



KUŞADASI BELEDİYESİ

GÜVERCİN MASA

**YÖNETİM VE ORGANİZASYON İLETİŞİM SÜREÇ YÖNETİMİ, KOORDİNASYON,
VATANDAŞLIK İLİŞKİLERİ YÖNETİM SİSTEMİ, PERSONEL EĞİTİMLERİ
UYGULAMA İŞİ**

TEKNİK ŞARTNAMESİ

Camikebir Mahallesi İsmet İnönü Bulvarı

Lütfi Suyolcu İş Merkezi No:42 09400

Kuşadası/AYDIN

Telefon : +90 256 460 40 40

1. Amaç

- Yönetim ve organizasyon projesinin süreç yönetimini ve denetimini sağlamak.
- Mevcut Güvercin Masa personelleri ile mülakatlar yaparak görüş bildirmek ve performans değerlendirmesi yapmak.
- Halkla İlişkiler personelinin saha eğitimini ve koordinasyonunu sağlamak.
- Bu sayede Kuşadalılar ile etkili iletişim kurmak, belediyeye karşı güven tesis etmek.
- Kuşadalıları bilgilendirerek kısa sürede taleplerine yanıt vermek ve memnuniyeti sağlamak.
- Uluslararası standartlarda bir modeli işler hale getirerek başarılı bir halkla ilişkiler örgütlenmesi oluşturmak.

2. Tanımlar

- **İdare** : Kuşadası Belediyesi
- **Yüklenici** : İhale üzerinde kalan ve kendisiyle sözleşme imzalanan istekli firma

3. İşin Tanımı

Kuşadası Belediyesi tarafından uygulanacak olan yönetim ve organizasyonu, iletişim süreç yönetimi, koordinasyon, vatandaşlık ilişkileri yönetim sistemi, personel eğitimleri ve uygulama işidir.

Vatandaş İlişkileri Yönetim Sistemi

- Çağrı Merkezi Lokasyonu:** Çağrı Merkezi için Kuşadası Belediyesi'nde Basın ve Halkla İlişkiler Müdürlüğü bünyesinde,
- CRM Sistemi:** Çağrı Merkezi'nde tüm süreçlerin takip edilebilmesi amacı ile bir CRM çözümü kullanılmaktadır. Kullanılan CRM çözümünün ana hedefi Temas Yönetimini sağlamaktır. Bu çözüm bir temas yönetim sisteminde bulunması gereken aşağıdaki bileşenleri içerir:
 - Vatandaş bilgileri (kişisel bilgileri, adresi, telefon numarası, diğer bilgileri),
 - Temas Yönetimi (Contact Management),
 - Vaka Yönetimi,
 - Temas sürecine uygun iş akışının yönetimi,
 - Uzak birimlerin online bağlantısı,
 - Mesajlaşma,
 - İletişim Kanalları Yönetimi,
 - Sosyal medya takibi,
 - İlgili birimlerde bireylere kadar inebilen şikâyet ve talep süreç yönetimi,
 - Otomatik SMS / MMS gönderimi,
 - Otomatik e-mail gönderimi,
 - Yoğun çağrı trafiği olan belediye birimleri ve iştirakleri ile online entegrasyon,
 - Knowledge Base Yönetimi,
 - Destek Hizmetleri Yönetimi,
 - Gerekli durumda ilçe belediye sistemleri ile entegrasyon,
 - Detaylı raporlama sistemi.

Bu yapılanmayla Kuşadası Belediyesi'ne tüm kanallardan gelen bilgi, şikâyet, talep, öneri, eleştiri ve dijital kanallardan Kuşadası Belediyesi'ne gelen benzer talepler, 444 71 14 Çağrı Merkezi'nde ele alınarak ve belirlenen temin süreleri içerisinde çözülecektir.

c) Uzaktan Erişim ile Çağrı Merkezi Hizmeti: Çağrı merkezinde yüklenici'nin temin edeceği son teknoloji ürünler, VOIP santral sistemi ve IP telefon sistemleri kullanılacaktır. Hizmet sağlayıcıdan kaynaklı kesintilere önlem olarak mobil hat destekli santral sistemi kullanılacaktır. Elektrik kesilmelerine karşı UPS destekli jeneratör sistemi kullanılacaktır. Yüklenici tüm santral sisteminin ve kişi/kullanıcı bilgilerinin yer alacağı online platformların sanal güvenlikleri ilgili mevzuatların gereğini yerine getirecek ve güvence altına alacaktır.

