

TEKNİK ŞARTNAME STANDART FORMU

(Hizmet Alımları için)

Proje Adı: Tokat TSO Dijital Dönüşüm Projesi: Yapay Zeka Destekli Üye Hizmetleri**1. ARKA PLAN (Proje Teklifi Hakkında Bilgi)**

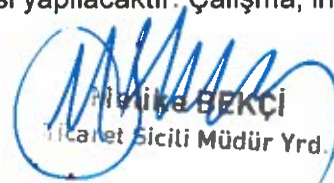
Bu proje, Tokat Ticaret ve Sanayi Odası web sitesinin modern ve zengin bir içerikle yeniden tasarlanması ve Yapay Zeka Destekli Üye Hizmet Asistanı entegrasyonu ile kurumsal hizmetlerin 7/24 çevrim içi erişilebilir hale getirilmesini amaçlamaktadır. Tokat TSO'nun mevcut web sitesi bilgi açısından zengin olmakla birlikte, menü ve içerik organizasyonu sınırlı, mobil cihazlarda kullanım deneyimi yetersiz, üye hizmetleri büyük ölçüde manuel süreçlerle yürütülmekte ve 7/24 çevrim içi etkileşim sağlayacak bir otomasyon bulunmamaktadır. Kullanıcı dostu menüler, üyelik avantajları, ticaret noktası, bilgi bankası ve coğrafi işaretler gibi modüller etkin şekilde sunulmalıdır. Tokat TSO'nun da bu dönüşümü yapması ve yapay zeka tabanlı bir dijital asistan ile desteklemesi gerekmektedir.

2. ŞARTNAME HEDEFLERİ

"Bu teknik şartnamenin temel hedefi; Tokat TSO'nun kurumsal hizmet altyapısını dijital ekosistemin gereksinimlerine göre modernize ederek, Odayı TR83 Bölgesi'nde yapay zeka teknolojilerini operasyonel süreçlerine entegre eden 'Öncü Oda' modeline dönüştürmektir. Toplam 6 haftalık bir takvime yayılan ve yaklaşık 48 saatlik yoğun bir teknik eğitim ile stratejik danışmanlık sürecini kapsayan bu proje ile; mevcut statik yapının mobil öncelikli (mobile-first) ve erişilebilirlik standartlarına (WCAG 2.1) uygun bir 'Dijital Hizmet Platformuna' evrilmesi amaçlanmaktadır. Doğal Dil İşleme (NLP) tabanlı akıllı asistanın sisteme entegrasyonu ve personelin bu teknolojiyi yönetme yetkinliğinin (upskilling) artırılması sayesinde, rutin üye taleplerinde %70 oranında zaman tasarrufu sağlanarak hizmet sunumunun 7/24 kesintisiz hale getirilmesi hedeflenmektedir. Teknik müdahaleler ve eş zamanlı yürütülecek uzman danışmanlık desteği neticesinde; operasyonel yükün dijital iş gücüne devredilerek beşeri sermayenin yüksek katma değerli faaliyetlere kanalize edilmesi, girişimciler için 'Tek Durak Ofis' mantığıyla bilgi asimetrisinin ortadan kaldırılması ve veri madenciliği yoluyla elde edilecek etkileşim verilerinin Odanın gelecek stratejileri için kanıta dayalı karar destek mekanizması oluşturması projenin nihai çıktısıdır.

3. İŞİN KAPSAMI

Çalışmada, Tokat Ticaret ve Sanayi Odası web sitesi yenileme ve yapay zeka asistan entegrasyonu ile dijital üye hizmetlerinin geliştirilmesi yapılacaktır. Çalışma, ihaleyi alan yüklenici


Hsinika BEKÇİ
Ticaret Sicili Müdür Yrd.

firma tarafından Tokat Ticaret ve Sanayi Odası bünyesinde kurulacak bir takım eşliğinde yürütülecektir.

EĞİTİM PROGRAMI (Eğitim talepleri için)	Konunun Hangi Günde İşleneceği	Konuya Ayrılacak Süre (Saat)	Konu Ele Alınırken Kullanılacak Yöntem (Sunum, Tartışma, Örnek Olay vb.)
1. HAFTA: Dijital Strateji ve Kurumsal Dönüşüm Analizi	1. Hafta	8 Saat	Sunum, Durum Analizi, İnteraktif Tartışma
2. HAFTA: UX/UI Standartları ve Mobil Kullanıcı Deneyimi	2. Hafta	8 Saat	Örnek Olay İncelemesi, Prototip Değerlendirme
3. HAFTA: Yapay Zeka (NLP) Veri Seti ve Bilgi Tabanı Oluşturma	3. Hafta	8 Saat	Veri Gruplandırma Çalıştayı, Uygulama
4. HAFTA: Akıllı Asistan (Chatbot) Eğitimi ve Entegrasyon	4. Hafta	8 Saat	Uygulamalı Laboratuvar, Simülasyon
5. HAFTA: Üye Portalı API Bağlantıları ve Bilgi Güvenliği	5. Hafta	8 Saat	Teknik Gösterim, Güvenlik Protokolleri İncelemesi
6. HAFTA: Veri Madenciliği, Raporlama ve Sistem Teslimi	6. Hafta	8 Saat	Uygulamalı Raporlama, Genel Değerlendirme
TOPLAM SÜRE	6 HAFTA	48 SAAT	-

