



TÜRK KIZILAYI

MOBİL AİDAT ÖDEME SİSTEMİ

TEKNİK ŞARTNAMESİ

AÇKLAMA

Türk Kızılayı'nın 678 şubesine kayıtlı 82.000 üyesinin aidat ödemelerinin yüklenici firma kanalı ile üyelerin mobil ödeme yöntemini kullanarak aidat ödemelerinin tahsil edilmesi işidir.

TANIM VE KISALTMALAR

Üye İşyeri	: Türk Kızılayı
Müşteri	: Türk Kızılayı Üyeleri
Yüklenici	: Sözleşme imzalanan Firma
Operatör	: Müşteri GSM Operatörü
Mobil Ödeme Servisi	: Aidat toplanması için kullanılacak servis
TCKN	: Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası



AMAÇ VE KAPSAM

Türk Kızılayı Şube Üyelerinin aidatlarını ödemek için şubeye gitmeden cep telefonları aracılığıyla ödeme işlemini gerçekleştirmelerine olanak sağlayacak "Mobil Aidat Ödeme Sistemi Projesi" için mobil ödeme çözümü hizmet alımı yapılacaktır.

1. ABONELİK TALEP

- 1.1** Tüm operatör firmalarında abonelik başvurusu yapılabilmelidir.
- 1.2** Müşteri, Yüklenici tarafından tahsislenecek sabit bir numaraya anahtar kelime **TCKN Ad Soyad** yazarak cep telefonundan attığı bir kısa mesajla abonelik talebini iletmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT 12345678911 ALİ YILMAZ"

- 1.3** Gerekğinde başvuru mesaj içeriği değişiklik talebi Üye İşyeri tarafından iletebilecektir.
- 1.4** Abonelik talebi gönderen Müşteriye, Yüklenici tarafından bilgilendirme mesajı gönderilmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT ÜZERİNDEN... TL KARŞILIĞI YILLIK AİDAT ÜYELİĞİ ABONELİĞİNİ BAŞLATMA İÇİN BU MESAJI EVET YAZARAK CEVAPLAYINIZ"

- 1.5** Müşteri, bilgilendirme mesajını 5 dk içinde EVET olarak yanıtladığında abonelik başlamalı ve aboneliğin başarılı olduğuna dair Yüklenici tarafından bilgilendirme mesajı gönderilmelidir.

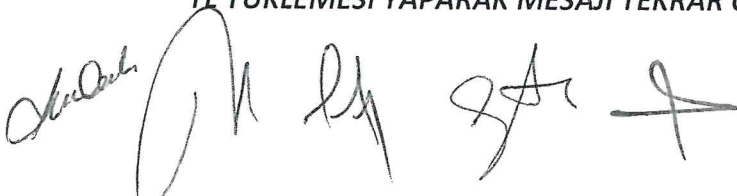
Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT ÜZERİNDEN... TL KARŞILIĞI YILLIK AİDAT ÜYELİĞİ ABONELİĞİNİZ BAŞLAMIŞTIR"

- 1.6** Müşteri, bilgilendirme mesajına 1.5 maddesinde yer alan süre içinde cevap vermediğinde veya istenilen kriteri sağlamayan mesajla yanıt verdiğinde Yüklenici tarafından bilgilendirme mesajı gönderilmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT ... TL KARŞILIĞI YILLIK AİDAT ABONELİK SATIN ALMA İŞLEMİNİZ GERÇEKLEŞTİRİLEMEDİ"

- 1.7** Müşterinin kullanmış olduğu hat türü ön ödemeli ise Yüklenici tarafından bakiye kontrolü yapılmalıdır.
- 1.8** Eğer bakiye aidat tutarının altındaysa Müşteriye bakiye yetersizliği ve yükleme yaparak madde 1.2' de yer alan mesajı tekrar onaylaması gerektiğine dair bilgi mesajı gönderilmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT ABONELİĞİ İÇİN BAKİYENİZ YETERSİZDİR, TL YÜKLEMESİ YAPARAK MESAJI TEKRAR ONAYLAMANIZ GEREKMEKTEDİR"