4. Kısaltmalar

İşbu şartnamede geçen ve aşağıda listelenen kısaltmalar metin içerisinde açıkça başka anlamda kullanıldığı ifade edilmediği sürece karşılarında belirtilen anlama gelecektir:

İdare: Kuşadası Belediyesi,

Yüklenici: İhale sonunda iş üzerine ihale edilen gerçek ve/veya tüzel kişiler,

İstekli: İhaleye teklif veren firma,

Sözleşme: İhalenin uhdesinde kalması durumunda firma ile imzalanacak mukavele,

Çağrı Merkezi (ÇM): Bu Teknik Şartname'de belirtilen yapıya sahip, faaliyet göstermekte olan, talep edilen hizmetleri sağlayacak merkez,

Çağrı Merkezi Hizmeti: Çağrı Merkezi tarafından verilecek olan, bu şartnamede belirtilen hizmetler,

Gelen Çağrı: Çağrı Merkezi'ne ulaşan tüm çağrılar,

Giden Çağrı: Çağrı Merkezi'nden Kuşadası Belediyesi'nin talimatları doğrultusunda yapılan dış aramalar,

Personel: Süpervizör ve Çağrı merkezi operatöründen oluşan ve Kuşadası Belediyesi'ne hizmet veren Yüklenici firma personeli,

Çağrı Süresi: Vatandaş ve VHT arasında, görüşmenin başladığı an ile bittiği an arasında geçen süredir. Zil çalma süresi ve vatandaşın beklemeye alınma süresi dâhil değildir.

ACD: Otomatik Çağrı Dağıtma Sistemi (Automatic Call Distributor),

Sistem: Çağrı Merkezi hizmetinin yürütülmesi kapsamında kullanılan tüm donanım ve yazılımlar,

Vatandaş: Kuşadası Belediyesi Halkla İlişkiler Müdürlüğü'nden hizmet alma hakkına sahip yerli/yabancı birey veya tüzel kişi,

Operatör (VHT - Vatandaş Hizmetleri Temsilcisi / Agent): Çağrı Merkezi'nde gelen ve giden çağrıları, belirlenen iş akışları çerçevesinde ele alan kişilere verilen isim,



Süpervizör: Operatörün iş verimini kontrol eden ve sistemi yönetmekle görevlendirilen personel,

Vaka: Vatandaş tarafından iletilen sorun, soru, talep, öneri vb.

Dokümantasyon: İhalenin konusu olan iş ile alakalı, İdare ve Yüklenici firma tarafından yayımlanmış her türlü kitap, basılı form, plan, proje, prospektüs, broşür, CD/DVD ve benzeri yayınlar,

İş Günü: Cumartesi, Pazar ve Resmi Tatil günleri haricindeki ilgili dönemde Kuşadası Belediyesi'nin belirlemiş olduğu zaman dilimidir.

ASA: Çağrı Merkezi ortalama yanıt süresi,

SL: Çağrı Merkezi servis seviyesi,

İK: İnsan Kaynakları,

KPI: Çağrı Merkezinin performansının ölçülmesinde kullanılan performans kriterlerini ifade etmektedir.

5. Çağrı Merkezi İşletmesi

Genel Beklentiler

5.1 Yüklenici İdare'nin istediği lokasyonda hizmet verecektir. Yüklenici İdare'nin talebi doğrultusunda birden fazla lokasyonda hizmet verebilir.

