

İŞ TANIMI (TEKNİK ŞARTNAME)

PROJE ADI: ALBAYRAK ÇELİKTE DİJİTAL KALİTE: İHRACATTA REKABET GÜCÜNÜN ARTIRILMASI PROJESİ

1. ARKA PLAN

Albayrak Demir Çelik ve Lojistik Yapı Malzemeleri San. Tic. A.Ş., 40 yılı aşkın üretim tecrübesi ve "ALBEON" markasıyla küresel pazarlarda (özellikle Avrupa pazarında) yoğun ihracat faaliyetleri yürüten köklü bir sanayi kuruluşudur. Şirket, günümüz küresel ticaretinin temel gerekliliklerinden olan "Yeşil Mutabakat" ve "Dijital Dönüşüm" vizyonunu eş zamanlı (İkiz Dönüşüm) olarak kurumsal kültürüne entegre etmeyi stratejik bir hedef olarak belirlemiştir.

Mevcut Durum ve Gelişim İhtiyacı:

Hâlihazırda firmada yürütülen ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi süreçleri büyük oranda kâğıt tabanlı dosyalama ve manuel takip yöntemlerine dayanmaktadır. Bu durum, kalite süreçlerinin kişilere bağımlı ve statik bir yapıda kalmasına, kurumsal hafızanın tam anlamıyla korunamamasına yol açmaktadır. Şirketin mevcut operasyonel darboğazları ve teknik desteğe ihtiyaç duyduğu ana başlıklar şunlardır:

- **CARES Belgelendirme Süreci:** Demir-çelik sektörü için uluslararası düzeyde en prestijli sertifikasyonlardan biri olan UK CARES süreci devam etmektedir. CARES denetimlerinin talep ettiği yüksek hassasiyetli "geriye dönük tam izlenebilirlik" şartının, mevcut manuel sistemle hatasız yönetilmesi oldukça zordur.
- **ISO 10002 Entegrasyonu Eksikliği:** ALBEON markasının ihracat hacmi büyürken, müşteri geri bildirimlerinin uluslararası standartlarda yönetilmesini sağlayacak ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi'nin dijital bir mimariyle kurgulanmasına ihtiyaç duyulmaktadır.
- **SKDM ve Yeşil Dönüşüm Raporlarının Yönetimi:** Firmanın son aşamaya getirdiği ISO 14064 Karbon Ayak İzi ve Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması (SKDM) danışmanlık süreçlerinden elde edilecek kritik bilgilerin güvenli bir ortamda saklanması ve dış denetimler için anlık erişilebilir kılınması gerekmektedir.

Bu teknik destek projesi, Albayrak Demir Çelik'in geleneksel kalite ve doküman yönetimi süreçlerini yaşayan, dinamik ve dijital bir iş akışına dönüştürmeyi amaçlamaktadır. Kurulacak dijital sistem mimarisi sayesinde; prosedür, talimat ve dış kaynaklı dokümanlar hiyerarşik bir dijital yapıya kavuşacak, onay ve revizyon mekanizmaları iş akışları üzerinden yönetilecektir.

Orta Karadeniz Kalkınma Ajansı (OKA) desteğiyle hayata geçirilecek bu çalışma, firmayı sadece kâğıtsız bir ofis modeline geçirmekle kalmayıp, ihracat pazarlarında denetim çevikliğini artıran,

kurumsal hafızayı güvence altına alan ve sürdürülebilirlik (yeşil dönüşüm) raporlarını dijital disiplinle koruyan tam kapsamlı bir İkiz Dönüşüm hamlesi olacaktır.

2. ŞARTNAME HEDEFLERİ

2.1. Ana Amaç:

Albayrak Demir Çelik'in kurumsal kapasitesini, uluslararası kalite standartları (ISO 9001, ISO 10002 vb.) ve CARES belgelendirme gereklilikleri çerçevesinde dijitalleştirerek; küresel pazarlardaki müşterilerine sunulan hizmet kalitesini artırmak, operasyonel verimliliği maksimize etmek ve firmanın "İkiz Dönüşüm" (Dijital ve Yeşil Dönüşüm) hedeflerine uyumlu teknik altyapısını kurmaktır.