- 1.9** Müşteri, ön ödemeli hat türünde hat bakiyesini aidat tutarının üzerine çıkarıp onay mesajını tekrar gönderdikten sonra aboneliğin başarılı olduğuna dair başarılı işlem mesajı, Yüklenici tarafından gönderilmeli ve aidat tutarı tahsil edilmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT ÜZERİNDEN ... TL KARŞILIĞI YILLIK AİDAT ÜYELİĞİ ABONELİĞİNİZ BAŞLAMISHTIR." şeklinde mesaj gönderilmelidir.

- 1.10** Müşterinin kullanmış olduğu hat türü faturalı ise aboneliğini başarıyla yapan Müşteriden aidat tutarı Yüklenici tarafından tahsil edilmelidir.
- 1.11** Müşteri, bir telefon numarasından birden fazla abonelik talebi gönderememelidir.

2. ABONELİK

- 2.1** Müşterinin yıllık abonelik dönemi yaklaştığında (Abonelik tarihinden en fazla 5 gün öncesinde) Yüklenici tarafından hatırlatma mesajı gönderilmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT YILLIK AİDAT ABONELİĞİNİZ 01/01/1111 TARİHİNDE VERGİLER DAHİL ... TL DEN YENİLENECEKTİR. ABONELİĞİNİZİ İPTAL ETMEK İÇİN İPTAL YAZIP 0000 A GÖNDERİN"

- 2.2** Müşteri istediği zaman iptal servisine mesaj atarak aboneliğini iptal edebilmelidir.

- 2.3** Yüklenici aboneliğin iptal edildiğine dair bilgilendirme mesajı göndermelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT servisine ait YILLIK AİDAT aboneliğiniz iptal edilmiştir."

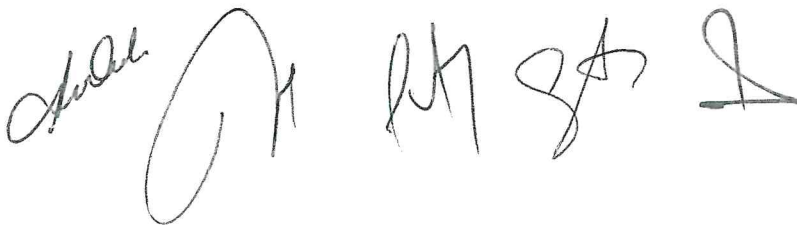
- 2.4** Müşteri, abonelik başlama tarihine kadar iptal mesajını göndermezse aboneliği yenilenmelidir. Yüklenici tarafından Müşteriye bilgilendirme mesajı gönderilmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT YILLIK AİDAT ABONELİĞİNİZ... TL KARŞILIĞINDA YENİLENMİŞTİR"

- 2.5** Aidat miktarı değiştiğinde Yüklenici tarafından Müşteriye aidat tutarının değiştiğine dair bilgilendirme mesajı gönderilmelidir.

Örnek mesaj formatı: "KIZILAYAİDAT YILLIK AİDAT ABONELİĞİNİZ... TL OLMUŞTUR. ÜCRET DEĞİŞİKLİĞİNİ ONAYLIYORSANIZ,BU MESAJA EVET YANITI VERMENİZ GEREKMEKTEDİR."

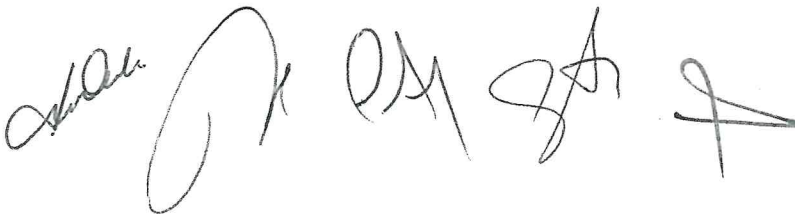
- 2.6** Müşteri değişen yıllık aidat tutarını ödemek istemediği takdirde madde 2.2 'de yer alan iptal sürecini uygulayarak aboneliğini iptal etmelidir.