5.2 İdare, Yüklenici tarafından Çağrı Merkezi hizmetinin yürütüldüğü merkezi denetleyerek gerçekleşen çağrı verileri, ses kayıtları, kalite ve performans ölçümlerine esas teşkil eden hesaplamaları ve alınan hizmete ilişkin diğer unsur ve parametreleri yerinde kontrol edebilecek olup bu maksatla Çağrı Merkezi'nde sürekli 1 (bir) ya da daha fazla personelini bulundurabilecektir. İdare'nin atadığı yönetici ve Çağrı Merkezi Yönetim ekibi ayda bir operasyonel konuları görüşmek üzere toplantı yapacak; işleyişin ve performansın iyileştirilmesi için kararlar alacaklardır. Alınan kararların Kuşadası Belediyesi içerisindeki takibinden Kuşadası Belediyesi yönetim personeli, çağrı merkezindeki takibinden ise Çağrı Merkezi yönetim ekibi sorumlu olacaktır. Yapılan toplantıda; toplantı notları, konuşulan sorunlar, öneriler, alınan kararlar ve aksiyonları içerecek şekilde toplantı notları tutulacak ve bir sonraki toplantıda, bir önceki toplantı aksiyonları gözden geçirilerek devam edilecektir.

5.3 Operatör adedi aynı kalmak kaydıyla yukarıda belirtilen personel; inbound, outbound ve arka ofis olacak şekilde görevlendirilecektir. Yüklenici, operasyonun en ideal şekilde yürütmesi için vardiya planlarını düzenli olarak oluşturacak, haftalık olarak vardiya planlamasını İdare'ye sunacaktır.

5.4 Yüklenici, gelen çağrıların cevaplanması sırasında, personel tarafından gerekli filtrelemenin yapılmasını sağlayacaktır. Vatandaş aradığında verilebilecek bilgi ile kapatılabilecek başvurular, çağrı sırasında cevaplanarak kapatılacaktır.

5.5 Telefon kanalı dışında gelen başvurular, Çağrı Merkezi personeli tarafından incelenerek, iletişim bilgilerinde veya içerikte eksiklikler olması durumunda, vatandaş aranarak tamamlama yapılacaktır.

5.6 Çağrı Merkezi'nde gerçekleştirilen operasyonel süreçler (çağrı karşılanması, çözüm üretilmesi ve vatandaşa sunulması), inbound ve outbound personelleri tarafından gerçekleştirilir. İlgili birimin Güvercin Masa sorumlusuna iletilen başvurular, çözüm takibi yapılmak üzere,



ilgili arka ofis personeline de atanacaktır. İlgili arka ofis personeli, başvuru kategorisi, cevap ve çözüm süresine uygun olarak, başvurulara verilmesi gereken cevabın üretilmesini ilgili birim Güvercin Masa sorumluları ile takip edecek ve cevabın zamanında iletilmesini sağlayacaktır. Sunulan çağrı ve çözüm hizmetlerini kapsayacak şekilde bir vatandaş memnuniyeti anketi oluşturulacak ve yeterli örneklem sayısında gerçekleştirilecektir. Ankette minimum aşağıda belirtilen unsurlar yer alacaktır:

- Personel tutum ve davranışı
- Başvuruya sunulan çözümün/cevabın hızı
- Sunulan çözümün/cevabın kalitesi

Yapılan anketin İdare'ye raporlaması gerçekleştirilerek; personel, birim ve Daire Başkanlığı bazında kırımlı raporlanmalıdır.

5.7 Çağrı Merkezi Hizmeti, 7 gün 24 saat düzeninde, vardiyalı resmi ve dini tatil günleri dahil olarak yürütülecektir.

5.8 Yüklenici, İş Kanunu'nda yer alan hükümler çerçevesinde en uygun vardiya planlamalarını yapmaktan sorumludur. Yüklenici planladığı vardiya düzenlerinde, İdare'nin Çağrı Merkezi ile ilgili KPI hedeflerini referans alacaktır. İdare'nin onayı ile planlanan vardiya düzeni hayata geçirilecektir. Ayrıca Çağrı Merkezinde farklı birimler için dönem içinde farklı KPI hedefleri tanımlanabilir. Aşağıda beklenen genel KPI hedefleri mevcuttur. Yüklenici mevcut kaynaklar ile bu hedefleri tutturmak için azami gayret gösterecektir.

