

HİZMET TEKNİK ŞARTNAMESİ

1. İşin Adı/ Tanımı

Türkiye'nin her yerinden erişilebilir bir Çağrı Merkezi aracılığıyla, şartnamede belirtilen kalite ve performans kriterlerine uygun olarak; gelen tüm ihbar, şikâyet, teşekkür ve taleplerin etkin, hızlı ve güvenilir bir şekilde karşılanması (Inbound çağrılar) ile SEDAŞ tarafından içeriği belirlenecek tüm dış arama çalışmalarının (Outbound) gerçekleştirilmesi hizmet kapsamına dahildir. Ayrıca Çağrı Merkezi Hizmeti, aşağıda belirtilen çoklu erişim kanalları üzerinden ve Evden Çalışma koşullarıyla YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır. İşbu şartnamede, maddelerde yorum farkı veya belirsizlik bulunması durumunda, bu hususlarda son değerlendirme yetkisi SEDAŞ'a aittir.

Çoklu Erişim Kanalları;

- Telefon (PSTN / GSM)
- IVR
- Inbound / Outbound tüm çağrılar
- www.sedas.com Web Sitesi
- Mobil Uygulama
- Sosyal Medya (Tüm sosyal medya mecraları)
- WhatsApp
- Sms / Mail gönderimi
- Web-chat
- Chatbot
- Görüntülü Görüşme Teknolojisi

2. Amaç

SEDAŞ müşterileri, elektrik dağıtımına ilişkin her türlü ihbar, şikâyet, bilgi edinme talebi, öneri ve diğer taleplerini Çağrı Merkezi aracılığıyla iletebilecektir. Çağrı Merkezi tarafından alınan tüm bildirimler, içeriklerine göre değerlendirilmek üzere CRM sistemi üzerinden ilgili SEDAŞ birimlerine yönlendirilecektir.

YÜKLENİCİ bu şartnamede tanımlanan hizmetleri SEDAŞ'a sağlamakla yükümlüdür.

Yukarıda belirtilen inbound aramalar dışında, müşteri memnuniyeti anket aramaları, VIP müşteri aramaları, bilgi güncelleme vb. amaçlarla yapılabilecek tüm outbound aramalar YÜKLENİCİ tarafından yapılacak olup, çalışma ile ilgili data SEDAŞ tarafından YÜKLENİCİ ye iletebileceği gibi SEDAŞ sistemleri üzerinden de SEDAŞ bilgi ve denetimi dahilinde YÜKLENİCİ tarafından elde edilebilecektir.



3. İşin Kapsamı

3.1. Çağrı Merkezi Hizmeti'nin sözleşme süresi, hazırlık süreci hariç 36 (Otuz altı) aydır. Çağrı Merkezi Hizmeti, 31/12/2025 tarihi itibari ile başlayacak olup, sözleşmenin taraflarca imzalanmasından itibaren işin başlama tarihinden 15 (On beş) gün öncesine kadar olan sürede çalışır duruma getirilecek ve hizmetin işler vaziyette olduğuna dair SEDAŞ' tan onay alınacaktır.

3.2. Çağrı Merkezi Hizmeti, 7 (Yedi) gün 24 (Yirmi Dört) saat düzeninde ve resmi tatil günleri dahil olarak yürütülecektir.

3.3. YÜKLENİCİ, sözleşme imza tarihi ile hizmet başlangıç tarihi arasında geçen hazırlık süresinde herhangi bir ücret talep etmeyecektir. Hakedişler aylık dönemler halinde belirlenecektir.

3.4. Sözleşme konusu Çağrı Merkezi hizmeti için evden çalıştırılacak müşteri temsilcisi sayısı 111 (Yüz on bir), eğitimci sayısı 1 (Bir) takım lideri sayısı 6 (Altı) ve Süpervizör sayısı 1(bir) olacaktır. YÜKLENİCİ, İhale konusu iş için görevlendirilmiş olan Operasyon Grubu'nu bu şartname konusu dışında SEDAŞ' tan onay almaksızın başka bir işte çalıştırmayacaktır. **Çağrı Merkezi Hizmeti YÜKLENİCİ tarafından Konya il sınırları içerisinde evden çalışma modeli ile yürütülecektir.**

3.5. YÜKLENİCİ, Hizmetin verileceği Konya ili haricinde yerleşik en az üç (3) farklı ilde, fiziksel olarak faal durumda bulunan çağrı merkezi lokasyonuna sahip olmalıdır. Söz konusu lokasyonların her biri; gerekli teknik altyapıya ve yeterli nitelikli insan kaynağına sahip, kesintisiz hizmet sunumunu sağlayabilecek kapasitede ve aktif olarak faaliyet gösteriyor olmalıdır. Her bir çağrı merkezi lokasyonunda en az 100 (yüz) koltuk kapasiteli lokasyon bulunacak olup kat ve koltuk planları sunulacaktır. Ayrıca, bu üç lokasyondan en az bir (1) tanesinin, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) tarafından yayımlanan güncel Türkiye Deprem Tehlike Haritasına göre düşük deprem riski taşıyan bir bölgede konumlanmış olması ve bu lokasyonun, olası doğal afetler karşısında hizmet sürekliliğini teminat altına alacak şekilde planlanmış ve yapılandırılmış olması gerekmektedir.

3.6. YÜKLENİCİ, hizmet için gerekli ön hazırlık çalışmalarının tamamlanması ve hizmetin başlaması için gerekli plan (donanım, insan kaynağı, altyapı vb. diğer tüm kaynakların temin planları, İzin, ruhsat, lisans hakkı vb.) ve süreci gösteren analiz raporunu sözleşmenin imzalanmasından önce SEDAŞ' a teslim edecektir.

3.7. YÜKLENİCİ, işe alım süreçlerini hızlı, esnek ve gereksinimlere uygun şekilde yerine getirmelidir.

3.8. Çağrı Merkezi ile ilgili yapılacak altyapı, kurulum, donanım, yazılım, insan kaynağı vb. ihtiyaç duyulabilecek bütün yatırımların (SEDAŞ Yazılımları hariç) tedarik ve kurulumu ile ilgili tüm sorumluluk YÜKLENİCİ'ye ait olacaktır.

3.9. YÜKLENİCİ, Türkiye genelinde faaliyet gösteren en az **bir (1)** farklı Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (EDAŞ) ile, son **5 (beş) yıl** içerisinde çağrı merkezi hizmeti alanında sözleşmeye dayalı olarak hizmet vermiş olması ve bu kapsamda sektörel tecrübeye sahip olması gerekmektedir. İlgili hizmet tecrübesi; Elektrik Dağıtım Şirketlerinden alınacak referans yazıları, sözleşme örnekleri veya resmi yazışmalarla belgelenebilir nitelikte olmalıdır.

3.10. YÜKLENİCİ tarafından Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi (IVR) sunulacaktır. IVR, gelen ve giden aramalarda kullanılabilir olmalıdır. IVR üzerinden sesli kayıt bırakabilme ve IVR anket uygulaması hizmeti YÜKLENİCİ tarafından verilecektir. YÜKLENİCİ Müşteri Memnuniyeti Anketlerini skill



bazında otomatik olarak yapıyor olmalıdır. IVR akış yapısı, SEDAŞ ve YÜKLENİCİ operasyon ekipleri tarafından değiştirilebilir nitelikte olmalıdır. Sistem, zamana göre programlanabilir özellikte olmalı; Metinden Sese (TTS) ve Sesten Metne (STT) teknolojilerini bulundurmalıdır. Müşteriler, IVR üzerinden interaktif hizmetlerle bilgi alabilmelidir. YÜKLENİCİ tarafından sağlanan IVR yazılımı, SEDAŞ'a ait sistemlerle entegre çalışabilecek altyapıya sahip olmalıdır. Erişilebilir operatör bulunmaması durumunda, arayan kişiye sıra numarası ve tahmini bekleme süresi bilgisi verilebilmelidir. IVR'ın tüm sesli menüleri ile SEDAŞ tarafından sonradan talep edilen tüm menü değişiklikleri, profesyonel ses kayıtları şeklinde sunulmalıdır. SEDAŞ, IVR kurgusunda dilediği zaman revizyon talebinde bulunabilir. SEDAŞ'ın talep ettiği tüm revizyonlar, YÜKLENİCİ tarafından ücretsiz olarak karşılanacaktır

3.11.YÜKLENİCİ tarafından sunulacak IVR ve CTI sistemleri, arayan müşteriye tanımalı ve ilgili müşteri bilgilerini, çağrı geldiğinde müşteri temsilcisinin ekranında görüntüleyebilmelidir. Ayrıca, IVR sistemi müşteriye tanıyarak, aradığı bölgeye özel anonsları okuyabilecek şekilde yapılandırılmış olmalıdır.

3.12.SEDAŞ ın Plansız ve Planlı Elektrik Kesinti duyuruları ya da farklı bilgilendirme anonsları YÜKLENİCİ tarafından IVR'a yüklenecektir. Kullanılacak yazılımda kesinti vb. anonslar devreye alınıp çıkartılabilmelidir. SEDAŞ tarafından talep edilen anonslar YÜKLENİCİ tarafından 7 /24 IVR'a yüklenmelidir.

3.13.IVR sistemine gelen tüm çağrılar, 15 dakikalık zaman aralıklarıyla gruplandırılmalı ve her bir çağrı, TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi tarafından sağlanan zaman damgası ile damgalama işlemine tabi tutulmalıdır.

3.14.YÜKLENİCİ tarafından sağlanacak CTI sistemi, entegre bir tarayıcı (browser) içermelidir. Bu tarayıcı üzerinden SEDAŞ CRM uygulaması doğrudan çalıştırılabilir ve web servis entegrasyonuna ihtiyaç duyulmadan gerekli tüm entegrasyonlar sağlanabilmelidir.

3.15.YÜKLENİCİ tarafından sağlanacak IVR'ın devre dışı kalması durumunda santral üzerinden çağrı alınmaya devam edilebilmelidir.

3.16.Operasyonda yapılacak skill değişiklikleri, çağrı akış değişiklikleri öncesinde SEDAŞ' tan onay alınmalıdır. SEDAŞ'ın talep ettiği skill değişiklikleri ise anlık olarak karşılanmalıdır.

3.17.Çağrı merkezi aramalarına ilişkin tüm işlem görüşme kayıtları ile çağrı merkezi sisteminin işleyişini etkileyen yetkilendirme, ayarlama, güncelleme, IVR menü ağacı değişiklikleri, anons değişiklikleri vb. işlemler kayıt altına alınır ve söz konusu kayıtlar bir yıl çağrı merkezi sisteminde doğrudan erişilebilir biçimde, ilave olarak da beş yıl yedekleme ünitelerinde saklanacaktır. Söz konusu kayıtlar talep edilmesi durumunda sözleşme süresince ve her durumda sözleşme bitiminde SEDAŞ' a teslim edilir.

