**TEKNİK ŞARTNAME**

**(Hizmet Alımı)**

**Madde 1. Tanımlar:**

Bu şartnamede geçen ibarelerden;

**Ajans:** Güney Ege Kalkınma Ajansını,

**Yararlanıcı:** Kalkınma Ajansının teknik destek programı kapsamında Ajanstan destek almaya hak kazanan kurum/kuruluşları,

**İstekli:** Mal veya hizmet alımı veya yapım işleri için teklif veren gerçek veya tüzel kişileri,

**Yüklenici:** Hizmet alımı işine teklif veren ve hizmet alımını gerçekleştirecek gerçek veya tüzel kişileri veya bunların oluşturdukları ortak girişimleri, ifade eder.

**Madde 2. Eğitimin/Danışmanlığın Kapsamı:**

Bu teknik şartnamenin kapsamı, Muğla Valiliği’ne “Sağlık Turizminde Kurumsal Kapasite Artırma Eğitimi” konusunda eğitimlerin/danışmanlık faaliyetlerinin sağlanmasıdır. Bu amaçla Güney Ege Kalkınma Ajansı 2023 yılı Teknik Destek Programı kapsamında söz konusu faaliyet Madde 8’ de belirtilen plana uygun şekilde satın alınacaktır.

**Madde 3. Satın Alımı Yapılacak İş:**

Yüklenici ile Ajans arasında aşağıdaki tabloda yer alan faaliyet planlanması üzerinde uzlaşılacaktır.

*Tablo 1: Eğitim/Danışmanlık Verilecek Kurum/Kuruluş ve Eğitim/Danışmanlık İle İlgili Bilgiler*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Yararlanıcı Adı** | Muğla İl Kültür Turizm Müdürlüğü | |
| **Eğitim Hizmet Yeri** | Muğla Valiliği Vali Özer Türk Toplantı Salonu | |
| **Danışmanlık Hizmet Yeri** | - | |
| **Hizmet Konusu** | Sağlık Turizminde Kurumsal Kapasite Artırma Eğitimi | |
| **Hizmet Türü** | |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Eğitim** | x |  | **Danışmanlık** |  |  | **Eğitim + Danışmanlık** |  | | |
| **Hizmet Süresi** | **Günlük Saat** | 8 saat |
| **Gün Sayısı** | 2 gün |
| **Gün Tercihleri** | Hafta içi |
| **Toplam Süre** | 8 saat x 2 gün= 16 saat |
| **Öngörülen Katılımcı Sayısı** | |  |  | | --- | --- | | **Kişi Sayısı** | 15 | | |

**Madde 4. Satın Alımı Yapacak Kurumun Adı ve Adresi:**

Güney Ege Kalkınma Ajansı,

Pamukkale Teknokent Kınıklı Mh. Hüseyin Yılmaz Cd.

No:67 B Blok Kat:2 20160 Pamukkale/Denizli

Tel: 0 258 371 88 44

Faks: 0 258 371 88 47

E-posta: [pyb@geka.gov.tr](mailto:pyb@geka.gov.tr)

**Madde 5. Teklif Verme Tarihi:**

İşbu şartname için isteklilerin son teklif verme tarihi Ajans web sitesinde ilan edilecektir. Belirtilen tarihten sonra isteklilerden gelecek teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.

**Madde 6. Yeterlilik ve Referans Bildirme**

İsteklilerde aşağıdaki yeterlilik kriterleri aranacaktır. **Zorunlu kriterlerin ve varsa Tercih sebebi kriterlerin doldurulması gerekmektedir.** Sadece, bu şartları sağlayan istekliler değerlendirmeye alınacaktır. Eğitmen/Danışman için;

***Zorunlu Kriterler***

* ***Medikal turizm alanında satış pazarlama, yasal çerçeve, kalite standartları başlıklarında en az 2 eğitim/danışmanlık hizmeti vermiş olması veya bu alanda en az 10 akademik çalışma veya proje gerçekleştirmiş olması***

Ayrıca, aşağıdaki belirtilen hususlar tercih sebebi olup, bunları da sağlayan istekliler değerlendirmede öne çıkacaktır:

***Tercih Sebebi Kriterler***

* ***Sektörde çalışan firmalara faal olarak danışmanlık hizmeti sağlıyor olmak***

İstekli, deneyimlerini, referans belgelerini ve teknik destek faaliyetinde eğitmen/danışman olarak çalışacak kişi(ler)in özgeçmişlerini belirtmelidir. Özgeçmişler olabildiğince ayrıntılı, referanslar ulaşılabilir olmalıdır. Tecrübe ve niteliklerde bahsedilen genel ifadeler (Örn: … konusunda 15 adet eğitim verilmiştir / 3 yıl bu konuda çalışmıştır vb.) dikkate alınmayacaktır.

Değerlendirmelerde eğitmenin/danışmanın teknik yeterliliği ve deneyimi ile maliyet etkinliği göz önünde bulundurulmaktadır. Ancak Ajans, eğitimin/danışmanlığın niteliği ve faaliyet için gerekli koşullar göz önüne alarak, teklif değerlendirme yönteminde ve eğitmen/danışmanda aranacak yeterlilik kriterlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir.

Ajans 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu hükümlerine tabi olmadığından, mal ve hizmet alımı ile yapım işlerine ilişkin işi ihale edip etmemekte, kısmen ihale etmekte veya dilediğine kısmen veya tamamen vermekte serbesttir. Ajans, verilmiş olan bütün teklifleri reddederek satın almayı iptal etmekte serbesttir. Ajans, bütün tekliflerin reddedilmesi nedeniyle herhangi bir yükümlülük altına girmez.

**Madde 7. Sağlanacak Hizmetin Teknik Esasları:**

Fiyat teklifleri faaliyet ücreti, yol, konaklama ve vergiler dahil olacak şekilde verilmelidir. Tekliflerde mutlaka KDV hariç değer, KDV yüzdesi ve KDV dahil toplam ayrı ayrı belirtilmelidir.

**Yükleniciye, verecekleri fiyat teklifinde öngörülen tutarın dışında ilave bir ödeme yapılmayacaktır.**

Teknik destek faaliyetlerinin organizasyonuna, eğitim mekanına, mekanda bulunması gereken altyapı ekipmanlarına (Bilgisayar, sunum cihazı vb.), toplantı esnasındaki ikramlara (çay, kahve, kuru pasta) dair gereklilikler yararlanıcı tarafından sağlanacaktır.

Yüklenici eğitim hizmeti ile ilgili katılım belgesi düzenlemek zorundadır. Katılım belgesinde Ajans görünürlük kurallarına riayet edilecektir ve belgenin metin kısmında eğitimin Ajans desteği ile gerçekleştirildiği belirtilecektir. (Örn: Güney Ege Kalkınma Ajansı Teknik Destek Programı kapsamında …/…/…. tarihlerinde düzenlenen …. Eğitimine katılmıştır.)

Eğitim, ulusal/uluslararası geçerliliğe sahip bir sertifika ile belgelenebilen bir müfredatta ve niteliğe sahip ise, katılım belgesine ilaveten sertifika da yüklenici tarafından sağlanacaktır. Sertifikanın fiyat farkı oluşturması söz konusu ise bu husus fiyat teklifinde mutlaka belirtilecektir.

Eğitimlerin/danışmanlıkların verimli geçmesi ve eğitimler/danışmanlıklar sırasında herhangi bir aksaklık yaşanmaması için Yüklenici, Yararlanıcı ile eğitim/danışmanlık başlamadan önce irtibata geçerek proje için gerekli tüm hazırlıkları yapmak ve faaliyet planını en uygulanabilir şekilde hazırlamakla yükümlüdür.