- S/L : 80% / 20
- ASA < 30 sn

5.9 Yüklenici sözleşme kapsamında çalışacak olan personelinin Çağrı Merkezi'ne giriş çıkışlarda İdare tarafından altyapısı kurulan parmak izi, kartlı geçiş vb. sistemlerle ilgili kontrolünü yapacak, oluşan verileri İdare yüklenici'ye dijital ortamda iletecektir.

5.10 Yüklenici aylık periyotlarda İdare'ye Çağrı Merkezi ile ilgili detaylı raporlar sunacaktır. Her ay düzenli olarak paylaşılan raporlar genel bir rapor formatında İdare'ye sunulacağı gibi birim ve iştirak bazında hazırlanan raporlar da ilgili kurumlar için düzenlenebilecektir. Yüklenici, İdare'nin isteyeceği her türlü operasyonel raporu hazırlamakla yükümlüdür. Bu raporlar mevcut işleyişi göstereceği gibi aynı zamanda operasyonun iyileştirilebilmesi için gerekli aksiyon planlarını da içerecektir. Yüklenici bu genel rapor periyodunun dışında İdare'nin talep edeceği ve sistemden elde edilebilen her türlü raporu istenilen sürede hazırlamakla yükümlüdür.

5.11 İdare iş kazalarını önleyici gerekli tedbirleri almak, yüklenici ise personeli bu konuda eğitmekten sorumludur. İş sağlığı ve güvenliği eğitimleri Yüklenici tarafından karşılanacaktır.

5.12 İdare, mevcut personellerin tamamını aynı anda almayabilir; bu durumda İdare Yüklenici firmaya çalışan personel sayısına ödeme yapacaktır.



6. Çağrı Merkezi Personelleri

Yüklenici Çağrı Merkezi'nde aşağıdaki adette ve nitelikte personel çalıştıracaktır.

6.1. Süpervizör (1 Kişi)

Personel sayısı : 1 kişi
Çalışma şekli ve süresi : Tam süreli (Sözleşme imzasından iş bitimini
31.12.2020 tarihine kadar)
Aylık ücret tutarı : Asgari ücretin % 40 fazlası

Süpervizör'ün özellikleri aşağıdaki şekilde olacaktır;

- * Üniversitelerin dört yıllık bölümlerinin birinden mezun olmalıdır.
- * Türkçesi ve diksiyonu anlaşılır, düzgün olmalıdır.
- * MS Office programlarını etkin kullanabilmelidir.
- * Takım çalışmasına yatkın, yoğun çalışma temposuna ayak uydurabilecek ve zor vatandaşlara karşı sabırlı olmalıdır.
- * Kulağında işitme sorunu ve çağrı merkezinde çalışmayı engelleyecek herhangi bir sağlık sorunu bulunmamalıdır.
- * Analitik düşünebilmeli ve problem çözme yeteneği gelişmiş olmalıdır.
- * Ekibin motivasyon ve enerjisini üst düzeyde tutabilecek tecrübesi bulunmalıdır.

6.2. Çağrı Merkezi Operatörü (7 Kişi)

Personel sayısı : 7 kişi
Çalışma şekli ve süresi : Tam süreli (Sözleşme imzasından iş bitimini
31.12.2020 tarihine kadar)
Aylık ücret tutarı : Asgari ücretin % 40 fazlası

Çağrı Merkezi Operatör Yardımcısı'nın özellikleri aşağıdaki şekilde olacaktır;

- * En az lise mezunu olmalıdır.
- * Türkçesi ve diksiyonu anlaşılır, düzgün olmalıdır.
- * Tercihen MS Office programlarını kullanabilmelidir.
- * 7/24 vardiya düzeninde çalışabilmelidir.
- * Takım çalışmasına yatkın, yoğun çalışma temposuna ayak uydurabilecek ve zor vatandaşlara karşı sabırlı olmalıdır.
- * Kulağında işitme sorunu ve çağrı merkezinde çalışmayı engelleyecek herhangi bir sağlık sorunu bulunmamalıdır.



7. İşletme Giderleri

7.1 Yüklenici, çalıştırdığı personelini, SGK'ya kayıt ettirmek ve her ay sonunda SGK bildirimlerini İdare'ye ibraz etmek zorundadır.