3.18.Tüm personellerin Trace raporları sistem üzerine kaydedilmeli ve anlık erişilebilir olmalıdır.

3.19.YÜKLENİCİ, Çağrı Merkezi altyapısı ile ilgili bakımlarını iş sürekliliğini 7/24 aksatmayacak şekilde planlamalıdır.

3.20.YÜKLENİCİ, SEDAŞ sistem veri tabanına kaydedilen her türlü bilginin gizliliğini ve güvenliğini sağlamalıdır.



3.21. Hizmetin verileceği Konya ilinde doğal afetlerden (deprem, sel, yangın, salgın hastalık v.b) ve/veya iletişim hatlarından ve / veya Çağrı Merkezi donanım ve yazılımlarından kaynaklanacak bir sorun yaşanması durumunda, Çağrı Merkezi Hizmetinin devam edebilmesi için hizmetin yürütüldüğü ilden farklı ilde faaliyet gösteren en az 250 koltuk kapasiteli yedek lokasyon bulundurulmalıdır.

Yedek lokasyonun farklı operatörler ile hat yedekliliğinin sağlanması gerekmektedir. SEDAŞ, YÜKLENİCİ'ye 10 (on) gün önceden haber vererek, 12 (on iki) ayda bir kez ilgili yedek lokasyonlarda çağrı alma tatbikatı gerçekleştirecektir.

3.22. YÜKLENİCİ, evden çalışmaya engel olası doğal afetlerde, personel sayısının en az %70'ini bir hafta içerisinde yedek çağrı merkezlerine konumlandırmış olmalıdır.

3.23. Evden çalışan personellerin donanım, internet ve sözleşme konusu hizmetin gereğini yerine getirmesi için gerekli olan her türlü ekipman YÜKLENİCİ tarafından temin edilecek olup, personele gerektiğinde görüntülü ve sesli iletişim program desteği sağlanmalı, VPN bağlantı sorunlarında 7/24 teknik destek verilmeli ve bilgi gizliliği konusunda gerekli tüm önlemler alınmalıdır.

3.24. Müşteri temsilcileri tarafından kullanılacak kulaklıkların marka ve modelleri, SEDAŞ onayı ile belirlenmelidir. Kullanılan kulaklıklar, üretici firma tarafından öngörülen aralıklarla kalibre edilmelidir. Her kulaklık en fazla iki yılda bir yenilenmelidir.

3.25. Takım lideri, Eğitmen ve Süpervizörün bilgisayarları dizüstü (laptop) olmalı, laptop çantası ve kablosuz mouse ile birlikte temin edilmelidir. Bu bilgisayarlarda Word, Excel ve PowerPoint programlarını içeren, lisanslı Microsoft Office yazılımı yüklü olmalıdır. Ayrıca, bu personellerin cihazlarında Microsoft Teams uygulaması yüklü bulunmalıdır. Takım lideri, Eğitmen ve Süpervizör, ücreti YÜKLENİCİ tarafından karşılanmak üzere, yeterli konuşma ve internet limitlerini içeren akıllı telefon ve telefon hattına sahip olmalıdır. Yan hakların (Cep telefonu, Mouse, telefon..vs) arızalanması gibi durumlarda 3 işgünü içerisinde temini zorunludur.

3.26. SEDAŞ, gerekli gördüğü durumlarda ve önceden bildirimde bulunmaksızın, istediği zaman ve kişilerle birlikte, Çağrı Merkezi'nin yönetildiği ofiste ya da tanımlanan hizmet kapsamında hizmetin verildiği tüm mahallerde; ses ve ekran kayıtlarını, kalite ve performans ölçümlerine temel oluşturan hesaplamaları, müşteri temsilcisi, takım lideri ve süpervizör yetkinliklerini, eğitim salonu ve materyallerinin yeterliliğini ve personelin yan haklarını kendisi veya denetim hizmeti aldığı başka bir firma aracılığıyla 7/24 denetleme hakkına sahiptir. YÜKLENİCİ, denetim sonucunda tespit edilip raporlanan aksaklıkları, SEDAŞ tarafından belirlenen süre içinde gidermekle yükümlüdür

3.27. Çağrı Merkezi Hizmeti kapsamında gerçekleşen tüm Çoklu Erişim Kanalları güvenlik amacıyla kaydedilecek ve talep edildiğinde erişilebilir, istenen formatta raporlanabilir durumda olacaktır.

3.28. YÜKLENİCİ'nin müşteri temsilcisi görüşmelerinin canlı olarak, temsilcinin müşteri ile görüştüğü anda dinlenebileceği, yapılan dinlemenin müşteri temsilcisi tarafından fark edilmeyeceği ve ortam seslerinin müşteriye iletilmediği özellikte bir ses kayıt sistemi bulunmalıdır. Ses kayıtları görüşme sonlandığı andan itibaren dinlenebilmelidir. Tüm müşteri temsilcilerinin ses kayıtlarının tamamı görüntülü olarak kaydedilmeli ve erişilebilir olmalıdır. Kayıtlar üzerinden tarih, saat, arayan ve aranan telefon numarası, talep numarası ve MT bazında aramalar yapılabilir. Kayıtlara sadece yetkili kullanıcılar yetkileri seviyesinde erişebileceklerdir. Yetki matrisi işin başlangıcında ve her revizyonda SEDAŞ'a teslim edilmelidir. Yetki matrisinde SEDAŞ'tan gelen revizyon talepleri anlık olarak karşılanmalıdır. Kayıtlar hiçbir şekilde silinemeyecek ve değiştirilemeyecek şekilde saklanmalıdır.



3.29. YÜKLENİCİ, Konuşma analizi, kalite değerlendirme, kalibrasyon ve raporlama yapabilen, bir yazılıma sahip olmalıdır.

3.30. YÜKLENİCİ sözleşme süresi boyunca ve uzaması durumunda uzatılan süre boyunca tüm ses kayıtlarını SEDAŞ 'ın direkt erişebileceği konumda sözleşme bitimine kadar saklamalıdır. YÜKLENİCİ ses kayıtlarını sözleşmenin sona ermesi durumunda ya da SEDAŞ'ın talep ettiği herhangi bir anda kaydın alındığı sisteme gerek duyulmadan çalışabilecek şekilde ve çağrı kaydı ile eşleşebilecek nitelikte SEDAŞ' ın istediği formatta teslim etmekle yükümlüdür.

3.31. YÜKLENİCİ, SEDAŞ çağrılarını evden karşılayan müşteri temsilcilerinin yaşayacakları olası bilgisayar, kulaklık ve benzeri arızalarında anında müdahale etmek ve gerekiyorsa donanımı (Bilgisayar, kulaklık.vs.) hemen değiştirerek çağrı karşılamaya uygun hale getirmekle yükümlüdür. YÜKLENİCİ, bu yükümlülüklerini süresinde yerine getirmek için evden çalışma koşullarını göz önünde bulundurarak tedbir almalıdır.

3.32. YÜKLENİCİ bir kalite ve performans yönetim aracı kullanılmalıdır. Bu yönetim aracı ile hizmetin değerlendirme kriterleri parametrik olarak düzenlenebilmeli, performans değerleri kayıt altına alınabilmeli ve kayıtlar istediği her zaman SEDAŞ' ın ya da yetkilendirdiği Firma / Kurum tarafından YÜKLENİCİ 'nin raporlama sistemine doğrudan ulaşabileceği şekilde incelemesine açılmalıdır. Ayrıca çağrı merkezi sisteminde kayıt altına alınan çağrı kayıtlarına, işlemlere ve raporlamalara esas veri ve bilgiler değiştirilemeyecek şekilde olmalıdır.

3.33. SEDAŞ'ın tabi olduğu ISO 10002:2018, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 27001 ve ayrıca ISO 18295-1, ISO 22301, PCI DSS, vs. direkt ya da dolaylı ilgisi olan sertifikaların tümüne sahip olması YÜKLENİCİ' den beklenmektedir.

3.34. ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi ve Kişisel Verilerin Korunması Kanunu dikkate alınarak Çağrı kayıtlarının depolandığı alanda datanın güvenliğinin sağlanması maksadı ile tüm önlemler alınmalıdır. Bağımsız kurum / kuruluş tarafından yıllık denetimler yapılarak, denetim raporları SEDAŞ'a sunulmalıdır.

3.35. YÜKLENİCİ, kendi organizasyon yapısı içerisinde istihdam edilen en az dört bin (4.000) aktif müşteri temsilcisi (operatör) ile çağrı merkezi hizmeti sunuyor olmalıdır. Bu sayı, yüklenicinin mevcut ve fiilen yürütmekte olduğu çağrı merkezi operasyonları kapsamında görev yapan, tam zamanlı ve aktif statüdeki personeli ifade etmektedir.

3.36. YÜKLENİCİ Inbound, Web-chat, Outbound, Sosyal Medya, Planlı – plansız kesinti Vs. için SMS gönderimi hizmetlerini SEDAŞ' a veriyor olacaktır.

3.37. YÜKLENİCİ Twitter, Facebook, LinkedIn (direk mesaj) webchat, whatsapp gibi yazılı iletişim kanallarının tek bir ekranda cevaplandığı SEDAŞ'a ait bir yazılım ile hizmet verecektir.

