

## 2018.HİZ.İŞL.01 ÇAĞRI MERKEZİ HİZMET ALIMI İŞİ'ne İLİŞKİN

### ADAYLARDAN GELEN SORULAR VE CEVAPLARI -1

1. Teknik Şartname 1.3 maddesinde yer alan Sosyal medya içerik üretmekten kasıt nedir? Görsel hazırlanması vb mi?  
**Sosyal medya için görsel hazırlanacaktır. (bayram, yıl başı, hizmetler vb konular için)**
2. Yüklenicinin anonsları devreye alınmasından bahsedilmiş, santral sistemi VEDAŞ'a ait diye biliyoruz, anons eklenmesi için yükleniciye yetki mi verilecek?  
**Arıza anonsları kastedilmektedir. Operasyon hizmeti verileceği için ilgili kişilere verilecek yetki ile zamanında eksiksiz anons girişleri yapılacaktır. (teknik olarak bir işlem yapılmayacak)**
3. Van ilinde VEDAŞ'a ait lokasyonda yemek ve servis yükleniciye mi ait olacak onaylar mısınız?  
**Evet yükleniciye ait olacaktır.**
4. Operatörün İzinli veya izinsiz işe gelmemesi durumunda yerine yüklenici tarafından operatör görevlendirilmesi talep ediliyor. Van lokasyonunda eksik personelin yerine anlık personel görevlendirmek mümkün değil. Devamsızlık göz önüne alınarak fazla agent mı bulundurulmalı? Görevlendirme yapılmaması durumunda bahsedilen ceza nedir?  
**Teknik şartnamenin 13.4'de belirtilen oranlarda ceza uygulanacaktır.**
5. Teknik Şartname 5.10. maddesinde yer alan yönetmelikte yaşanacak değişikliğe uyum için yüklenicinin ek maliyet talebinde bulunamayacağı yazmakta, yönetmeliğe uyum kapsamında örneğin 20 agent büyümek gerekiyorsa yüklenici bu durumda VEDAŞ'dan ilave ek maliyet talebinde bulunamayacak mı?  
**Personel artışları ayrıca değerlendirilecektir.**
6. Talep edilen süreç geliştirme personeli 110 kişi içerisinde dahil edilecek mi?  
**Bu operasyon hizmetinizin bir parçası olacak bizim operasyon için süreç geliştirme için bir personel beklentisi yoktur.**
7. Takım liderleri 110 personel içerisinde değerlendirilecek mi? Yani takım liderleri de birim fiyat ile faturalandırılacak mı?  
**110 içinde olacaktır.**
8. Sosyal medya yönetiminde kullanılacak keywordler nelerdir?  
**Anlaşma sonrası detayları verilecektir. Şirketin sosyal medya yönetimi çözümü kullanılacaktır.**
9. Teknik şartnamenin 6.9 maddesinde yer alan operasyon yöneticisi ve raporlama konusunda 4 yıl deneyim takım lideri için de geçerli mi? Ayrıca CV paylaşımı yeterli olacak mıdır?  
**Geçerli değildir.**
10. Vedaş tarafından verilecek işe başlangıçtaki eğitimlerde operatörler faturalandırılmaya başlayacak mı?  
**İşe giriş yapılan ve bildirilen personeller için faturalandırma başlayacaktır.**

11. Gölge müşteri aramaları yüklenici tarafından mı yapılacak?  
**Evet.**
12. Çağrılar 110 kişinin karlılayabileceği adetten fazla geldiği takdirde verilen hedefler cezaya tabi olacak mı?  
**Evet**
13. Taşan çağrıların cevaplanması için ek kaynak kullanıldığında nasıl faturalandırılacak?  
**Ne kadar sürelik bir taşan çağrı karşılanmış dk ücreti üzerinden hesaplanacaktır.**
14. İstekliler tarafından teklif edilen bedelin % 90'ından az olmamak üzere, ihale konusu iş veya benzer işlere ait yurt içinde bir veya birden çok sözleşmeye ilişkin son 5 (Beş) yıl içerisinde alınmış iş deneyimini gösteren belge/belgelerin sunulması gerekir. Bu ister için sözleşme fotokopisi ve kesilen faturaları eklemek yeterli midir?  
**Sözleşme fotokopisi ve mali Müşavir onaylı faturaların sunulması gerekir.**
15. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 10002 Şikayet Yönetim Sistemi ve EN 15838 Standardı Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi belgeleri sunulacaktır. fotokopi yeterli mi?  
**Şirketimize aslını göstermek kaydıyla Şirketimizce Aslı gibidir yapılması ile uygundur. ( Noter onaylıda yapılabilir.)**
16. Sözleşmenin içerisinde cezai kısımda geçen **'Söz konusu cezaların nedenlerinin aynı hususlar olması halinde cezalar her defasında en son kesilen ceza miktarı üzerinden % 25 oranında artırılarak uygulanır.'** maddesi tüm cezalar için uygulanacak mıdır, sadece üst parafalarda ki müşteri temsilcisi hatalarında mı geçerlidir?  
**Madde başlığı altındaki tüm cezalar için geçerlidir.**
17. SL/AR gibi Hedef Değerler için aylık hakediş üzerinden %10 kesinti olacağı ifadesi mevcut, bu başlıkta %25 artış uygulanmayacağını anlıyoruz, doğrumudur?  
**Çağrı Merkezi Hizmet Kalitesi Göstergeleri ve Hedef Değerleri için uygulanacak cezalarda % 25 artış uygulanmayacaktır.**