2.2. Özel Hedefler:

- **Dijital ve Yeşil Dönüşümün Sağlanması (İkiz Dönüşüm):** Manuel yürütülen kalite dokümantasyon (prosedür, talimat, form vb.) süreçlerinin, onay ve revizyon iş akışlarıyla birlikte dijital ortama taşınarak kâğıt tüketiminin ve israfın büyük oranda azaltılması. "Kâğıtsız Ofis" konseptine geçişin sağlanması.
- **Dış Denetim Süreçlerinin İyileştirilmesi:** Mevcut kalite yönetim sisteminin, başta UK CARES olmak üzere uluslararası denetim standartları ile uyumlu ve "geriye dönük tam izlenebilir" hale getirilerek operasyonel risklerin azaltılması ve denetim hazırlık sürelerinin minimize edilmesi.
- **Müşteri Odaklı Hizmet Kalitesinin Standardizasyonu (ISO 10002):** İhracat müşterilerinden gelen talep ve şikâyetlerin ISO 10002 standardı kapsamında dijital kanallar üzerinden yönetilmesi ile geri bildirim ve çözüm sürelerinin %30 oranında hızlandırılması.
- **Kurumsal Hafızanın ve Sürdürülebilirlik Verilerinin Dijitalleştirilmesi:** Personel bağımlı yürüyen süreçlerin sistem odaklı bir dijital mimariye dönüştürülerek kurumsal hafızanın korunması; ayrıca ISO 14064 Karbon Ayak İzi ve Sınırdaki Karbon Düzenleme Mekanizması (SKDM) gibi yeşil dönüşüm raporlarının güvenli tek bir merkezde arşivlenerek anlık erişilebilir kılınması.
- **Personel Yetkinliğinin Geliştirilmesi:** Firmanın kalite, üretim ve satış gibi departmanlarında görev yapan 10 personelin dijital kalite yönetimi, sistem kullanımı ve müşteri memnuniyeti stratejileri konularında mentörlük alarak dijital yetkinliklerinin artırılması.
- **İhracatta Rekabet Gücünün Desteklenmesi:** Firmanın dijital hizmet ve kalite güvence kapasitesinin artırılması yoluyla, özellikle Avrupa pazarına ihraç edilen "ALBEON" markalı ürünlerin süreçlerindeki şeffaflığı artırmak ve küresel ticarete rekabet avantajı

sağlamak.

3. İŞİN KAPSAMI

Bu bölümde, projenin amaçlarına ulaşması için hizmet sağlayıcı (yüklenici) tarafından gerçekleştirilecek işler, faaliyet adımları ve teslim edilecek somut çıktılar detaylandırılmıştır. Danışmanlık ve eğitim süreci toplam 120 gün olarak öngörülmüş olup, hizmet sağlayıcının ilgili faaliyetleri firmanın saha dinamiklerine ve kalite yönetim gereksinimlerine uygun şekilde yürütmesi ve raporlaması zorunludur. İş planı kapsamında talep edilen rapor, tutanak ve listeler sözleşme sürecinin resmi kanıtlayıcı belgeleri olacaktır.

DANIŞMANLIK İŞ PLANI		
Faaliyet	Ay	Beklenen Çıktı
1. Mevcut Durum Analizi, İhtiyaç Tespiti ve Kamuoyu Duyurusu: Firmanın kâğıt tabanlı kalite dokümantasyon sürecinin incelenmesi. UK CARES ve ISO standartları gereği zorunlu olan izlenebilirlik ihtiyaçlarının analizi. Projenin başladığına dair görünürlük çalışmalarının yapılarak kamuoyuyla paylaşılması.	1. Ay	Mevcut Durum Analiz Raporu Sosyal Medya Duyuru Görselleri Açılış Toplantısı Tutanakları
2. Dijital Kalite İş Akışlarının Tasarımı: Prosedür, talimat ve formların oluşturulma, onaylanma, revizyon ve dağıtım süreçlerinin dijital iş akışlarına dönüştürülmesi için stratejik kurgunun yapılması.	2. Ay	Dijital Süreç Akış Şemaları Taslak Çalışma Raporu İş Akışları Onay ve Yetki Matrisi
3. Müşteri Şikâyetleri (ISO 10002) ve Yeşil Dönüşüm (SKDM) Entegrasyonu: İhracat müşterilerinden (ALBEON) gelen şikâyetlerin yönetileceği modülün tasarlanması. SKDM ve karbon ayak izi raporları için dijital arşivinin mimarisinin kurulması.	3. Ay	ISO 10002 Taslak Prosedürü, Toplantı tutanakları.
4. Saha Testleri ve Pilot Uygulama: Kurulan dijital mimari üzerinde, örnek müşteri şikâyeti girişleri, doküman revizyon senaryoları ve toplantı tutanaklarının pilot denemelerinin yapılması.	3. Ay	Uygulama Kayıtları (Ekran Görüntüleri) Saha Çalışması Fotoğrafları
5. Uygulamalı Eğitim Faaliyetleri ve Mentörlük: Kalite, üretim ve satış birimlerinden seçilen 10 personele kurulan dijital sistemin kullanımı, veri girişi ve sürdürülebilirliği üzerine uygulamalı eğitim verilmesi.	4. Ay	Eğitim Müfredatı ve Sunumları, Katılımcı İmza Listesi, Eğitim Faaliyetinden Fotoğraflar
6. Devreye Alma ve Kapanış Süreci: Eğitim ve testlerden elde edilen bulgularla sistemin son haline getirilmesi, canlı kullanıma açılması, proje kapanışının yapılması ve proje sonuçlarının kurum içi/dışı duyurulması. 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 Albayrak Demir Çelik'in fabrika (Çarşamba OSB, Üçköprü Mah. Üçköprü Sokak 1. Cadde No:10 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 fabrika 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