**Madde 8.Faaliyet Planı**

Yüklenici tarafından verilecek olan **eğitimin/danışmanlık hizmetinin müfredatı** aşağıda belirtildiği şekilde olacaktır:

**SAĞLIK TURİZMİNDE KURUMSAL KAPASİTE ARTIRMA EĞİTİMİ**

**FAALİYET PLANI**

|  |  |
| --- | --- |
| **ÜNİTE/KONU** | **KAZANIM VE AÇIKLAMALARI** |
| 1. **MEDİKAL TURİZMLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER** 2. Medikal Turizm Kavramı 3. Medikal Turizmin Önemi 4. Medikal Turizmin Gelişimi ve Türleri 5. Medikal Turizm Destinasyonları 6. Medikal Turizm Hizmetleri | 1. Medikal turizmin tanımını yapar. 2. Medikal turizmle ilgili alanyazında geçen farklı tanımları karşılaştırır. 3. Medikal turizmin önemini açıklar. 4. Medikal turizmin tarihsel gelişimini sıralar. 5. Medikal turizmin türlerini açıklar. 6. Medikal turizm destinasyonlarını tanımlar. 7. Medikal turizm destinasyonlarının özelliklerini açıklar.   *Medikal turizm destinasyonlarının özelliklerine göre güçlü ve zayıf yönleri üzerinde durulur.*   1. Medikal turizm hizmetlerinin türlerini açıklar.   *Tıbbi turizm, diş hekimliği turizmi, estetik cerrahi turizmi, termal turizm ve rehabilitasyon turizmi üzerinde durulur.* |
| 1. **MEDİKAL TURİZM PAZARLAMASI VE STRATEJİLERİ** 2. Medikal Turizm Pazarlaması ile İlgili Temel Kavramlar 3. Pazar Araştırması ve Sürdürülebilirlik 4. Medikal Turizm Pazarlamasında Analiz ve Strateji Belirleme 5. Medikal Turizmde Dijital Pazarlama Yöntemleri 6. Medikal Turizm Pazarlamasında Bütçeleme ve Temel Bütçe Kalemleri 7. Medikal Turizm Alanındaki Uluslararası Örgütler ve Fuarlar | 1. Medikal turizm pazarlamasının temel kavramlarını açıklar.   *Hedef kitle, paydaşlar ve yönetişim kavramları üzerinde durulur.*   1. Pazar araştırması ve sürdürülebilirlik kavramlarını açıklar. 2. Medikal turizm pazarlamasıyla ilgili analiz ve stratejileri açıklar.   *Bu kapsamda; hedef kitle belirleme, pazar araştırması hazırlama, ürün geliştirme, fiyatlandırma stratejisi, pazarlama kampanyaları, reklam, promosyonlar, dağıtım kanalları, müşteri deneyimi stratejileri üzerinde durulur. Müşteri ilişkileri yönetimi ve marka yönetimini açıklar.*  *B2B ve B2C iletişim ağları ve bağlantılar üzerinde durulur.*   1. Medikal turizm örneğinde sıklıkla kullanılan dijital pazarlama yöntemlerini analiz eder.   *Pazarlamada sosyal medya, Adwords, web sitesi ve e-posta kullanımı üzerinde durulur.*   1. Medikal turizmin bütçeleme kalemlerini sıralar.   *Medikal turizm kapsamında gelen misafirlerin seyahat yönetimi, konaklama rezervasyonu, gezi, tıbbi hizmet paketlerinin kapsamı vurgulanır.*   1. Medikal turizm alanındaki uluslararası örgütleri ve fuarları karşılaştırır. 2. Medikal turizm alanındaki uluslararası örgütler ve fuarların pazarlamadaki önemini açıklar. |