7.2 İdare'nin Yüklenici'ye teslim edeceği binada, işletme yönetimi (bina genel güvenliği, tadilat, tamirat vb) ve bu süreçte ortaya çıkacak olan maliyetler İdare tarafından karşılanacaktır.

7.3 İdare'nin Yüklenici'ye teslim edeceği binanın her türlü teknik maliyetleri (elektrik, şebeke suyu (ASKİ), doğalgaz vb giderler) İdare tarafından karşılanacaktır.

7.4 İdare'nin Yüklenici'ye teslim edeceği binanın her türlü inşaat işçilik (tadilat, tamirat vb) maliyetleri İdare'ye aittir.

7.5 Yüklenici, resmi tatil günlerinde de (resmi tatil, dini bayramlar vb.) personel çalıştıracak olup bu çalışmadan kaynaklı ödemeler, İdare tarafından sözleşmede belirtilen fiyatlar üzerinden ilgili personele yapılmak üzere Yüklenici'ye ödenecektir.

7.6 İdare'ye ait olan iletişim hatlarından (ses ve data) kaynaklı olarak Telekom'a ve gerekirse GSM/UMTH firmalarına ödenecek olan, yapılan dış aramalardan, SMS ve posta gönderimlerinden, yönlendirmelerden kaynaklanan iletişim bedelleri İdare tarafından karşılanacaktır.

7.7 İdare, personel maaşlarına ek olarak sadece kendisinin onaylaması durumunda resmi tatillerde çalıştırılan personel ve yine kendi talebi ve/veya onayı ile özel dönemlerde çalıştırılması gereken personelin fazla mesai ücretlerini ödeyecektir.

7.8 Personel ile ilgili hakedişler aylık dönemler halinde belirlenecek ve Yüklenici'ye ödenecektir. Kıdem tazminatına almaya hak kazanan personellerin tazminatı idare tarafından ödenecektir.

8. Hakediş Ödemeleri

8.1 Yüklenici Çağrı Merkezi hizmetine başladığı tarihten itibaren her ay düzenli olarak, çalışan toplam personel ve niteliklerine göre puantaj çalışması yapacak ve İdare'nin onayının ardından ilgili faturayı KDV ekleyerek İdare adına kesecektir.

8.2 Aylık hakediş, sözleşmede belirtilen ihale bedelinin aylık miktarı üzerinden, varsa cezalar ve sehven ödenen fazla ödemeler kesildikten sonra kalan miktardır.

8.3 Yüklenici her ay çalışan personelin tamamı için puantaj tablosu hazırlayacak ve İdare ödemelerini bu puantaj tablosunu esas alarak yapacaktır. Ay içerisinde eksik çalışan personel puantaj tablosunda aynı şekilde eksik olarak gösterilecek ve ona dair ödeme yapılmayacaktır.

8.4 Hakediş raporlarının düzenlenmesi aşağıdaki esaslara göre yapılır.

8.4.1 Hakediş raporları ayda 1 defa düzenlenir.

8.4.2 Aylık hakediş Sözleşme bedelinin sözleşme süresine bölünmesi ile bulunur. Ayı tamamlamayan Artık gün ayrıca hesaplanır. Son hakediş raporu bütçe yılının sonuna rastlayan ayın 20. günü düzenlenir.

8.4.3 Yüklenici tarafından her ayın sonunda düzenlenen Hakediş Raporu ve Fatura İdareye teslim edilir. Hazırlanan hakediş raporu takip eden ayın ilk haftasında İdarece kabul edilip tahakkuka bağlanır. Bu tarihten başlamak üzere beş gün içinde Mali Hizmetler Müdürlüğü'nce banka hesabına tek seferde nakit olarak ödeme yapılır.



9. Güvercin Masa Eğitim ve Performans Yönetimi

9.1 Yüklenici, Çağrı Merkezi'nde çalışan personelin vatandaş ile iletişimlerini daha profesyonel yapabilmeleri için ve 6331 Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu kapsamında temel ilk yardım eğitimini alma zorunluluğundan ötürü gerekli eğitimleri sağlamasından sorumludur. (İlk Yardım eğitimi 1 kere verilecektir). İlk Yardım eğitimi kapsamda personele sertifikalı temel ilk yardım eğitimi verilecektir.