SEDAŞ	Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.
YÜKLENİCİ	İhaleyi kazanan firma.
ACW (After Call Work)	Bildirim sonrası konu ile ilgili yapılan çalışma.
VR (Voice Recorder)	Ses ve Ekran Kayıt Sistemi.
CRM	Müşteri talep, öneri, şikayet ve teşekkürlerinin bölümlere iletildiği yada kayıt altına alındığı sistem
CTI (Computer Telephony Integration)	Bilgisayar Telefon Entegrasyonu.
Çalışan	Çağrı Merkezi Hizmeti kapsamında görevlendirilmiş tüm YÜKLENİCİ çalışanları.
Cevaplama Oranı	Cevaplanan çağrının gelen çağrıya oranıdır.
Donanım	Bir bilgi işlem sistemine ait mekanik, manyetik, elektrik ve elektronik birimleridir.
Firewall	Güvenlik Duvarı. Yerel Ağ ile Dış Ağlar arasındaki yetkisiz erişim denetimlerini sağlayan yazılım/donanım.
Gelen Bildirim	Çağrı Merkezi'ne gelen tüm bildirimler.
Giden Bildirim	Çağrı Merkezi'nden dışarı doğru yapılan tüm bildirimler.
Hizmetler	Bu şartnamede tanımlanan ve YÜKLENİCİ tarafından SEDAŞ'a sağlanacak olan hizmetler ve işlevlerdir.
Inbound Çağrı	Çağrı Merkezine gelen çağrı
Outbound	Çağrı Merkezinden dışarıya yapılan aramalar
Kalite Grubu	Çağrı Merkezi Hizmeti'nin belirlenen hizmet ve kalite seviyelerinde yürütülmesinden sorumlu YÜKLENİCİ Çalışanları.
IVR	Etkileşimli Sesli Yanıt Sistemi.
Müşteri Temsilcisi	Gelen çağrıların cevaplanması için çalışan uzman YÜKLENİCİ personeli
Personel	MT (Müşteri Temsilcisi), TL (Takım Lideri) ve SP (Süpervizör) görevinde bulunan YÜKLENİCİ çalışanları.
PRI	Ses kanalı içeren sayısal hat.
Skill	Çağrıları beceri odaklarına göre yönlendirme
SMS	Kısa mesaj servisi.
TEDAŞ Mobil Uygulama	TEDAŞ tarafından iletilen şikayet, talep ve ihbarların aktarıldığı yazılımdır.
Chat-Bot	Metin ve konuşma ile bilgi veren veya işlem gerçekleştiren yazılım.
WhatsApp Hattı	Akıllı telefonlar için geliştirilen mesajlaşma ve arama uygulamasıdır.
Mobil Uygulama	Akıllı mobil cihazlar için hazırlanmış yazılımdır.
Sosyal Medya	İnternet üzerinden gerçekleştirilen diyalog ve paylaşımların bütünüdür.
Konuşma Analizi	Çağrı merkezine gelen çağrıların analiz edilerek ses kayıtlarının metne, metinlerin sese dönüştürüldüğü yazılım

5. İşin Yeri

5.1. YÜKLENİCİ, sözleşme konusu işi Konya il sınırları içerisindeki merkez/merkezlerinden Evden Çalışma modeli ile yürütecektir.

5.2. YÜKLENİCİ, hizmetin sürdürülebilirliği, denetlenebilirliği ve operasyonel ihtiyaçlar doğrultusunda, homeoffice modelinde çalışılsa dahi fiziksel bir ofis alanı buldurmakla yükümlüdür. Bu ofis yüz yüze toplantıların yapılabileceği, eğitimlerin (İşbaşı, Refresh, Bilgilendirme, Softskill..vb.) düzenlenebileceği özelliklere sahip olmalı ve hizmetin verildiği il merkez sınırları içerisinde yer almalıdır.



Azami Özellikler;

- En az 25 seat kapasitesi
- Projeksiyon Cihazı ve Ses sistemi
- Printer
- 7/24 ofis genelini kaydeden ve kayıtları en az 2 ay saklayan güvenlik kameraları.
- Yazı Tahtası ve ekipmanları (Tahta kalemi, silgi..vb.)
- En az 2 bağımsız bölüm (1 toplantı odası, 1 eğitim/seminer salonu)
- Yeterli sayıda çağrı merkezi ekipmanları
- Yüksek hızlı ve kesintisiz internet bağlantısı
- Güç kaynağı yedekleme sistemi (UPS ya da Jeneratör)
- Ofis alanı, çalışanların ergonomik koşullarda çalışabileceği şekilde düzenlenmiş olmalı; aydınlatma, havalandırma ve temizlik açısından ilgili iş sağlığı ve güvenliği mevzuatına uygun olmalıdır. Ofis adresi, hizmet başlangıcından önce yazılı olarak SEDAŞ'a bildirilmelidir. Adres değişikliği durumlarında en geç 5 (beş) iş günü içerisinde resmi bilgilendirme yapılması zorunludur.

YÜKLENİCİ, 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik kapsamında belirlenen tüm sorumlulukları yerine getirmek ve ilgili hükümlere uymakla yükümlüdür.

6. İşin Süresi

Çağrı Merkezi Hizmeti, hizmetin işler vaziyette olduğunun SEDAŞ tarafından onaylanmasına müteakip, hizmetin fiili olarak başladığı tarih (31/12/2025) itibariyle 36 (Otuz altı) ay süreyle yerine getirilecektir.

7. Bildirimler, olurlar, onaylar, belgeler ve tespitler

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

8. İşyerleri

8.1 İşyerinin yükleniciye teslimi

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

8.2 Yüklenicinin kendi ihtiyacı için kullanılacağı yerler

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

8.3 İş ve işyerlerinin korunması ve sigortalanması

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

8.4 İşyerlerinin temizlenmesi ve tesislerin kaldırılması

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.



9.İşin İfası ile İlgili Şartlar

9.1. İşin tesliminde gecikme olması

Çağrı Merkezi Hizmeti, 31.12.2025 tarihi itibari ile başlayacak olup, sözleşmenin taraflarca imzalanmasından itibaren işin başlama tarihinden 15 (Onbeş) gün öncesine kadar olan sürede tüm fonksiyonları ile çalışır duruma getirilecektir. Söz konusu hizmetin bu süre içinde tüm fonksiyonları ile çalışır duruma getirilememesi durumunda, çalışır duruma getirilinceye kadar geçen her takvim günü için sözleşme bedelinin %0,3'ü (Binde üçü) oranında gecikme cezası uygulanır. Ancak, bu gecikmenin 15 (On Beş) günü aşması durumunda, ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın zararlarının tazminini talep hakkından ayrı olmak üzere, kesin teminatı gelir kaydedebilir ve/veya sözleşmeyi feshedebilir.

9.2. SEDAŞ'ın sözleşme eki EK-8 Hizmet Tedarikçilerinin Yönetimi Prosedürü ve EK-8.1 Hizmet Tedarikçisi Gereklilikleri Tablosundaki hükümler YÜKLENİCİ 'ye uygulanır.

9.3. YÜKLENİCİ Çağrı Merkezi Müşteri Temsilcilerinin görev ve fonksiyonlarını temsilcilik şartlarını teknik becerilerini, özel bilgi ve becerilerini, işe alım sürecini, eğitimini, kişisel bilgi becerilerini, performans yönetimini ve memnuniyetini ISO 18295-1 standardına uygun şekilde tanımlamalı ve yürütmelidir.

9.4. Çağrı Merkezi'nde görev alacak Müşteri Temsilcileri, gelen çağrıları almış oldukları eğitim ve bilgiler doğrultusunda cevaplayacaklardır.

9.5. YÜKLENİCİ, İş Kanunu'nda yer alan hükümler çerçevesinde en uygun vardiya planlarını yapmaktan sorumludur. Vardiya planlamaları eşit ve adil yapılmalıdır. SEDAŞ tarafından talep edilen vardiya planlamalarına kişi ve sayı bazlı olarak bire bir uyum sağlanmalıdır.

9.6. YÜKLENİCİ, hizmet verilen yerde çalışan Operasyon Grubu'nun sevk ve idaresinden sorumlu olacaktır.

9.7. Çağrı merkezinin kesintisiz hizmet verebilmesi amacıyla, Bilgi Teknolojileri (IT) biriminin, tüm sistemlerin sürekliliğini sağlamakla yükümlü olduğu durumlarda 7/24 erişilebilir olması zorunludur. Olası sistemsel aksaklık, erişim problemi, entegrasyon sorunları, donanım arızası veya bağlantı kesintisi gibi acil teknik durumlarda, IT biriminin en geç 1 (bir) saat içerisinde geri dönüş yaparak problemi çözmesi / müdahale sürecini başlatması beklenmektedir. Çağrı merkezi operasyon ekibi, oluşabilecek teknik problemlerde öncelikli iletişim kuracağı IT irtibat kişilerini bilmelidir. Bu kapsamda, IT birimi tarafından güncel iletişim listesi ve destek planı paylaşılmalı; değişiklikler ilgili birimlere zamanında bildirilmelidir.

9.8. YÜKLENİCİ, ihale konusu iş için görevlendirilmiş olan Operasyon Grubu'nu bu şartname konusu dışında SEDAŞ' tan onay almaksızın başka bir işte çalıştırmayacaktır.

9.9. YÜKLENİCİ söz konusu işte çalıştıracığı Operasyon Grubu'nun, bu şartnamede belirtilen asgari yeterliliklerini sağlayacaktır. SEDAŞ söz konusu yeterlilikleri doğrulamak için Operasyon Grubuna ait ilgili sertifika ya da belgeleri isteme hakkına sahiptir.



9.10.YÜKLENİCİ SEDAŞ, gerekli gördüğü durumlarda önceden bildirimde bulunarak, takım lideri, eğitim uzmanı, kalite uzmanı ve süpervizörleri eğitim veya toplantı amacıyla kendi lokasyonlarına davet edebilir. Bu gibi durumlarda, seyahat, konaklama ve yemek giderleri YÜKLENİCİ tarafından karşılanacaktır.

9.11.Operasyon Grubu çalışanlarının bulunması, işe alınması ve 4857 sayılı “İş Kanunu” yükümlülüklerine uygun olarak çalıştırılması YÜKLENİCİ’nin sorumluluğunda olup, sözleşme süresince çalıştırılan personelin Sosyal Güvenlik Kurumuna SEDAŞ sigorta primlerinin ödendiğini gösterir belgeler ve banka maaş ödeme evraklarını her ay SEDAŞ’a iletacaktır. YÜKLENİCİ her bir personeli için Yıllık İzin Cetveli düzenleyerek özlük dosyasında saklamak, yıllık izin cetvelinde, yıllık izinlerin kullanıldığına dair personelin imzasını almak zorundadır. YÜKLENİCİ, çalışan bilgilerini içeren YÜKLENİCİ Çalışan Bilgi Tablosunu düzenleyerek işin başlama tarihinden itibaren 1 hafta içinde teslim etmekten ve önceki ayın bilgilerini güncelleyerek her ayın ilk haftası içinde SEDAŞ İnsan Kaynaklarına iletmekten sorumludur. SEDAŞ, tabloyla ilgili ek bilgi ve belge talep edebilir.

9.12.YÜKLENİCİ Operasyon Grubu’na ait aşağıdaki belgeleri gerektiğinde denetimlerde SEDAŞ’ a ibraz etmekle yükümlüdür.

- İşe giriş bildirgesi (SGK’dan onaylı) İkametgâh sureti
- Nüfus cüzdanı sureti Sabıka kaydı (Savcılıktan) Diploma fotokopisi
- İşe Uygunluk Sağlık Raporu Hizmet sözleşmesi
- YÜKLENİCİ Çalışanı “Bilgi Koruma Taahhünamesi”

9.13.Müşteri Temsilcileri ’nin;

- En az lise veya dengi bir okuldan mezun, (Tercihen ön lisans veya lisans mezunu)
- İyi seviyede bilgisayar kullanıcısı (MS Office programlarını kullanabilen)
- Düzgün bir diksiyona ve uygun bir ses tonuna sahip,
- Proaktif yaklaşım ve ekip çalışmasına yatkın, Genel kabul görmüş iş etiği vasıflarına sahip,
- Esnek vardiya saatlerine uyum sağlayabilecek, (7/24 çalışma şartlarına uyumlu)
- Yoğun iş temposu içerisinde ve stresli ortamda çalışmaya elverişli,
- Sabırlı, öğrenmeye açık ve müşteri odaklı yaklaşıma sahip olmaları gerekmektedir.