- 2.7 Müşterinin Türk Kızılayı üyeliğinin sona ermesi ve kendi isteği ile aboneliğini **İPTAL** etmediği durumda üye işyeri tarafından yükleniciye bilgi verilerek abonelik iptali sağlanmalıdır.
- 2.8 Müşterinin GSM numarasının değişmesi ve kendi isteği ile aboneliğini **İPTAL** etmediği durumda üye işyeri tarafından yükleniciye bilgi verilerek abonelik iptali sağlanmalıdır.

3. RAPORLAMA VE ÖDEMELER

- 3.1 Yüklenici, Üye İşyerine gerekli raporlamaları yapabilmesi ve anlık hareketleri takip edebilmesi için bir kullanıcı ara yüzü sağlamalıdır.
- 3.2 Yüklenici, aylık periyotta abonelik yapan Müşteri sayısını, Müşterilerin toplam aidat miktarı, ödeme işlemi başarılı/başarısız olan Müşteri cep telefon numaralarını Üye İşyerine sağlamalıdır.
- 3.3 Yüklenici, aylık periyotta takip eden ayın ilk haftasında Excel formatında imzalı ve kaşeli raporlama yapmalıdır.
- 3.4 Yüklenici, rapor gönderiminden itibaren **15 gün** içerisinde Üye İşyerine ödemeyi yapmalıdır.
- 3.5 Üye İşyeri, rapor teslim tarihinden itibaren en fazla **15 gün** içerisinde rapora itiraz etmelidir. Bu durumda Yüklenici, itiraz nedenlerini inceleyerek çözüm sağlanmazsa anlaşmaya varmak için taraflar **7 iş günü** içerisinde toplanmalıdır.
- 3.6 Yüklenici rapor gönderiminden itibaren **15 gün** içinde yapacağı ödemeyi geciktirmesi durumunda, üye işyerine yapılacak ödeme tutarının **% 2 (Binde iki)** 'si oranında gecikme cezası tahsil edilecektir.
- 3.7 Gecikme **10 gün**ü aştığı takdirde beher gecikme günü için **% 4 (Binde dört)** oranında cezai şart tahsil edilecektir.
- 3.8 Yüklenici, komisyon ücreti haricinde "Ödeme Platformu ve Bağlantı Kurulum Ücretleri", "Yönetim Ücreti", "Danışmanlık Ücreti", "Müşteri Destek Hizmet Sağlayıcısı Ücretleri" ve oluşabilecek diğer hizmet ücretlerini ücretsiz sağlamalıdır.
- 3.9 Yüklenici, sağladığı hizmet üzerinden elde ettiği gelirleri, operatör tarafından ödeme gerçekleştikçe Üye İşyerine ödemelidir.
- 3.10 Yüklenici tarafından talep edilecek olan, komisyon oranı ihale sürecinde belirlenecektir.
- 3.11 Teklifler Yüklenici tarafından, tahsil edilecek tutar üzerinden % komisyon oranı olarak verilmelidir.
- 3.12 Yüklenicinin, komisyon bedelini ayrı olarak üye işyerine faturalandırması tercih sebebidir. Bu nedenle, ihaleye katılan istekli, teknik şartnamenin işbu maddesini yerine getirip getiremeyeceğini belirttiği, yerine getirecekse, ne kadar sürede yerine getireceğini belirttiği antetli kağıda yazılmış ve yetkili kişi



tarafından imzalanmış bir taahhütname ile ihale evrakları ile birlikte teslim edecektir.

- 3.13** Yüklenici, tahsilatını gerçekleştirdiği ödemelerin transferini Üye İşyeri tarafından tahsis edilecek banka hesabına **"Kızılay Mobil Aidat Tahsilatı Bedelidir"** açıklamasıyla yapmalıdır.

