

İŞ TANIMI (TEKNİK ŞARTNAME)

PROJE ADI: ÇARŞAMBA TİCARET BORSASI KURUMSAL DİJİTALLEŞME VE HİZMET GELİŞİMİ PROJESİ

1. ARKA PLAN (Proje Teklifi Hakkında Bilgi)

Çarşamba Ticaret Borsası (ÇTB), TR83 Bölgesi'nin en stratejik tarımsal ürünü olan fındığın ticaretinde merkezi bir rol oynamakta ve bölge ekonomisinin küresel pazarlara entegrasyonuna öncülük etmektedir. Borsa, üyelerinin (özellikle fındık ihracatçılarının) rekabet gücünü artırmak ve hizmet kalitesini en üst seviyeye çıkarmak amacıyla TOBB Akreditasyon Sistemi ve ISO standartlarını rehber edinmiştir.

Ancak günümüzün hızla değişen ticaret koşulları ve Avrupa Yeşil Mutabakatı gibi küresel düzenlemeler, kurumsal süreçlerin sadece yönetilmesini değil, aynı zamanda "Dijital ve Yeşil Dönüşüm" (İkiz Dönüşüm) odağında modernize edilmesini zorunlu kılmaktadır. Mevcut durumda Çarşamba Ticaret Borsası bünyesindeki ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi süreçleri ve üye ilişkileri yönetimi büyük oranda manuel/kağıt bazlı işleyişe dayanmaktadır. Bu durum;

- Veri analizinde gecikmelere,
- Operasyonel süreçlerde hata payının artmasına,
- İzlenebilirliğin zorlaşmasına ve
- TOBB Akreditasyon puanlama sisteminde arzu edilen hedefe ulaşılmasında kısıtlamalara yol açmaktadır.

OKA 2026 İhracatta İkiz Dönüşüm Teknik Destek Programı kapsamında hazırlanan bu proje ile; manuel iş akışlarının dijital mimariye taşınması, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'nin modern dijital araçlarla kurulması ve personelin bu sistemleri yönetecek yetkinliğe ulaştırılması hedeflenmektedir. Bu dönüşüm, sadece bir "kağıtsız ofis" hedefi değil, aynı zamanda üye ihracatçıların taleplerine anlık ve veri odaklı yanıt verebilen, şeffaf ve sürdürülebilir bir kurumsal yapının inşa edilmesi sürecidir.

2. ŞARTNAME HEDEFLERİ

2.1. Ana Amaç:

Çarşamba Ticaret Borsası'nın kurumsal kapasitesini, uluslararası kalite standartları (ISO 9001 ve ISO 10002) çerçevesinde dijitalleştirerek; bölgedeki ihracatçı üyelerine sunulan hizmet kalitesini artırmak, operasyonel verimliliği maksimize etmek ve TOBB Akreditasyon kriterlerine uyumlu teknik altyapının iyileştirilmesidir.

2. Özel Hedefler:

- **Dijital ve Yeşil Dönüşümün Sağlanması (İkiz Dönüşüm):** Manuel yürütülen tüm kalite dokümantasyon süreçlerinin dijital ortama taşınarak kağıt tüketiminin %90 oranında azaltılması ve "Kağıtsız Ofis" (Paperless Office) konseptine geçişin sağlanması.
- **TOBB Akreditasyon Puanının Artırılması:** Mevcut kalite yönetim sisteminin, TOBB Akreditasyon kriterleri ile uyumlu ve dijital olarak izlenebilir hale getirilerek, kurumun akreditasyon notunun yükseltilmesi için gerekli teknik altyapının kurulması.
- **Üye Odaklı Hizmet Kalitesinin Standardizasyonu:** ISO 10002 standardı kapsamında, üyelerin talep ve şikayetlerinin dijital kanallar üzerinden, kullanıcı dostu (UX odaklı) arayüzlerle toplanması, analiz edilmesi ve geri bildirim sürelerinin %50 oranında hızlandırılması.
- **Kurumsal Hafızanın Dijitalleştirilmesi:** Personel bağımlı yürüten süreçlerin, sistem odaklı bir dijital mimariye dönüştürülerek kurumsal hafızanın korunması ve veri kaybı risklerinin minimize edilmesi.
- **Personel Yetkinliğinin Geliştirilmesi:** Borsada görev yapan 8 personelin; dijital kalite yönetimi ve müşteri memnuniyeti stratejileri konularında eğitim alarak yetkinliklerinin artırılması.
- **İhracatta Rekabet Gücünün Desteklenmesi:** Borsanın dijital hizmet kapasitesinin artırılması yoluyla, özellikle fındık ihracatçısı üyelerin bürokratik işlemlerini hızlandırmak ve küresel pazarda rekabet avantajı sağlamalarına destek olmak.