Seçilen müşteri temsilcilerinin SEDAŞ onayı alındıktan sonra operasyona dâhil edilmeleri gerekmektedir. Yukarıda yer alan minimum yeterlilik koşullarını sağlamadığı tespit edilen personeller ile, tespit edildiği an itibariyle ilişik kesilmelidir.

9.14.Takım Liderleri;

- En az ön lisans mezunu, (Tercihen lisans mezunu)
- İleri seviyede bilgisayar kullanabilen, (MS Office ve Çağrı Merkezi programlarını ileri düzeyde kullanabilen)
- Çağrı Merkezi dinamiklerine hâkim ve hedef değerlerimiz doğrultusunda aktif rol oynayabilecek,
- Genel kabul görmüş iş etiği vasıflarına sahip,
- Esnek vardiya koşullarına uyum sağlayabilecek,
- Proaktif, öğrenmeye açık, raporlama becerisine sahip, iletişim becerisi yüksek,



- Kriz durumlarını başarılı bir şekilde yönetebilen ve alınması gereken aksiyonları hızlı bir şekilde uygulayabilen,
- Seyahat engeli olmayan,
- Operasyonun tüm süreçlerine hâkim,
- En az 1 (Bir) yıllık Takım Liderliği deneyimine sahip,
- Müşteri Temsilcileri 'nin koordinasyonu ve yönetilmesi yetkinliğine sahip,

Yukarıda yer alan minimum yeterlilik koşullarını sağlamadığı tespit edilmiş olan personeller ile tespit edildiği andan itibaren 15 iş günü içerisinde ilişik kesilmelidir.

9.15. Süpervizör;

- En az lisans mezunu, (Tercihen Yüksek Lisans mezunu)
- Minimum 2 yıl çağrı merkezi tecrübesi olan,
- Yönetimsel becerisi yüksek,
- Inbound ve Outbound operasyon deneyimi olan,
- YÜKLENİCİ ve SEDAŞ arasındaki raporlama, planlama, organizasyon süreçlerini yönetebilme yetkinliğine sahip,
- SEDAŞ tarafından iletilen talep ve geri bildirimleri, talep edilen süreler içerisinde karşılayabilen,
- İleri seviyede bilgisayar kullanabilen, (MS Office ve Çağrı Merkezi programlarını ileri düzeyde kullanabilen)
- Çağrı Merkezi dinamiklerine hâkim ve hedef değerlerimiz doğrultusunda aktif rol oynayabilecek,
- Proaktif, öğrenmeye açık, raporlama becerisine sahip, iletişim becerisi yüksek,
- Kriz durumlarını başarılı bir şekilde yönetebilen ve alınması gereken aksiyonları hızlı bir şekilde uygulayabilen,
- Seyahat engeli olmayan,
- Operasyonun tüm süreçlerine hâkim,
- Takım Lideri koordinasyonu ve yönetilmesi yetkinliğine sahip,
- Genel kabul görmüş iş etiği vasıflarına sahip,

Yukarıda yer alan minimum yeterlilik koşullarını sağlamadığı tespit edilmiş olan personeller ile tespit edildiği andan itibaren 1 ay içerisinde ilişik kesilmelidir.

9.16. Eğitimci;

- Yeni başlayan personeller için oryantasyon ve proje bazlı eğitimleri planlamak ve uygulamak,
- Operasyonun eğitim ihtiyaçlarını belirleyebilmeli,
- Ürün Bilgisi, Sistem Kullanımı ve Yetkinlik eğitimleri ile ilgili aylık planlamaları yaparak eğitimleri verebilmek,
- Aylık quiz uygulamaları ile ürün bilgilerini ölçümlemek,
- Eğitim ihtiyaç analizleri yapmak ve gelişim planları oluşturmak
- Performans raporları hazırlayarak ilgili kurum yetkilileri ile periyodik olarak paylaşmak.

Yukarıda yer alan minimum yeterlilik koşullarını sağlamadığı tespit edilmiş olan personeller ile tespit edildiği andan itibaren 15 iş günü içerisinde ilişik kesilmelidir.

9.17.YÜKLENİCİ, projede görevlendireceği Eğitimci ve Takım Lideri kadrosunun alanında yeterli mesleki deneyime, konuya ilişkin teknik bilgiye ve eğitimci yetkinliğine sahip olmasını; ayrıca ilgili eğitimleri alarak belgeleyebilir nitelikte olmalarını temin etmekle yükümlüdür.

9.18.YÜKLENİCİ, Çağrı Merkezi'nde kullanacağı insan kaynakları yönetim sistemi, vardiya planlama, performans yönetimi ve Çağrı Merkezi organizasyon yapısı ile ilgili detaylı bilgiyi hizmet alımı işinin başlaması öncesi SEDAŞ'a sunacaktır.

9.19.YÜKLENİCİ, çağrı merkezi bünyesinde istihdam edilen tüm personelin maaşlarını, yürürlükteki asgari ücretin altında olmayacak ve piyasa koşullarına uygun şekilde belirlemekle yükümlüdür. Takım Lideri ve Eğitimci maaşı, yürürlükteki net asgari ücretin en az 1,5 katı, Supervizör maaşı ise net asgari ücretin en az 2 katı olacak şekilde belirlenmelidir. Tüm maaş ödemeleri, takip eden ilgili ay içerisinde düzenli, eksiksiz ve zamanında çalışanlara ödenmelidir.

9.20.YÜKLENİCİ, çağrı merkezinde görev yapan Müşteri Temsilcisi, Eğitimci, Takım Lideri ve Supervisor personellerinin günlük yemek ve ulaşım giderlerini karşılamakla yükümlüdür. Yemek bedeli, Türkiye Cumhuriyeti Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen asgari tutarın altında olmamalıdır. Yemek ve ulaşım ödemeleri, istihdam edilen personelin fiili çalışma günleri üzerinden hesaplanmalı Resmi tatil, izin ve raporlu olunan günlerde bu ödemeler yapılmamalıdır.

9.21.YÜKLENİCİ, çağrı merkezi çalışanlarının motivasyonunu artırmak, ekip bağlılığını ve çalışan memnuniyetini güçlendirmek amacıyla, her ay düzenli olarak en az bir ekip için motivasyon bütçesi ayırmakla yükümlüdür.

9.22.YÜKLENİCİ, Müşteri Temsilcilerinin moral, motivasyon ve iş kalitesini yüksek tutmak maksadıyla ayda en az 1 defa birebir koçluk / danışmanlık / mentorluk tarzı rehberlik görüşmesi yapmalıdır. Bu alandaki ilerlemeleri takip ederek gerekli aksiyonların tam ve zamanında alınmasını sağlamakla yükümlüdür. SEDAŞ gerekli görmesi halinde bu raporları inceleyebilir.

9.23.YÜKLENİCİ Tüm Müşteri Temsilcileri, Eğitimci, Takım Liderleri ve Supervisor için primlendirme sistemi uygulayacaktır. Primlendirmeye esas alınacak performans sisteminin parametreleri SEDAŞ ile ortak olarak belirlenecektir. Performans primleri aylık olarak ödenmelidir.

Primlendirme sistemi ücretlendirmesi:

- A seviyesi performans gösteren personele, aylık hakedişinin %15'i oranında prim ödenir.
- B seviyesi performans gösteren personele, aylık hakedişinin %10'u oranında prim ödenir.
- C seviyesi performans gösteren personele, aylık hakedişinin %5'i oranında prim ödenir.

9.24.YÜKLENİCİ, Çağrı Merkezi Hizmeti kapsamında çalışacak tüm operasyon grubundan, arayan kişilerin özel ve gizli bilgilerinin korunması için Bilgi Koruma Taahhünamesini ve ayrıca ekte yer alan SEDAŞ Açık Rıza Metnini imzalatarak proje bitimine kadar muhafaza etmeli ve sonrasında SEDAŞ'a iletmelidir.

9.25. Çağrı Merkezi'nde görev alacak Müşteri Temsilcileri bilgilerin ve kayıtların sisteme girilmesine ilişkin hizmetleri, kendilerine verilen yetki ve sorumluluk doğrultusunda yerine getireceklerdir.

9.26. YÜKLENİCİ, Operasyon Grubu'nun dışında yer alan ve periyodik raporların üretimini gerçekleştiren ve çıkarımlarda bulunan bir raporlama grubuna sahip olacaktır.

9.27. YÜKLENİCİ, hizmet kalitesinin sürdürülebilirliğini sağlamak ve personel gelişimini sistematik bir biçimde yürütmek amacıyla, Operasyon Grubu dışında, yalnızca bu projeye özel atanmış dedike kalite ve izleme (monitoring) personeli görevlendirmekle yükümlüdür. Söz konusu personelin başka herhangi bir projede görevlendirilmemesi ve yalnızca ilgili hizmet kapsamında çalışması esastır.

9.28. YÜKLENİCİ tarafından Operasyon Grubu'na belirlenecek kişilere en az 20 (Yirmi) gün süreli ve aşağıdaki başlıkları kapsayacak şekilde SEDAŞ Çağrı Merkezi işbaşı eğitimleri verilecektir. Söz konusu eğitimlerin içeriği SEDAŞ tarafından onaylanacaktır.

- YÜKLENİCİ Oryantasyon
- Çağrı Merkezi Sistemleri Kullanım Eğitimi
- Etkin İletişim
- Müşteri Tipleri ve Zorlu Müşteriler ile Baş Edebilme

9.29. YÜKLENİCİ' nin sağlayacağı en fazla 15 (onbeş) kişilik eğitim salonunda ve gruplar halinde gerçekleştirilecektir. Eğitim süresince Operasyon Grubu'nun her türlü masrafı (yemek, ulaşım, maaş vs) YÜKLENİCİ' ye ait olacaktır.

10. Denetim Hizmetleri

10.1. YÜKLENİCİ çağrı merkezine gelen çağrılarının %96,01ini 20 saniye içerisinde cevaplayacaktır. (Servis Seviyesi %96,01 / 20 saniyedir).

Servis seviyesi (%SS); operatör kuyruğuna giren çağrı sayısına (E) göre, operatör kuyruğuna girdikten sonra operatörle sesli görüşmesi 20 saniye içerisinde başlatılan çağrı sayısının (F) yüzdesidir ($\%SS=(F/E)*100$). Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülür.