4. GENEL

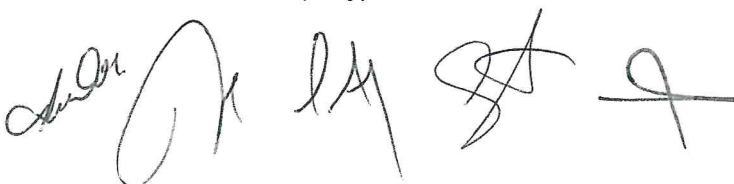
- 4.1** Üye İşyeri, Mobil Ödeme Servisinde meydana gelecek değişikliği (tahsil edilen tutar değişikliği gibi değişiklikleri) Yükleniciye yazılı olarak bildirmelidir.
- 4.2** Üye İşyeri çıkabilecek her türlü soru, sorun ve talepler ile ilgili şikâyetleri yüklenici tarafından bildirilecek mail veya telefon destek hatlarına yapacaktır.
- 4.3** Yüklenici bu şikâyetleri, şikâyet tarihinden itibaren en fazla 7 takvim günü içerisinde cevaplamalıdır.

5. İŞİN SÜRESİ

- 5.1** Proje imza tarihinde yürürlüğe girer ve imza tarihinden itibaren 1 yıl süreyle geçerlidir. Taraflarca bu sürenin sona erme tarihinden 1 ay öncesine kadar yazılı olarak feshedilmediği takdirde, aynı koşullarla 1 er yıllık periyotta tekrar uzatılacaktır.
- 5.2** Proje kapsamında destek hizmetleri Yüklenici tarafından ücretsiz olarak verilecektir.
- 5.3** Yüklenici Firma sözleşmenin imzalanmasına müteakip, Mobil Aidat sisteminin alt yapısını oluşturacak olup, üye işyeri tarafından yapılacak bildirim sonrasında 15 gün içerisinde işe başlayacaktır.

6. GİZLİLİK

- 6.1** Yüklenici, almış olduğu Müşteri bilgilerini ifşa etmeyecek ve üçüncü kişilerle paylaşmayacaktır.
- 6.2** Yüklenici; Üye İşyerinin yöneticisi, personeli, danışmanları da dâhil olmak üzere her türlü temsilcisinden, bu Şartname ile ihale edilen işin kazanılması sonucu imzalanacak Sözleşmenin imzalanmasından önce veya sonra, yazılı veya sözlü olarak aldığı gizli olduğu açıkça ifade edilen veya edilmeyen her türlü bilgiyi gizli bilgi olarak kabul eder.
- 6.2.1** Yüklenici, işbu Şartname ile ihale edilen işin kazanılması sonucu imzalanacak Sözleşme konusu yükümlülüklerini ifa ederken Üye İşyeri tarafından kendilerine beyan ve/veya teslim edilen veya faaliyet alanları içerisinde bulunup da Üye İşyerinin bilgisi ve onayı haricinde edinebileceği her türlü sözlü veya yazılı bilgi, doküman, veri veya know-how'ı ("Bilgi") gizli addedeceklerini, Gizli Bilgi'yi hiç bir şekilde ifşa etmeyeceklerini kabul, beyan ve taahhüt eder. Hangi bilginin gizli olduğunu Üye İşyeri belirler.





- 6.2.2** Üye İşyeri gizli bilgiyi, işi gereği bilgiyi öğrenmesi zorunlu olan, işi gerçekleştirecek olan personeline verebilir. Ancak bilginin gizliliği hususunda personelini uyarır.
- 6.3** Üye İşyeri, bu maddede belirtildiği şekilde bilginin gizli tutulmasına dair yükümlülüklerine, bu Şartname ile belirlenen işin kazanılması sonucu imzalanacak Sözleşme ile uyacağını ve personeline uygulatacağını kabul ve taahhüt eder. Firma'nın bu maddede belirtilen yükümlülükleri yerine getirmemesi halinde Üye işyeri yapılacak Sözleşmeyi derhal tazminatsız tek taraflı feshedebilir.