Sözleşme kapsamındaki danışmanlık, dijitalleşme ve eğitim faaliyetlerini yürütecek hizmet sağlayıcı firmanın (veya görevlendireceği uzman/danışman kadrosunun), projenin ağır sanayi dinamiklerine ve uluslararası ihracat standartlarına uygun şekilde yürütülebilmesi için aşağıdaki niteliklere sahip olması gerekmektedir:

Kurumsal Yönetim ve İkiz Dönüşüm Stratejisti

- Kurumsal yönetim, stratejik planlama ve organizasyonel yapılandırma alanlarında en az 10 yıl deneyime sahip olmalıdır.
- Şirketimizin faaliyet gösterdiği ağır sanayi dinamiklerini anlayabilmesi ve dijital iş akışlarını bu gerçeğe uygun tasarlayabilmesi için; demir-çelik veya metalürji sektöründe en az 1 yıl yöneticilik veya sektörel saha tecrübesine sahip olması gerekmektedir.
- ISO 9001 ve ISO 10002 sistemlerinin kurulumu, bu sistemlerin birbirine entegrasyonu ve tüm kalite süreçlerinin dijitalleşmesini bizzat yönetmiş olmalıdır.

Kalite Sistemleri ve Dijital Dönüşüm Uzmanlığı

- Kalite Yönetim Sistemleri (KYS) tasarımı ve süreç analizi alanında en az 10 yıl deneyime sahip olmalıdır.
- Kurulacak sistemin UK CARES ve uluslararası denetim standartlarına uygunluğunu garanti etmek adına; hâlihazırda aktif olarak ISO 9001 yönetim sisteminde "Baş Denetçi" (Lead Auditor) unvanına sahip olmalıdır.
- Kurumsal yazılım süreçleri, süreçlerin dijital modüllere uyarlanması, fiziksel arşivi

dijitale taşıma (veri göçü) projelerinde uygulama tecrübesine sahip olmalıdır.

- Firma personeline verilecek 120 saatlik stratejik eğitimlerin verimliliği için "Eğitici Eğitimi" sertifikasına sahip olmalıdır.

Dijital Süreç ve UX (Kullanıcı Deneyimi) Tasarımı

- Üniversitelerin Endüstriyel Ürün Tasarımı bölümlerinden mezun olmalıdır.
- Kullanıcı dostu dijital arayüzlerin, yazılım modüllerinin ve interaktif iş akışlarının geliştirilmesinde en az 5 yıl iş tecrübesine sahip olmalıdır.
- Firmanın (ALBEON markası ile) ihracat müşterilerine sunacağı dijital şikâyet (ISO 10002) 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.

(Not: Hizmet sağlayıcı firma, yukarıdaki nitelikleri karşılayan uzmanların özgeçmişlerini ve kanıtlayıcı belgelerini sunmakla yükümlüdür. Bir uzman, gerekli şartları taşıması halinde birden fazla rolü üstlenebilir.)

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 Albayrak Demir Çelik'in 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 Albayrak Demir Çelik'e tahsis edilecektir.
- Sistemin sürekliliği için gerekli teknik destek, danışmanlık süresi boyunca yüklenici tarafından sağlanacaktır.

Tarih: 29/04/2026
ALBAYRAK
DEMİR ÇELİK
 ve Lojistik Yapı Mtl. San. Tic. A.Ş.
 Körfez Mh. 5055. Cadde No: 1 Atakum/SAMSUN
 T: 0362 431 33 23 Gaziler V.D.: 050 099 4515
 Mersis No: 0806009481900001