10.2. YÜKLENİCİ çağrı merkezi müşteri temsilcisine bağlanma kuyruğuna giren çağrılarının en az yüzde 99,01ini cevaplayacaktır.

Cevaplama oranı (%CO); operatör kuyruğuna giren çağrı sayısına (E) göre, operatörle sesli görüşmesi gerçekleşen çağrılarının (G) yüzdesidir ($\%CO=(G/E)*100$). Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülür.

10.3. Memnuniyet oranı (%MO); tüketiciye yapılan geri arama sonrası elde edilen memnuniyet oranıdır. Memnuniyet oranı hedefi 95,01 dir. Yıllık ve aylık 15 zaman dilimleri için ölçülür.

Memnuniyet oranı ölçüm işlemine ilişkin kayıtlar TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi tarafından sağlanan zaman damgası ile saklanır.

10.4. 15 dakikalık zaman dilimleri dikkate alındığında ilgili dönemdeki toplam zaman aralığı sayısına (C) göre, çağrı merkezi yönüne yapılan tüm arama girişlerinin başarılı olduğu (tam doluluğun



oluşmadığı) zaman aralığı sayısının (D) yüzdesidir. Tam doluluğun oluşmadığı zaman dilimleri bakımından çağrı merkezi hat kapasitesinin yeterlilik seviyesini ölçer. Yıllık ve aylık olarak ölçülebilmelidir.

Formül: %US2 = (D/C)x100 **Hedef:** %US2>=%99,76 (Yıllık)

10.5.Müşterinin IVR sistemine ulaşması ile müşteri temsilcisine bağlanma sürecinde geçen maksimum süre 45 saniye olacaktır.

10.6.IVR sisteminde 120 saniye içerisinde herhangi bir tuşlama yapmayan SEDAŞ müşterileri, müşteri temsilcisi kuyruğuna yönlendirilecek olup, sesli yanıt sisteminin ana ve alt menüsünde geçen süreler bu bölümde yapılan bilgilendirmeler ve duyurular dâhildir.

10.7.Her müşteri temsilcisinin ayda en az 25 çağrısı dinleme personeli tarafından dinlenip değerlendirilecek ve sonuçları SEDAŞ' a raporlanacaktır.

10.8.Aylık kalite hedef puanı 100 üzerinden 90 puandır. SEDAŞ tarafından, müşteri temsilcileri için yapılan kalite, kalibrasyon ve gölge müşteri arama değerlendirmeleri kalite hedef puanına doğrudan etkileyecektir.

10.9.YÜKLENİCİ tarafından dinlenerek değerlendirilen çağrılarının en az %10 u SEDAŞ tarafından kalibre edilir. Kalibrasyon Sapma Oranı + - % 5 'dir. Kalibrasyon hedefinin tutturulamaması durumunda ilgili aya ait kalite hedef puanı da hedefin altında olarak değerlendirilecektir.

10.10. YÜKLENİCİ firma tarafından cevaplanan çağrılarda müşteri temsilcisinin davranışlarından ve verdiği bilgiden kaynaklı şikâyet oranı 1/10.000 çağrı olmalıdır. (Aylık bazda değerlendirilecektir.) Müşteri şikâyetinin haklı olup olmaması ile ilgili itilaf durumlarında nihai kararı SEDAŞ belirleyecektir. YÜKLENİCİ personeline şikâyet yansıtılması için, müşterinin şikâyetini iletmesi gerekli olmayıp, SEDAŞ tarafından tespit edilen ve müşteri mağduriyetine sebep olduğu anlaşılan tüm durumlarda ilgili YÜKLENİCİ personeline şikâyet yansıtılabilir.

10.11. Hizmetlerin yapılmasında uyulacak esasların tamamını, Operasyon Grubu'na bildirmek ve gerekli açıklamaları yapmak YÜKLENİCİ' nin sorumluluğundadır.

10.12. Dinlenen çağrılarının değerlendirilmesi sırasında aşağıdaki kriterler kullanılacaktır. SEDAŞ 1 Ay önceden YÜKLENİCİ' ye bilgi vermek koşulu ile kriter setinde değişiklik yapma hakkına sahiptir.

MÜŞTERİ YÖNETİMİ	İhtiyacın Tam & Doğru Olarak Ortaya Çıkarılması	Kendinden Emin ve Tutarlı Bir İletişim Kurulması	Müşterinin Anlayacağı Basitlikte ve Hızda Bilgi Paylaşımı	Süreçsel & Sistemsel Nedenlerden Kaynaklı Durumları Yönetebilme	Çağrı Yönetimi
Çok iyi	7	5	5	5	8
İyi	5	4	4	4	4
Orta	3	3	3	2	0
Zayıf	-5	0	0	0	-5

İHTİYACI KARSILAMA	İhtiyaca Uygun, Eksiksiz Çözüm Üretilmesi	Sistem Kullanımları / İşlemlerin Eksiksiz Yapılması	Sorulan Soruya Doğru Ve Eksiksiz Yanıt Verilmesi	Kritik Hata: İlegal İşlem
Çok iyi	8	14	8	-100
İyi	6	10	6	-100
Orta	4	7	4	-100
Zayıf	0	-11	-22	-100

OLUMLU DAVRANIS	Müşterinin Talebinin Sahiplenilmesi ve Sahiplenildiğinin Müşteriye Hissettirilmesi	Akıcı, Enerji Seviyesi Yüksek ve Doğru Bir İletişim Sekiliyle Görusmenin Yönetilmesi	Kritik Hata: Üslup & Tarz Hatası
Çok iyi	20	20	-100
İyi	15	15	-100
Orta	10	10	-100
Zayıf	0	0	-100



10.13. Kalite değerlendirmesi, bu şartnamenin 7.12 maddesinde belirtilen kriter ve puanlara göre yapılacaktır. Ayrıca, dinleme sonuçlarına göre Müşteri Temsilcileri'nin daha iyi hizmet vermeleri için dikkat etmeleri gereken noktaların Kalite Grubu ve Takım Lideri tarafından kendilerine iletiildiği bir geri bildirim sistemi YÜKLENİCİ'nin iş süreçleri içerisinde tanımlı olacaktır.

10.14. SEDAŞ YÜKLENİCİ'nin kalite ölçümüne ilişkin yaptığı tüm hesaplamaları, bu hesaplara temel olan verileri ve kayıtları kontrol edebilecek veya uzaktan bağlanarak kontrol etme olanağına sahip olacaktır.

10.15. Çağrı merkezi tarafından yapılan tüm outbound aramalar ve çağrı merkezi yönüne yapılan inbound aramalar SEDAŞ'ın belirlediği sistemde kayıt altına alınmak zorundadır.

10.16. SL, AR, ve US2 verileri için EPDK'nın 7012-1 sayılı Kurul Kararında belirtilen Kalite Faktörü 7 puan olacak, EPDK tarafından hedeflerin revize edilmesi durumunda, yeni Kurul Kararında belirtilen Kalite Faktörünün sağlanması zorunludur.

Elektrik Dağıtım Şirketleri ile Görevli Tedarik Şirketleri Çağrı Merkezleri Hizmet Kalitesi Standartlarına İlişkin Usul ve Esasları verilerinin EPDK'ya aylık olarak SEDAŞ tarafından doğru bir şekilde sunulabilmesi adına gerekli raporlamalar YÜKLENİCİ tarafından SEDAŞ' a sağlanacaktır. İlgili raporlar her ayın 3. İş gününe kadar SEDAŞ' a YÜKLENİCİ tarafından eksiksiz olarak iletilecektir.

11. İşlerin Denetimi

SEDAŞ uygun gördüğü takdirde kendisi ya da yetkilendirdiği bir firma (önceden haber vererek ya da vermeyerek) her türlü denetim yapma hakkına sahiptir. YÜKLENİCİ gereken kolaylığı gösterecektir. Denetimler ihtiyaca göre yerinde veya anket ile yapılabilecektir. Denetimlerde tespit edilen zafiyet ve bulgular SEDAŞ'ın yazılı olarak belirlediği süre doğrultusunda TUKLENİCİ tarafından giderilerek raporlanacaktır.

11.1. Denetim Görevlisinin Yetkileri

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

11.2. Denetim Görevlisi için Gerekli Binaların Yapılması

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

12. İşin Yürütülmesi

12.1. İş Programı

12.1.1. SEDAŞ uygun gördüğü takdirde kendisi ya da yetkilendirdiği bir firma ile (önceden haber vererek ya da vermeyerek) her türlü denetim yapma hakkına sahiptir. YÜKLENİCİ gereken kolaylığı gösterecektir. Denetimler ihtiyaca göre yerinde veya anket ile yapılabilecektir. Denetimlerde tespit edilen zafiyet ve bulgular SEDAŞ' ın yazılı olarak belirlediği süre doğrultusunda YÜKLENİCİ tarafından giderilerek raporlanacaktır.

12.1.2. Elektrik Dağıtım Şirketleri ile Görevli Tedarik Şirketleri Çağrı Merkezleri Hizmet Kalitesi Standartlarına İlişkin Usul ve Esaslar'ın 5. Maddesinin m fıkrası kapsamında YÜKLENİCİ 'nin bölgesindeki Dağıtım Şirketine Hizmet verilmesi durumunda Şirketlerin Sistemlerinin birbirinden bağımsız olarak işlenmesi ve raporlamalar ile kalite göstergelerine ilişkin gerçekleşme değerlerinin Şirket bazında üretilmesi gerekmektedir.

12.1.3. Operasyon Grubunun ihtiyaç duyacağı donanım, yazılım, internet erişimi, vs. tüm gereklilikler yasal yükümlülüklerin de gerektirdiği şekilde (5651 sayılı kanuna uyum) YÜKLENİCİ tarafından karşılanacaktır.

12.1.4. Çağrı Merkezi sisteminde meydana gelebilecek elektrik kesintisi, ağ erişim sorunları vb. durumlar nedeniyle oluşabilecek çökme hallerinde herhangi bir veri kaybının yaşanmaması için gerekli tüm teknik, altyapısal ve operasyonel önlemlerin eksiksiz olarak alınması YÜKLENİCİ'nin yükümlülüğündedir

12.1.5. YÜKLENİCİ tarafından sağlanacak olan veri merkezinin özellikleri arasında, en az Tier 2 veri merkezi standardı ve sistem/veri yedekliliğini sağlayacak 3 lokasyon yedekli veri merkezi özellikleri olması gerekmektedir. Sistem/veri yedekliliği sağlanırken KVKK uyumluluğu göz önünde bulundurulacak şekilde yurt için veri merkezlerinde konumlandırılması zorunludur.

12.1.6. YÜKLENİCİ SEDAS ile arasında yüklü verilerin transferi için bir ortak alana sahip olmalıdır. Bu ortak alandaki verilerin güvenliği YÜKLENİCİ'ye aittir. Alan kapasitesi minimum 10 GB olmalıdır.