9.2 Yüklenici tarafından Bire Bir Atölye Çalışmaları eğitimi verilecektir.

9.2.1 Performansını değerlendirdiğimiz çağrı merkezinin genel konuşma kriterleri çerçevesinde geliştirilecek,

9.2.2 Bir sonraki aylar için net, somut hedefler vererek kalite anlamında koçluk desteği verilecek,

9.2.3 Ortak hedefler yaratarak bu hedeflere doğru yürümek,

9.2.4 Koyduğumuz net hedeflerde, başarılı olan görüşmeleri de ön plana çıkarmak ve diğer kişilere de motivasyon sağlamak,

9.2.5 Olumlu zihinsel tutumu genel bir kural olarak tüm çalışanlara açıklanması hedeflenmektedir.

9.3 Yüklenici tarafından Yaratıcı Drama eğitimi verilecektir. Yaratıcı Drama eğitimi ile Kuşadası Belediyesi için hedefimiz; idarenin istediği konu başlığında hızlı, eğlenerek ve deneyimleyerek öğrenme, hedefleri daha hızlı gerçekleştirme, zorlanılan hedeflerde sonuca ulaşabilme fırsatını yakalamaktır.

9.3.1 Güvercin Masa ekibinin tamamını kapsar.

9.3.2 İhtiyaç doğrultusunda tasarlanmış tamamen esnek oturumlar düzenlenebilmelidir.

9.3.3 Gerçek bir fark yaratmak için "focus" bir temel konu ele alınmalıdır.

9.3.4 Eğlenceli, ilgi çekici ve renkli oturumlar katılımcıların aklında kalması sağlanmalıdır.

9.4 Yüklenici tarafından Telefonda Zor Durumları Yönetme eğitimi verilecektir. Telefonda Zor Durumları Yönetmek Eğitimin amacı; Güvercin Masa Çağrı Merkezi ve Koordinasyon Merkezi tarafından Kuşadalılar ile telefonda gerçekleştirilen iletişimi etkin kılmak ve vatandaş hizmetlerinde anı kontrol edebilmek büyük yetkinlik gerektirir.

9.4.1 Zor vatandaş sadece bağırان vatandaş değildir. Zorluk çıkaran sakin vatandaş, bilgi sahibi güvenli vatandaş veya alaycı vatandaş da yönetmek gerekmektedir.

9.4.2 Güvercin Masa Çağrı Merkezi ve Koordinasyon Merkezi personellerinin telefonda görüşülen kişilere farklı bir anlayışla yaklaşabilmesi ve zor durumlar karşısında kontrollünü kaybetmemesi için tekniklerin paylaşılması gerekmektedir.

9.5 Yüklenici tarafından Stres Yönetimi eğitimi verilecektir. Stres Yönetimi Eğitimin amacı Güvercin Masa'nın tüm birimlerinin gün içinde gerek yüz yüze gerekse telefonda hizmet verdiği; zor vatandaşlar, ortam ve devamlı telefonla konuşmak stresi oldukça yüksek seviyelere tırmandırıyor. Bu eğitimde önce stres nedenlerimizi ve kontrol etme tekniklerinin öğrenilmesi hedeflenmektedir. Güvercin Masa'nın zorluklarını kabul edip keyifli yanlarını ön plana çıkartılacaktır.

9.6 Yüklenici tarafından Güvercin masa ekibinin tamamına Genel İletişim ve Takım Çalışması eğitimi verilecektir. Güvercin Masa Genel İletişim ve Takım Çalışması Eğitiminin amacı etkin Güvercin Masa personellerini yetiştirmek, vatandaşın ruhuna dokunan bir hizmet anlayışı kurmak ve bunu parmak ucu elemanları dediğimiz aslında kurumumuzun sesi olan temsilciler üzerinden sunmak ve sürekliliğini sağlamaktır.



9.7 Yüklenici tarafından verilecek olan tüm eğitimler mesai saatleri içerisinde tüm personelin katılacağı şekilde İdare'nin göstereceği yerde yapacaktır. Eğitim salonu ve ikramlar İdare tarafından sağlanacaktır.