DANIŞMANLIK İŞ PLANI (Danışmanlık Talepleri İçin)		
Faaliyet	Hafta/Ay	Beklenen Çıktı
1. Dijital Olgunluk Analizi ve Mevcut Sistem Altyapı Envanterinin Çıkarılması	1. Hafta	Mevcut durum analiz raporu, Teknik altyapı ihtiyaç listesi, Veri güvenliği risk analiz raporu.
2. Dijital Hizmet Platformu Strateji Belgesi ve UX/UI Tasarım Onay Süreci	2. Hafta	Taslak dijital dönüşüm strateji belgesi, Web portalı tel kafes (wireframe) çizimleri, Toplantı tutanakları.
3. Yapay Zeka (NLP) Bilgi Tabanı Mimarisinin Kurgulanması ve Veri	3. Hafta	Akıllı asistan veri haritası, Bilgi tabanı içerik havuzu (Mevzuat,

Mehmet BEKÇİ
Ticaret Sicili Müdür Yrd.

Gruplandırma		SSS, Hibe veri setleri).
4. Sistem Entegrasyon Danışmanlığı ve Yazılım Geliştirme Denetimi	4. Hafta	API entegrasyon şemaları, Yazılım test senaryoları raporu, Hata/Hata giderme kayıtları.
5. Görünürlük, Yaygınlaştırma ve Üye Farkındalık Faaliyetlerinin Yürütülmesi	5. Hafta	Web sitesi lansman haberi, Üyelere yönelik dijital hizmet tanıtım rehberi, Sosyal medya görselleri.
6. Teknik Destek Nihai Raporlama, Performans Analizi ve Kapanış Süreci	6. Hafta	Nihai teknik destek sonuç raporu, Sistem kullanım kılavuzları, Proje kapanış ve değerlendirme sunumu.

4. LOJİSTİK VE ZAMANLAMA

4.1. Hizmetin sağlanacağı yer:

Danışmanlık hizmeti, Tokat Ticaret ve Sanayi Odası tarafından belirlenecek yerlerde gerçekleştirilecektir.

4.2. Öngörülen başlama tarihi ve uygulama süresi

Öngörülen başlama tarihi projenin sözleşme imza töreni ile başlayacaktır.

Projenin toplam uygulama süresi, sözleşme imza tarihinden itibaren **90 gün (3 ay)** olarak planlanmıştır. Bu süreçte teknik faaliyetler üç ana fazda yürütülecektir:

- Dijital Altyapı ve Portfolyo Modernizasyonu (45 Gün):** Kullanıcı deneyimi (UX) odaklı web sitesi tasarımı, mobil öncelikli arayüz geliştirme ve mevcut kurumsal içeriğin yeni nesil CMS yapısına güvenli transferi gerçekleştirilecektir.
- Yapay Zeka Asistan Geliştirme ve NLP Entegrasyonu (30 Gün):** Doğal Dil İşleme (NLP) teknolojisine sahip akıllı asistanın Tokat TSO bilgi tabanı ile eğitilmesi, ticaret sicil ve mevzuat veri setlerinin sisteme gömülmesi ve teknik API entegrasyonları tamamlanacaktır.
- Kapasite Geliştirme, Eğitim ve Sistem Kabul Testleri (15 Gün):** Toplam 48 saatlik teknik eğitim programı aracılığıyla personelin sistem yönetimi yetkinliği artırılacak, kullanıcı kabul testleri (UAT) ve siber güvenlik denetimleri yapılarak platform canlıya alınacaktır."

5. GEREKLİLİKLER

5.1. Hizmet Sağlayıcıdan Beklenen Nitelikler

Teknik danışmanlık hizmeti, konusunda çalışmış, tecrübesi olan bir uzman/ekip tarafından sağlanacaktır. Bu konuda çalışmış olduğuna dair kanıtlayıcı dokümanları sunmak zorundadır. Teknik danışmanlık hizmeti, bilgisayar mühendisliği alanında doktora eğitimine sahip, web programlama ve yapay zeka konusunda lisans veya yüksek lisans seviyesinde ders vermiş, yapay zeka konusunda Tübitak projelerinde görev almış, tecrübesi olan bir uzman/ekip tarafından


Melike BEKÇİ
Ticaret Sicili Müdür Yrd.

sağlanacaktır. Bu konuda çalışmış olduğuna dair kanıtlayıcı dokümanları sunmak zorundadır.

5.2. Hizmet sağlayıcı tarafından temin edilecek ekipman ve olanaklar. Bu sözleşme kapsamında mal alımı yapılmayacaktır.

Teknik danışmanlık hizmeti esnasında gerekli tüm teknik malzeme, eğitim salonu ve uzman için ofis Tokat Ticaret ve Sanayi Odası tarafından temin edilecektir. Bu sözleşme kapsamında mal alımı yapılmayacaktır. Ulaşım, konaklama ve ofis gideri olarak herhangi bir ücret ödenmeyecektir.

Proje kapsamında, kurulacak sistemlerin yıllık bakım ve güncellenmesi gibi herhangi bir ücret ödenmeyecektir. Proje tamamlandıktan sonra, projenin sürdürülebilirliği amacıyla yararlanıcı kurum Tokat Ticaret ve Sanayi Odası tarafından karşılanacaktır.


Melike BEKCI
Ticaret Sicili Müdür Yrd.

Tarih 26/06/2026

Başvuru Sahibi Kurum Yetkilisi

Kaşe / İmza