12.1.7. Sorumluluk Matrisi

<i>Teknolojik Bileşen</i>	<i>Sorumlu</i>
Santral	YÜKLENİCİ
IVR	YÜKLENİCİ
Raporlama	YÜKLENİCİ
Wallboard (SEDAŞ' ın talep ettiği formatta)	YÜKLENİCİ
CTI	YÜKLENİCİ
Teknolojik Masa Üstü Ekipmanlar	YÜKLENİCİ
Ses Kayıt Sistemi	YÜKLENİCİ
186 ve VIP PRI Hatlarının Yönetilmesi	YÜKLENİCİ
Kalite Değerlendirme Sistemi (Sesli ve Görüntülü Özellikte)	YÜKLENİCİ
Outbound Otomatik Arama Sistemi	YÜKLENİCİ
Dashboard (SEDAŞ' ın talep ettiği formatta)	YÜKLENİCİ
SMS Programı ve SMS Gönderimi	YÜKLENİCİ

- *SEDAŞ ile YÜKLENİCİ ilerleyen dönemde anlaşarak sorumluluk matrisinde değişiklik yapabilirler.*

12.1.8. YÜKLENİCİ 186 ve VIP hatlarının ani kapasite artışı gerekli olduğu durumda kısa zamanda kapasite arttırılabilecek çözüm önerilerini SEDAS' a iletmelidir.

12.1.9. YÜKLENİCİ' nin kullanması gereken ve Santral ile entegrasyonu olan sistemler (SEDAŞ' ın kullandığı ve/veya kullanacağı Müşteri İlişkileri Sistemleri) in kullanılabilmesi için noktadan noktaya erişim sağlanacağı yeterli kapasite bir data iletişim hattı SEDAS tarafından tesis edilecektir. SEDAS ile arasındaki hat kapasitesi YÜKLENİCİ tarafından önerilmelidir.

12.1.10. Sunucuların ve data (ses, veri vb.) yedekleme işlemini düzenli olarak sağlayacak sistem bulunmalıdır. Data kaybı yaşanmaması için gerekli sistemlerin kurulu ve tüm önlemlerin alınmış olması gerekmektedir.

12.1.11. Kullanılacak bilgisayarların ve sistemlerin, diğer bilgisayarlardan fiziksel ve bilişim ağlarından (araya güvenlik duvarı koyarak ve VLAN ayırımı yapılarak) ayrıştırılmalıdır.

12.1.12. Personelin bilgisayarlarında, Antivirüs programları kurulu, aktif ve güncel olmalı. Konu ile ilgili teknik personel düzenli olarak gerek Antivirüs gerekse işletim sisteminin güncellemelerini takip etmelidir (Güncellemeler ve sistem taramaları en az haftada 1 defa gerçekleştirilmelidir).

12.1.13. YÜKLENİCİ kendi içinde en az senede bir kez olmak üzere zafiyet ve sızma testleri (penetration vulnerability tests) yaptırmalı ve sonuçlarını SEDAŞ ile paylaşmalıdır.

12.1.14. MT'lerin kullandığı bilgisayarlardan SEDAŞ dışına erişimleri güncelliği takip edilen Firewall üzerinden sağlanmalıdır.

12.1.15. Firewall "Site to Site" VPN desteklemelidir.

12.1.16. YÜKLENİCİNİN lokasyonundan SEDAŞ lokasyonuna doğru giden data ve ses trafiği Firewall arkasından yapılmalı ve mümkünse tek IP ile SEDAŞ networküne erişilmelidir. SEDAŞ networküne erişim de Firewall üzerinden yetkilendirilerek yapılacaktır.

12.1.17. Firewall üzerinden yapılan erişimler loglanmalı ve en az iki yıl süre ile saklanılmalıdır.

12.1.18. İnternet erişimi proxy sunucular üzerinden yapılmalı ve erişimler geriye dönük olarak en az iki yıl süre ile sorgulanabilmelidir.

12.1.19. SEDAŞ içi ve dışı mail trafiği gözlemlenebilir ve en az iki yıl süre ile loglanabilir yapıda olmalıdır.

12.1.20. SEDAŞ ile YÜKLENİCİ arasındaki data hattının YÜKLENİCİ tarafındaki ucu için gerekli güvenlik önlemleri YÜKLENİCİ tarafından alınacak ve SEDAŞ' a periyodik olarak güvenlik raporlaması yapılacaktır. SEDAŞ' ın bu konudaki olası ek talepleri YÜKLENİCİ tarafından yerine getirilecektir. SEDAŞ bağlantının şekli ve kontrollerini dilediği şekilde güvenlik seviyelerini arttırma gerekçeleri nedeniyle değiştirme hakkına sahip olacaktır, YÜKLENİCİ bu değişiklikleri uygulamak ile sorumludur.

12.1.21. Uzaktan yapılacak erişimlerde VPN ve çok faktörlü kimlik doğrulama (two faktor authentication) kullanılmalıdır.

12.1.22. Kullanıcı hesapları için en az 8 karakterli büyük harf, küçük harf ve özel karakter/rakam seçeneklerinden en az 3'ü olacak şekilde parola kullanımına zorlanmalıdır. En az 5 defa üst üste şifresini yanlış giren kullanıcıların hesapları askıya alınmalıdır.

12.1.23. TEDAŞ, EPDK ya da ilgili diğer kamu kurumları tarafından doğrudan erişim talebi olması durumunda istenilen Web-Servis ile erişim hizmeti YÜKLENİCİ sorumluluğundadır.

12.1.24. YÜKLENİCİ SEDAŞ'a ait SAP CRM uygulamasına entegrasyonlar ile otomatik data ve rapor aktarımlarını ve alımlarını yapabilmelidir.

12.1.25. YÜKLENİCİ'nin sağlayacağı Çağrı Merkezi santrali SAP CRM uygulaması ile entegre olabilmelidir. Bu entegrasyon; minimum olarak, çağrı geldiğinde müşteriye tanıyabilecek ve müşteri temsilcisinin önüne istenen verilerin olduğu bir ekranı pop-up edebilecek özellikte olacaktır. Entegrasyonun Çağrı Merkezi altyapısı (santral ve gerekli olacak diğer altyapı) ile ilgili tarafı YÜKLENİCİ sorumluluğundadır.

12.1.26. YÜKLENİCİ SEDAŞ'ın SAP CRM ve Scada sistemi ile entegre olarak müşterileri telefon numarasından tanıyarak bölgesel kesinti bilgilendirmesi yaparak, teknik veriler üzerinden planlı ve plansız kesinti bilgileri paylaşabilmelidir.

12.1.27. YÜKLENİCİ, SEDAŞ'a ait SAP CRM sistemine Çağrı Merkezi Call Id verilerini entegrasyon ile iletmekle yükümlüdür.

12.1.28. Çağrı Merkezinde , bildirim trafik verilerini toplayan ve bu bilgileri grafiksel gösterimler ile bir rapor halinde anlık sunabilen Bildirim Yönetim Sistemi olacaktır. Söz konusu sistem en az aşağıdaki verileri verebilecektir.

- IVR Gelen Çağrı
- IVR Karşılanaan Çağrı
- Müşteri Temsilcisine Gelen Çağrı
- Müşteri Temsilcisinin Karşılacağı Çağrı
- Müşteri Temsilcisi Outbound Çağrı Sayısı
- IVR Kullanım Oranı
- Hizmet Seviyesi
- Cevaplama Oranı
- Ortalama Görüşme Süresi
- Toplam Görüşme Süresi
- Ortalama Cevaplama Süresi
- 20 saniyeden önce Cevaplanan Çağrı Sayısı
- 30 saniyeden önce Cevaplanan Çağrı Sayısı
- ACW Süresi
- Aux Raporları
- Toplam Üretim Süresi
- Verimlilik Raporları
- PRI Raporları



- Aylık Görüşme Detay Raporu
- Web-Chat Raporları
- SMS Gönderim Raporları
- Sosyal Medya Raporları
- FCR Raporu
- Müşteri Memnuniyet Anket Raporu
- Outbound Raporu
- Günlük Zaman Damgası Raporu
- Agent Bazlı Trace Raporu
- Yıllık Akredite Kurum Raporu (Rapor maliyeti YÜKLENİCİ' ye aittir)

Tüm bu verileri Anlık, 15 dakikalık, 30 dakikalık ve saatlik raporlama yapabilecek ve geriye dönük tüm istatistiksel bilgileri saklayabilecektir.

12.1.29. YÜKLENİCİ, Çağrı ve Performans raporlarını günlük, haftalık ve aylık dönemlerde SEDAS'a iletilecektir.

Günlük haftalık ve aylık bazdaki raporlar aşağıdaki konu başlıklarında olacaktır;

- IVR Gelen Çağrı
- IVR Karşılanaan Çağrı
- Müşteri Temsilcisine Gelen Çağrı
- Müşteri Temsilcisinin Karşılacağı Çağrı
- IVR Kullanım Oranı
- Hizmet Seviyesi
- Cevaplama Oranı
- Ortalama Görüşme Süresi
- Toplam Görüşme Süresi
- Ortalama Cevaplama Süresi
- 20snden önce Cevaplanan Çağrı Sayısı
- ACW Süresi
- Aux Raporları
- Toplam Üretim Süresi
- 15 dakikalık Gerçekleşen Tüm Interval Değerleri
- En Uzun Bekleme Süresi
- Performans kriterlerini hesaplamaya esas teşkil eden diğer parametreler
- Kalite güvence kriterleri Ölçüm Sonuçları



- Vardiyada çalışan sayıları
- Verimlilik Raporları
- US2 (Ulaşılabilirlik Raporu)
- Genel Kalite İndikatörü (Kapsam SEDAŞ tarafından belirlenecektir)
- 120 sn kuralından dolayı agenta düşen müşteri sayıları

Bildirim detay istatistikleri SEDAŞ'ın isteği doğrultusunda otomatik e-Posta gönderimiyle iletilecektir.

12.1.30. YÜKLENİCİ, raporlara temel teşkil eden verileri, SEDAŞ'a elektronik ortamda transfer edebilecek altyapıya sahip olacaktır. YÜKLENİCİ, SEDAŞ'ın isteği doğrultusunda raporlamaların nitelik ve niceliğine yönelik değişiklikleri SEDAŞ tarafından belirlenecek süre içerisinde yapabilecektir.

12.1.31. Aylık raporlar en geç her ayın ilk üç günü sonuna kadar, haftalık raporlar ise bir sonraki haftanın ilk iş günü, günlük raporlar bir sonraki gün saat 08:00'e kadar YÜKLENİCİ tarafından SEDAŞ'a iletilecektir.

