel İdarece 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 amacıyla, 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. 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 amacıyla 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.



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 191 Çağrı merkezinde 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.** 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 200/1000'ine (bindekiyüz) tekabül eden tutar üzerinden her ay yükleniciye ceza kesilecektir. Operatörler ile alakalı başlatılan hukuki süreç sorumlulukları Yükleniciye ait olacaktır.
- 10.5.** 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.
- 10.6.** Teknik şartnamede belirtilen kulaklık ile ilgili hakediş uygulama ayında, eksik olması durumunda günlük sözleşme bedelinin 1/1000' i (bindebir) oranında ceza kesilecektir.
- 10.7.** ALO 191 ÇM de 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.
- 10.8.** 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

 17 / 19

tarihine kadar çalıştırılmaz. Bu kapsamda İdarenin onayı olmadan başka bir işte her bir çalışan için sözleşme bedelinin 5/1000' i (bindebeş) oranında ceza kesilecektir.

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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.
- 10.4. ALO 191 ÇM görev alacak operatörlerin psikolog, sosyolog, çocuk gelişimci, sosyal hizmet uzmanı, hemşire ve madde bağımlılığı konusunda yüksek lisans unvanına sahip lisans mezunları unvanlarının % 50'nin altına düşmesi halinde o ayki hakedişinden 5/1000 (bindebeş) oranında cezai kesinti uygulanır.

11. ÇAĞRI MERKEZİ İÇİN KULAKLIK

- 11.1. Yüklenici, ALO 191 ÇM'nde çalışan personel sayısı kadar mikrofonlu kulaklık temin edecektir.
 - 11.1.1. **Kulaklıkların özellikleri;**
 - 11.1.1.1. Kulaklıklar daha önce hiç kullanılmamış olacaktır.
 - 11.1.1.2. Kulaklıklar operasyon grubunun kullanacağı bilgisayar ve/veya telefonlarda sorunsuz olarak çalışacaktır.
 - 11.1.1.3. 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.
 - 11.1.1.4. Saklama poşeti, kimlik tanımlayıcı, renkli etiket gibi aksesuarları olmalıdır.
 - 11.1.1.5. Kulağın biçimini alan ve özel malzemeden üretilmiş yumuşak kulak yastıkları ile, taç kısmında ek konfor yastıklı olmalıdır.
 - 11.1.1.6. Yastıkları hijyen açısından değiştirilebilir ve yedeği temin edilebilir olmalıdır.
 - 11.1.1.7. Set kulaklığı tek taraflı ve kulağı kaplayan özellikte olmalıdır.



18 / 19



11.1.1.8. Gürültü önleyici olmalıdır.

11.1.1.9. Ani ses patlamalarını önleyici olmalıdır.

11.1.1.10. Yankı önleyici olmalıdır.

11.1.1.11. Taç kısımları poliüretan malzemedan üretilmiş ve kırılmalara karşı dayanıklı olmalıdır.

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

11.1.1.13. Avrupa Birliği (CE) onaylı olmalıdır.

12. İŞİN BAŞLAMA VE SÜRESİNE DAİR HÜKÜMLER

12.1. ALO 191 ÇM 01.11.2024 tarihinde başlatılacak olup 36 (otuzaltı) ay sürecek 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 hazırlamış olup, 12 ana madde ve 19 sayfadan oluşmaktadır. 2024


Serkan BARSBAY
ÇST


Levent GÜMÜŞSOY
ÇST


Harun TAŞCI
Makine Mühendisi