3. İŞİN KAPSAMI

Hizmet sağlayıcı, aşağıdaki süreçleri sırasıyla gerçekleştirecektir:

İş Paketi 1: Mevcut Durum Analizi ve Akreditasyon Stratejisinin Belirlenmesi

- **Analiz:** Borsanın mevcut ISO 9001 yapısı ve manuel süreçleri incelenerek "Dijitalleşme Yol Haritası" çıkarılacaktır.
- **Strateji Geliştirme:** TOBB Akreditasyon puanlarını artırmaya yönelik, kurumun zayıf ve güçlü yanlarını içeren bir "Akreditasyon Gelişim Strateji Raporu" hazırlanacaktır. Bu rapor, dijitalleşmenin puan artışına nasıl katkı sağlayacağını metodolojik olarak sunacaktır.

İş Paketi 2: ISO 9001 ve ISO 10002 Standartları Eğitimi ve Danışmanlığı

- **Eğitim:** 8 personele ISO 9001:2015 revizyonu ve ilk kez kurulacak olan ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti/Şikayet Yönetimi standartları konusunda teknik eğitim

verilecektir.

- **Dokümantasyon Desteği:** ISO 10002 sisteminin kurulumu için gerekli olan prosedür, talimat ve formların taslakları oluşturulacak; mevcut ISO 9001 dokümanlarının dijitalleşmeye uygun revizyonları için danışmanlık sağlanacaktır.

İş Paketi 3: Dijital Dönüşüm ve Süreç Tasarımı Danışmanlığı

- **Doküman Göçü (Migration) Rehberliği:** Fiziksel arşivin ve güncel dokümanların dijital platformlara (bulut, borsa yazılımı vb.) hangi mimariyle, nasıl taşınacağı konusunda teknik rehberlik verilecektir.
- **Dijital Şikayet Yönetimi Tasarımı:** Şikayet ve geri bildirimlerin dijital kanallardan nasıl toplanacağı, nasıl sınıflandırılacağı ve dijital ortamda nasıl çözümleneceğine dair "Dijital İş Akış Modelleri" tasarlanacaktır (UX/Kullanıcı Deneyimi odaklı).

İş Paketi 4: Uygulama Eğitimi ve Sistemin Devreye Alınması

- **Modül Kullanım Eğitimi:** Hazırlanan "Dijital Dokümantasyon Modülü" ve "Dijital Şikayet Yönetimi Modülü"nın personel tarafından nasıl kullanılacağı, veri girişlerinin nasıl yapılacağı ve raporların nasıl çekileceği uygulamalı olarak öğretilecektir.
- **Final Değerlendirmesi:** Sistemin TOBB Akreditasyon kriterleri ve ISO standartları ile uyumu son kez kontrol edilerek proje kapatılacaktır.

DANIŞMANLIK İŞ PLANI (Danışmanlık Talepleri İçin)		
Faaliyet	Hafta/Ay	Beklenen Çıktı
1. Mevcut Durum Analizi ve İhtiyaç Tespiti: Borsanın mevcut ISO 9001 dokümantasyonunun ve TOBB Akreditasyon puan tablosunun ilgili kriterlere göre analizi.	1. Ay	Mevcut durum analiz raporu, Akreditasyon analizi, Süreç fotoğrafları.
2. Stratejik Planlama ve ISO 10002 Taslak Oluşturma: Şikayet Yönetim Sistemi (ISO 10002) için gerekli prosedürlerin tasarımı ve Akreditasyon puan artırma stratejisinin kurgulanması.	2. Ay	Akreditasyon Strateji Belgesi, ISO 10002 Taslak Prosedürü, Toplantı tutanakları.
3. Dijital Süreç Mimari ve Saha Çalışmaları: Manuel dokümanların dijital platforma taşınması için teknik yol haritasının çizilmesi ve dijital şikayet akış şemalarının tasarımı.	3. Ay	Süreç akış şemaları, Dijital Mimari Planı, Teknik analiz raporu ve saha ziyaret notları.
4. Uygulamalı Teknik Eğitim ve Kapasite Geliştirme: Personel ile birlikte sistemin dijitalde nasıl yönetileceği, 10002 modülünün kullanımı ve dijital dokümantasyonun işlenmesi üzerine yerinde koçluk.	3. Ay	Eğitim müfredatı, Personel yetkinlik matrisi, Katılımcı imza listesi, Uygulamalı eğitim fotoğrafları.
5. Pilot Uygulama, İç Tetkik ve Görünürlük: Kurulan dijital sistemin canlıda test	4. Ay	Test sonuç tutanağı, Sosyal medya

edilmesi ve projenin kamuoyuyla paylaşılması.		paylaşımları, Web sitesi haberi, Proje görselleri.
6. Nihai Raporlama ve Teknik Kapanış Süreci: Nihai raporun hazırlanması	4. Ay	Teknik Destek Sonuç Raporu (Nihai Rapor), Dijital Sistem Teslim Tutanağı, Katılım belgeleri.