12.1.32. SEDAŞ çağrı merkezi sistemlerine anlık olarak erişebilecek, izleyebilecektir.

12.1.33. Tüm raporlamalar için SEDAŞ'ın tanımlayacağı format ve şablonlar kullanılacaktır. Rapor formatları özelleştirilebilir olmalıdır.

12.1.34. SEDAŞ, gerektiğinde tüm raporları YÜKLENİCİ' den isteyebilir. YÜKLENİCİ istenilen tüm raporları SEDAŞ'a sağlamakla yükümlüdür.

12.1.35.İlgili çağrının Ses ve Ekran Kayıtları'na;

- Tarih ve saat
- Müşteri Temsilcisi
- Arayan numaraya
- Aranan numaraya
- SAP CRM numarası
- Telefon numarası ile erişilen ses kaydına ait olan SAP CRM numarası da görüntülenmelidir.

12.1.36.Yönetici yetkisi ile MS Excel formatında veri aktarımı yapılarak değişik raporlamalar yapılmasına olanak sağlanacaktır.

12.1.37.Ses ve Ekran Kayıtlarının sorgulanabileceği bir arayüz olacaktır. Tarih, Müşteri Temsilcisi ve telefon numarasına göre sorgulama yaparak ilgili kayıtlar bulunabilecektir.

12.1.38.Ses kayıt datası ile cevaplanan çağrı adetlerinin eşit olması zorunludur.

12.1.39.YÜKLENİCİ Çağrı Merkezinin gerekli niteliklere haiz olduğu, ilgili standartlara uygun biçimde işletildiği ve üretilen raporların doğruluğunu akredite tarafa aylık olarak müteakip ay içinde incelettirilip belgelendirilerek sonuç raporunu SEDAS'a sunar.

12.2.Yüklenicinin İş Başında Bulunması

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

12.3. İşin yürütülmesi için gerekli personel ve araç, gereç ve malzemeler

12.3.1. Çağrı Merkezi hizmeti için müşteri temsilcisi sayısı 111 (Yüz on bir), eğitmen sayısı 1 (Bir) takım lideri sayısı 6 (Altı) ve Süpervizör sayısı 1(bir) olacaktır.

12.3.2. Evden çalışan personellerin donanım, internet ve sözleşme konusu hizmetin gereğini yerine getirmesi için gerekli olan her türlü ekipman YÜKLENİCİ tarafından temin edilecektir.

12.4.Sözleşme kapsamında yaptırılacak ilave işler, iş eksilişi ve işin tasfiyesi

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

13. Birim fiyatlar ve Birim Fiyat Tarifleri

13.1.Hizmet; sürekli, kesintisiz ve SEDAS'ın belirteceği kurallara uygun olarak yapılacaktır.

13.2.Ücretlendirme toplam 119 kişi (MT, TL, Eğitmen ve SPV Dâhil) için belirlenen kişi başı Birim Fiyat üzerinden yapılacaktır.

13.3.Aylık hakkediş, sözleşmede belirtilen İhale bedelinin aylık miktarı üzerinden, varsa cezalar kesildikten sonra kalan miktardır.

13.4.Resmi tatillerde çalışma düzeninde ve ücretlendirmede herhangi bir değişiklik yapılmayacaktır.

13.5.Elektrik kesintisi, teknik problem, tüm gün log in olmaması, her ne sebeple olursa olsun personelin günlük çalışma saatinin 4 de biri ölçüsünde hatta dahil olmaması gibi durumlarda ilgili gün için SEDAS tarafından ödeme yapılmaz.

13.6.YÜKLENİCİ personelleri, SEDAS onayı dâhilinde farklı firmalara hizmet sunduğunda bu firmalara yansıtılan maliyetin tamamı SEDAS faturasından düşülecektir. SEDAS onayı alınarak farklı firma için hizmet verilmesi durumunda fiyatlandırma SEDAS birim fiyatı üzerinden hesaplanarak farklı firmaya yansıtılacaktır.

14. Teklif fiyatına dahil olan / olmayan hususlar

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

15. Fiyat farkları ile ilgili hususlar

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

**16. Sözleşmede bulunmayan işlerin birim fiyatının tespiti**

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

17. Sözleşme ve eklerine uymayan işler

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

18. Hatalı, kusurlu ve eksik işler

18.1. Çağrı Merkezi Hizmeti, 31.12.2025 tarihi itibari ile başlayacak olup, sözleşmenin taraflarca imzalanmasından itibaren işin başlama tarihinden 15 (Onbeş) gün öncesine kadar olan sürede tüm fonksiyonları ile çalışır duruma getirilecektir. Söz konusu hizmetin bu süre içinde tüm fonksiyonları ile çalışır duruma getirilememesi durumunda, çalışır duruma getirilinceye kadar geçen her takvim günü için sözleşme bedelinin %0,3'ü (Binde üçü) oranında gecikme cezası uygulanır. Ancak, bu gecikmenin 15 (On Beş) günü aşması durumunda, ayrıca protesto çekmeye gerek kalmaksızın zararlarının tazminini talep hakkından ayrı olmak üzere, kesin teminatı gelir kaydedebilir ve/veya sözleşmeyi feshedebilir.

18.2. Kalite ve performansa yönelik cezalar, resmi olarak Çağrı Merkezi Hizmetinin devreye alındığı aydan itibaren uygulanmaya başlanacaktır.

18.3. Çağrı Merkezi Kalite Puanı ortalaması 90 puan ve üzeri olacaktır. Bu puanın altında kalınması durumunda hedefin altında kalınan her puan için YÜKLENİCİ hakkedişinden %0,2 kesinti yapılacaktır.

18.4. Konuşma kalitesi aylık dinleme hedefinin tamamlanmaması durumunda ve erteleme taleplerinde her ertelenen gün için YÜKLENİCİ aylık hakkedişinden %0,2 kesinti yapılacaktır.

18.5. YÜKLENİCİ tarafından dinlenerek değerlendirilen çağrılarının en az %10 u SEDAŞ tarafından kalibre edilir. Kalibrede +/- 5 puan sapma olması durumunda o aylık hakkedişten % 2 oranında ceza kesilir. Kalibrasyon hedefi tutturulamadığında aşağıdaki formül kapsamında Konuşma Kalitesi Puanı da etkilenecektir.

Gerçekleşen Konuşma Kalitesi Puanı – (Gerçekleşen Kalibrasyon sapması - 5) = Konuşma Kalitesi Puanı

18.6. Aylık vardiya planlamasındaki devamsızlık oranının %10 ve üzerinde olması durumunda YÜKLENİCİ aylık hakkedişinden %0,2 kesinti yapılacaktır. (Yıllık İzinler dâhil değildir.)

18.7. Haklı müşteri şikayetinin ve SEDAŞ yasal yükümlülüklerinin yerine getirilmesinde aksaklıklara sebep olan hatalı işlemlerin 10.000 / 1 i geçmesi durumunda her bir şikayet / işlem için aylık hakkedişten 10.000 TL kesinti yapılacaktır.

18.8. YÜKLENİCİ tarafından EK.1 Hizmet Tedarikçilerinin Yönetimi Prosedürü ve EK.2 Hizmet Tedarikçisi Gereklilikleri Tablosunda belirtilen hükümlere uygun işlemler gerçekleştirilmediği takdirde, mevzuatta belirtilen aylık olarak tanımlanan ceza miktarları ve buna ek olarak işlemin gerçekleştirilmediği her gün için yine mevzuatta tanımlanan miktarların günlük karşılığı kadar ceza kesilir.

18.9. Kalite Faktörüne göre uygulanacak ceza tablosu aşağıdaki şekildedir.

Parametre Aralığı	US Puan	US Ceza
0,9975<US	2	0%
0,995<US<0,9975	1	5%
0,9925<US<0,9925	0	10%
0,99<US<0,9925	-1,5	15%
US<0,99	-3	17%

Parametre Aralığı	CO Puan	CO Ceza
0,99<CO	2	0%
0,98<CO<0,99	1	5%
0,96<CO<0,98	0	10%
0,95<CO<0,96	-1,5	15%
CO<0,95	-3	17%

Parametre Aralığı	SS Puan	SS Ceza
0,96<SS	2	0%
0,93<SS<0,96	1	5%
0,9<SS<0,93	0	10%
0,80<SS<0,9	-1,5	15%
SS<0,80	-3	17%

Parametre Aralığı	MO Puan	MO Ceza
0,95<MO	1	0%
0,90<MO<0,95	0,8	1%
0,85<MO<0,90	0,6	2%
0,80<MO<0,85	0,4	3%
0,75<MO<0,80	0,2	4%
0,60<MO<0,75	0	5%
0,55<MO<0,60	-0,4	6%
0,50<MO<0,55	-0,8	7%
MO<0,50	-1	8%

Hedefler aylık olarak takip edilecektir. Gerçekleşmeyen hedefler ile ilgili aylık hakkeş üzerinden ceza oranları uygulanacaktır.

Yıllık gerçekleşmelerinde SS değerinin %96,01, CO değerinin %99,01, US değerinin %99,76, MO değerinin de %95,01 olması durumunda tahsil edilen toplam ceza bedeli YÜKLENİCİ'ye iade edilecektir.

19. Yüklenicinin bakım ve düzeltme sorumlulukları

19.1. YÜKLENİCİ, aşağıda belirtilen bilgi güvenliği süreci aşamalarını Çağrı Merkezi'nde uygulayacaktır;

- İş/Süreç analizi
- Risk analizi ve değerlendirme
- Olay yönetim sürecinin kurulması
- İç kontrol ekibi oluşturulması
- Çevresel ve fiziksel güvenlik önlemleri (güvenlik kamerası, İstemci)
- Yetki Yönetim Sistemi (Seviye bazlı sistemsel erişim yetkilendirmeleri)
- Kompleks şifreleme algoritmaları

19.2. İzole Network (VLAN) YÜKLENİCİ, SEDAŞ'a sağladığı tüm sistem ve veritabanlarının yedeklerini günlük, haftalık ve aylık olarak alacak ve hizmet süresi boyunca saklayacaktır.

19.3. YÜKLENİCİ personellerinin SEDAŞ kurum imajına ve itibarına zarar verebilecek sosyal medya ve diğer alanlarda yapmış olduğu paylaşımlardan YÜKLENİCİ sorumludur. Bu paylaşımlardan doğabilecek maddi ve manevi tüm zararlar YÜKLENİCİ tarafından karşılanacaktır.

19.4. İstemci'ler kullanılmadıkları zaman en fazla 5 (Beş) dakika içinde ekran koruyucu tarafından kilitlemeli ve şifre girmeden açılmamalıdır.

19.5.Gerek işletim sistemi veya domain, gerekse SEDAŞ verilerine ulaşabilen yazılımların şifrelerinin en az 8 (Sekiz) karakter ve karmaşık şifre olması zorunlu tutulmalıdır. Kullanıcıların jenerik veya paylaşılan şifrelerle bilgisayar ve yazılımlara giriş yapmaları kesinlikle mümkün olmamalıdır.