9.8 Yüklenici, personele vereceği eğitimleri, konusunda uzman ve tecrübeli eğitimcilerle sağlamakla veya ilgili eğitim kurumlarında bunu tedarik etmekle yükümlüdür.

10. Güvenlik ve Gizlilik Politikası

10.1 Yüklenici tarafından bu şartname kapsamında üretilen her türlü bilgi, belge, rapor ve veritabanı İdare'ye aittir.

10.2 Yüklenici; yapılan işle ilgili olarak elde edilmiş her türlü bilgi ve belgenin gizliliğinin sağlanmasından sorumludur. Bu kapsamda, her türlü bilgi ve belgenin üçüncü şahıslara açıklanmaması veya ancak İdare'nin önceden yazılı rızası alınarak kullanılmasının söz konusu olacağını da taahhüt eder.

10.3 Yüklenici, kendisine herhangi bir şekilde verilecek veya gönderilecek hiçbir belgenin, raporun, faturanın, her hangi bir yazılı bilginin, bilgisayar ortamında; verinin veya bilgisayar programının kopyasını almayacağını ve aslını ya da kopyalarını 3. şahıslara vermeyeceğini, her türlü bilgi, belge ve sair dokümanın gizliliğinin esas olduğunu kabul eder.

10.4 Kurulan Çağrı Merkezi'ni arayan vatandaşlar tarafından kendileri hakkında verilen tüm bilgiler ve Çağrı Merkezi'nin işletilmesi esnasında Yüklenici'ye İdare tarafından sağlanan her türlü veri %100 İdare'ye ait olup, Yüklenici tarafından hiçbir şekilde üçüncü kimselere ve kuruluşlara verilmeyecek, başka amaçlarla kullanılmayacak ve kopyalanmayacaktır.

11. Kişisel Verilerin Korunması

11.1 Yüklenici, Kişisel Verileri yürürlükteki mevzuata uygun şekilde gizli tutacağını, hiçbir şekilde üçüncü kişilere ve yurtdışına aktarmayacağını, Sözleşme konusuyla sınırlı bir şekilde ve sınırlı bir süre ile kullanacağını İdare'nin yazılı onayı olmaksızın kişisel verileri işlemeyeceğini, söz konusu kişisel verileri yalnızca Sözleşme konusu hizmetlerin yerine getirilebilmesi bakımından zorunlu olduğu ölçüde kullanacağını ve işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkmasını takiben yasal zorunluluk arz eden durumlar hariç olmak üzere sileceğini, yok edeceğini veya anonimleştireceğini kabul ve beyan eder.

11.2 Yüklenici personelinin, alt çalışanlarının ve kendisine bağlı olarak çalışan diğer kişilerin kişisel verilere erişim ve işleme yetkilerini kişisel verilere ilişkin mevzuata uygun olarak tanımlayacağını; personelinin, alt çalışanlarının ve kendisine bağlı olarak çalışan diğer kişilerin tanımlanan erişim yetkilerini kullanarak erişilen bilgileri ve erişim için kullandığı şifreleri/metotları hiç kimse ile paylaşmamasını sağlayacağını; personeline, alt çalışanlarına ve kendisine bağlı olarak çalışan diğer kişilere yürürlükteki mevzuatta belirtilen yükümlülükleri kapsamında bilgilendirme yapacağını, kabul ve beyan eder.

12.Yeterlilik

Kamu veya özel sektörde halkla ilişkiler proje uygulamalarına ilişkin; iletişim, süreç yönetimi, koordinasyon ve organizasyon hizmetlerinin birlikte yapılması işleri benzer iş sayılacaktır. 3. Maddede belirtilen işin tanımını, yüklenici adayı firmaların daha önce uygulamış ve iş tanımına uygun iş bitirme belgesini ilgili idareden onaylı almış olması gerekmektedir.



Yukarıda maddeler halinde yazılı olan her süreç yüklenici tarafından **31.12.2020** tarihine kadar sürekli olarak yönetilecektir.

Atıl Vlas BENGI
Gerçekleştirme Görevlisi