4. LOJİSTİK VE ZAMANLAMA

4.1. Hizmetin sağlanacağı yer:

Hizmetler esas olarak Çarşamba Ticaret Borsası Hizmet Binası (Çay Mah. Küçük Hamam Sok. No: 2/101 Çarşamba / SAMSUN) adresinde gerçekleştirilecektir. Ancak projenin doğası gereği; mevcut durum analizi, dijital süreç tasarımı, dokümantasyon hazırlığı ve raporlama gibi teknik faaliyetler yüklenicinin kendi ofisinde (uzaktan çalışma metoduyla) yürütülebilir. Eğitimler ve saha uygulama kontrolleri yüz yüze borsa binasında yapılacaktır.

4.2. Öngörülen başlama tarihi ve uygulama süresi

OKA Teknik Destek programı değerlendirme ve sözleşme süreçleri göz önüne alındığında;

Öngörülen başlama tarihi Temmuz 2026 olup (veya sözleşme imza tarihini takip eden ilk iş günü), uygulama süresi bu tarihten itibaren 120 gün olacaktır.

5. GEREKLİLİKLER

5.1. Hizmet Sağlayıcıdan Beklenen Nitelikler

İlgili hizmetin alınacağı kuruluşun veya danışmanlık ekibinin işin kapsadığı sürede bitirilebilmesi ve amaçlanan dijital/kurumsal çıktıya ulaşılabilmesi için aşağıdaki niteliklere sahip uzmanları bünyesinde barındırması (bu nitelikler tek kişide veya bir ekipte bulunabilir) gerekmektedir:

Kurumsal Yönetim ve Akreditasyon Stratejisti

- Kurumsal yönetim, stratejik planlama ve organizasyonel yapılandırma alanlarında en az 10 yıl deneyime sahip olmalıdır.
- TOBB Akreditasyon Sistemi yönetimi konusunda uzman olmalı; daha önce bir Oda/Borsa bünyesinde sıfırdan sistem kurma ve ilgili kurumun denetim sonucunu "A Seviye (Mükemmel)" olarak tescil ettirme başarısını belgeleyebilmelidir.
- ISO 9001 ve ISO 10002 sistemlerinin kurulumu, bu sistemlerin birbirine entegrasyonu ve tüm kalite süreçlerinin dijitalleşmesini (kağıtsız ofis/dijital arşiv) bizzat yönetmiş olmalıdır.

Sistem ve Dijital Dönüşüm Uzmanı

- Kalite Yönetim Sistemleri tasarımı ve süreç analizi alanında en az 10 yıl deneyime sahip olmalıdır.
- Kurulacak sistemin uluslararası denetim standartlarına uygunluğunu garanti etmek adına; hali hazırda aktif olarak herhangi bir yönetim sisteminde (ISO 9001 vb.) "Baş Denetçi" (Lead Auditor) olarak görev yapıyor olmalıdır.
- Kurumsal yazılım süreçleri, süreçlerin dijital modüllere uyarlanması ve veri mimarisi projelerinde uygulama tecrübesine sahip olmalıdır.
- Borsa personeline verilecek stratejik eğitimlerin verimliliği için "Eğitici Eğitimi" sertifikasına sahip olmalıdır.

Endüstriyel Ürün ve UX (Kullanıcı Deneyimi) Tasarımı

- Endüstriyel Ürünleri Tasarımı mezunu olmalıdır.
- Kullanıcı dostu dijital arayüzlerin, yazılım modüllerinin ve interaktif iş akışlarının geliştirilmesinde en az 5 yıl iş tecrübesine sahip olmalıdır.
- Borsanın dijital şikayet ve dokümantasyon modüllerinin küresel standartlarda bir kullanıcı deneyimi (UX) sunabilmesi için; hizmet sağlayıcının veya projedeki kilit uzmanın geçmişinde kullanıcı dostu dijital arayüz mimarisi konusunda yurt dışı çalışma veya uluslararası proje deneyimi bulunması gerekmektedir.

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

Hizmet sağlayıcı, danışmanlık hizmetini verirken kurumsal verimliliği artırmak adına kullandığı yazılım modüllerini ve dijital araçları hizmetin ayrılmaz bir parçası olarak kabul eder. Bu kapsamda:

- Proje süresince Borsanın kurumsal yapısına uyarlanan dijital modüller için hiçbir isim altında yazılım satın alma bedeli talep edilmeyecektir.
- Hizmet sonunda, üzerinde çalışılan dijital modüller; kullanım hakkı, veri erişimi ve işleyişi ile birlikte ücretsiz ve süresiz olarak Çarşamba Ticaret Borsası'na tahsis edilecektir.
- Sistemin sürekliliği için gerekli teknik destek, danışmanlık süresi boyunca yüklenici tarafından sağlanacaktır.

Tarih 29/04/2026

GENEL SEKRETER
SERCAN YAŞAR