19.6.İstemci'lerin ana sistem ayarlarına girişler kapatılacaktır.

19.7.İstemci'lerin ethernet dışındaki tüm port ve sürücülerini (USB, Seri, Paralel, Infrared, Modem, Bluetooth, Wi-Fi, CDROM, Floppy gibi) kullanıma kapatılacaktır.

19.8.Yazıcı kullanım yetkileri sadece Takım Lider'i ve Süpervizör'de olacaktır.

19.9.İstemci'lerin veri tabanlarına doğrudan erişimi Bilgisayar Ağı seviyesinde engellenecek ve İstemci'lerin sadece kullanılan uygulama Sunucusu üzerinden veri alışverişi yapıyor olması YÜKLENİCİ tarafından sağlanacaktır.

19.10. Sunucu ve İstemci'lere güncel işletim sistemi ve uygulama yamaları YÜKLENİCİ tarafından düzenli olarak yüklenecektir.

19.11.YÜKLENİCİ, yapılan işle ilgili olarak elde edilmiş her türlü bilgi ve belgenin gizliliğinin sağlanmasından sorumludur. Bu kapsamda, her türlü bilgi ve belge 3. (Üçüncü) şahıslara açıklanmayacak veya ancak SEDAŞ' dan önceden yazılı onayı alınması halinde kullanılabilir.

19.12.YÜKLENİCİ, kendisine herhangi bir şekilde verilecek veya gönderilecek hiçbir belgenin, raporun, kaydın, faturanın, herhangi bir yazılı bilginin veya bilgisayar programının kopyasını almayacağını ve aslını ya da kopyalarını 3. (Üçüncü) şahıslara vermeyeceğini, her türlü bilgi, belge ve sair dokümanın gizliliğinin esas olduğunu kabul edecektir.

19.13.Çağrı Merkezi'ni arayan müşteriler tarafından kendileri hakkında verilen tüm bilgiler %100 (YüzdeYüz) SEDAŞ'a ait olup, YÜKLENİCİ tarafından hiçbir şekilde 3. (Üçüncü) şahıslara ve kuruluşlara verilmeyecek, başka amaçlarla kullanılmayacak ve kopyalanmayacaktır. 6698 Sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanununa göre her türlü tedbir ve önlemin alınması YÜKLENİCİ'ye aittir.

19.14.Eğitim alanlarındaki oturma düzeni içindeki planlama kalite standartları ve özellikle ISO27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun olarak hazırlanması YÜKLENİCİ sorumluluğundadır.

19.15.SEDAŞ'a ait her türlü bilgi, veri, belge, rapor, veritabanı gibi bilgi ve belgeler 3. (Üçüncü) şahıslara devredilemez veya verilemez. Böyle bir durumda ortaya çıkacak her türlü sorundan YÜKLENİCİ tek başına sorumludur.

19.16.SEDAŞ Fiziksel bilgi güvenliği ve kişisel verilerin ihlalleri yetkin bir personelle takip edilmeli ve ihlalde bulunan kişinin, bilgisayar giriş yetkileri anında iptal edilmeli ve Sözleşme kapsamında çalıştırılmasına son verilmelidir. İhlalin tespit edilmesinden itibaren 2 saat içerisinde SEDAŞ'a yazılı olarak raporlanması ve bilgilendirmenin yapılması gerekmektedir. YÜKLENİCİ, SEDAŞ'ın müşteri bilgilerinin güvenliğine dair tabi olduğu bütün kanun, düzenleme ve regülasyonlara uyacaktır. Kapsam



dâhilinde uyulması gereken bu düzenlemelerin güncel listesi SEDAŞ tarafından sözleşme tarihinde sağlanacak, yeni düzenlemeler ya da güncellemeler geldikçe YÜKLENİCİ firma ile paylaşılacaktır.

19.17.SEDAŞ yazılım ve sistemlerini kullanacak kişilerin kullanıcı yetkilendirmelerinin yapılması için gerekli bilgiler değiştirilmeden önce SEDAŞ' dan yazılı onay alınmalıdır. Onay sonrasında gerekli kullanıcı tanımları yapılacak ve YÜKLENİCİ firmaya bildirilecektir. Kullanıcı bilgilerinde değişiklik süreci 3 iş günü önceden YÜKLENİCİ firmanın bildirimini ile başlatılır.

20. Yüklenicinin kusuru dışındaki hasar ve zararlar

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

21. Yükleniciye ait giderler

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

22. Ataşmanlar ve ilgili diğer defterler

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

23. Yıkma ve Kazılar

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

23.1.Mevcut yapıların yıkılması

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

23.2.Kazı ve yıkımlarda bulunan değerli eşya

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

23.3.Kazılardan veya Şirkete ait yıkımlardan çıkarılan malzeme

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

24. Yüklenicinin Çalıştırdığı Personel

24.1.Çalışanların hakları ve çalışma şartları

YÜKLENİCİ, çağrı merkezi bünyesinde istihdam edilen tüm personelin maaşlarını, yürürlükteki asgari ücretin altında olmayacak ve piyasa koşullarına uygun şekilde belirlemekle yükümlüdür.

Yüklenici, tüm çalışanlara saygılı ve dürüst muamele göstermeli, onlara sağlıklı ve güvenli bir işyeri ortamı sağlamalıdır. Çalışma koşulları ilgili tüm yasa ve mevzuata uygun olmalıdır.

Yüklenici, tüm çalışanlarının çalışma saatlerini, ücretlerini ve fazla mesai ücretlerini ilgili kanunlar çerçevesinde belirleyecektir.

Çalışanlara yapılacak ödemeler, bu ödemelerin yapılmaması durumunda çalışanların hakları ve ne şekilde bu hakların korunacağına ilişkin kurallar belirlenir.

Yüklenici, çalışanlara şiddette bulunma, tehdit, cinsel taciz, bağırma veya diğer sözlü istismarlar da dâhil olmak üzere hiçbir psikolojik zorlama veya diğer fiziksel olmayan tacizlerde bulunmayacak veya bu tür eylemlerin gerçekleşmesine izin vermeyecektir.

24.2.Çalışanların sağlık işleri

Yüklenici bütün giderleri kendisine ait olmak üzere hizmetinde çalışanlar için, gerek teker teker ve gerekse topluca çalıştıkları yerlerde, yürürlükte olan sağlık ve güvenlik mevzuatı hükümlerine uygun olarak her türlü sağlık önlemlerini almak ve ilgili mevzuat hükümlerine uymak zorundadır.

Ayrıca işe alımlarda her çalışan için işin tehlike sınıfı dikkate alınarak gerekli sağlık raporlarını alıp işe başlamadan önce şirkete ibraz edecektir.

24.3.

- a. **Çevre sağlığı** Yüklenicinin tüm çevre kanun ve yönetmeliklerine uyararak, çevreyi koruyacak şekilde işlerini yürütmesi gerekmektedir.
- b. **İş Sağlığı ve Güvenliği** Yüklenici, kanunlarda ve yönetmeliklerde öngörülen her türlü önlemin yanında, o işyerinde iş güvenliğini sağlamak için gerekli olan ve bilimin, tecrübenin, teknolojinin imkan verdiği her türlü önlemi mevzuatta hükme bağlanmış olsa da almakla yükümlüdür. Bu amaçla yüklenici işyerinde iş sağlığı ve güvenliği organizasyonu kurmak iş kazası ve meslek hastalığı risklerini tespit etmek ve bunlara karşı tedbir alınmasını sağlamak zorundadır.

24.4. Çalışanların kazaya uğramaları

Hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında oluşabilecek kazalar ve bu kazalardan kaynaklı oluşacak her türlü maliyetler YÜKLENİCİ tarafından karşılanacaktır.

24.5. Çalışanların yiyeceği ve içeceği

YÜKLENİCİ çağrı merkezinde görev yapan Müşteri Temsilcisi, Eğitimci, Takım Lideri ve Supervisor personellerinin günlük yemek giderlerini karşılamakla yükümlüdür. Yemek bedeli, Türkiye Cumhuriyeti Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen asgari tutarın altında olmamalıdır. Yemek ve ulaşım ödemeleri, istihdam edilen personelin fiili çalışma günleri üzerinden hesaplanmalı Resmi tatil, izin ve raporlu olunan günlerde bu ödemeler yapılmamalıdır.

24.6. Yüklenicinin çalıştırdığı kişilerin uygunsuzlukları

Yüklenicinin, hizmetin gerçekleştirilmesi esnasında çalışanlarının uygunsuz tavır ve tutumlar sergilemesi durumunda alınacak aksiyonlar SEDAŞ tarafından belirlenir.

24.7. Ayrım

YÜKLENİCİ, personelleri kişilik özellikleri veya inançları temelinde değil, işi yapabilme becerilerini esas alarak; din, dil, ırk, renk, cinsiyet, uyruk, yaş, hamilelik veya medeni durum ayırımı yapmaksızın istihdam edecektir.

Aynı zamanda tüm çalışanlarına ücret ve sosyal haklar sağlarken; din, dil, ırk, renk, cinsiyet, uyruk, yaş, hamilelik veya medeni durum ayırımı yapmayacaktır.

24.8. Zorla Çalıştırma

YÜKLENİCİ, herhangi bir şekilde insan ticaretine iştirak edemez, zorla, gönülsüz ve köle işçi çalıştıramaz ve bu tür eleman çalıştıran şirketlerden malzeme veya hizmet satın alamaz.

24.9. Çocukların Çalıştırılması

YÜKLENİCİ, 18 yaşını doldurmamış çalışanı kesinlikle istihdam etmeyecektir.

24.10. Birlik Kurma Özgürlüğü

Yüklenici çalışanları yasalara uygun şekilde birlik kurma veya kurulmuş olanlara katılma özgürlüğüne sahiptirler.

25. Hakkediş Raporları

25.1. Geçici hakediş raporları

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.



25.2. Kesin hakediş raporu ve hesap kesilmesi

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

26. İşin teslimine ilişkin şartlar

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

27. Kabul İşlemleri

27.1. Geçici Kabul

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

27.2. Garanti Süresi

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

27.3. Garanti süresindeki bakım ve giderler

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

27.4. Kesin Kabul

Sözleşmenin amir hükümleri uygulanır.

28. Yönetim Sistemi

YÜKLENİCİ, yürürlükte bulunan yasalara, düzenlemelere ve SEDAŞ' ın ilkelerine uygun bir yönetim sistemine sahip olmalı, bu sistemin sürekli bir şekilde geliştirilmesi ve değişen yasalara ve düzenlemelere uyacak şekilde uyumluluğu sağlamaları gerekmektedir.