| 1. **MEDİKAL TURİZMİN YASAL ÇERÇEVESİ VE RİSK YÖNETİMİ** 2. Medikal Turizmde Ağırlama ve Otel Hizmetleri 3. Uluslararası Hasta Departmanı Kurma ve İyileştirme Süreçleri 4. Türkiye’de Medikal Turizmle İlgili Mevzuat 5. Medikal Turizmin Etik Boyutu 6. Medikal Turizmde Risk Yönetimi | 1. Medikal turizmde ağırlama ve otel hizmetlerinin önemini açıklar. 2. Uluslararası hasta departmanı için gereken altyapı ve personel ihtiyacını açıklar. 3. Uluslararası hasta departmanının iyileştirilmesi sürecini açıklar.   *Uluslararası hasta başvuru süreçlerini analiz eder.*  *Hasta haklarını açıklar.*  *Yurt dışından gelecek misafirlerin seyahat planlamasının genel çerçevesini analiz eder.*  *Hasta kabulü ve taburcu edilme süreçlerini açıklar.*  *Faturalandırma konusu üzerinde durulur.*  *Hastanın taburcu edilmesinden sonraki takip süreçlerini sıralar.*  *Yurt dışından gelen hastaların vize problemlerinin neler olabileceğini ve nasıl çözülebileceğini analiz eder.*   1. Türkiye açısından medikal turizmin mevzuat çerçevesini açıklar.   *Sigortacılık ve seyahat acenteleri açısından medikal turizmin genel mevzuat çerçevesi üzerinde durulur.*   1. Medikal turizmin etik boyutlarını ve sorunlarını açıklar.   *Medikal turizmin etik ilkelerini benimser.*   1. Medikal turizmde risk yönetimi süreçlerini açıklar.   *Medikal turizmle ilgili risk analizinin nasıl yapılacağı, iç ve dış önlenebilir riskler ile önlenemez risklerin üzerinde durulur.*   1. Medikal turizmde risk yönetimi işlemlerini yürütür. |
| **Ç. MEDİKAL TURİZMDE KALİTE STANDARTLARI**   1. Medikal Turizm Hizmetlerinde Kalite Yönetimi 2. Medikal Turizmde Kalite Standartları 3. Medikal Turizmde Kalite Sertifikasyon ve Akreditasyon Süreçleri | 1. Medikal turizm hizmetlerinde kalite yönetiminin önemini açıklar. 2. Medikal turizmin kalite standartlarını açıklar. 3. Rekabetçi ülkelerdeki kalite standartlarını açıklar. 4. Medikal turizmde hasta güvenliğini açıklar. 5. Medikal hizmetlerde kalite ölçümünü analiz eder. 6. Medikal hizmetlerde sertifikasyon ve akreditasyon süreçlerini açıklar. |
| 1. **MEDİKAL TURİZMİN GELECEĞİ** 2. Alternatif Tıp ve Medikal Turizm 3. Medikal Turizmin Geleceği 4. Medikal Turizmin Geliştirilmesinde Ulusal ve Uluslararası Desteklerin Yeri | 1. Alternatif tıp alanının medikal turizm içindeki yerini açıklar.   *Alternatif tıp alanındaki etik, hukuki ve sosyal endişeler üzerinde durulur.*   1. Medikal turizmi öne çıkaran faktörleri sıralar. 2. Medikal turizmin geleceğine ilişkin trendleri açıklar. 3. Medikal turizme yönelik kamu teşviklerini açıklar. 4. Medikal turizme yönelik ulusal ve uluslararası destekleri açıklar. |
| 1. **MEDİKAL TURİZMDEKİ SORUNLAR-ZORLUKLAR VE DÜNYADAN EN İYİ ÖRNEKLER** 2. Medikal Turizmdeki Olası Sorunlar 3. Medikal Turizmin Gelişiminin Önündeki Zorluklar 4. Dünyadan En İyi Medikal Turizm Örnekleri 5. Türkiye’den Medikal Turizmle İlgili Başarı Hikâyeleri 6. Medikal Turizmde Kariyer Geliştirme Önerileri | 1. Medikal turizm alanında sıkça yaşanan sorunları açıklar. 2. Medikal turizmin gelişiminin önündeki zorlukları açıklar. 3. Medikal turizm alanındaki başarı-başarısızlık hikâyelerinin ortak yönlerini analiz eder. 4. Dünyada ve Türkiye’de bu alandaki zorlukları aşmak için geliştirilmiş stratejileri değerlendirir. 5. Dünyadan en iyi medikal turizm örneklerini açıklar. 6. Türkiye’de medikal turizm alanındaki başarı hikâyelerini açıklar. 7. Medikal turizm alanında kariyer geliştirme önerilerini açıklar. |
| **TOPLAM SÜRE: 2 GÜN (16 SAAT)** | |

***Önemli Hususlar:***

1. Danışmanlık kapsamında yapılacak işin detayları (saha çalışması, rapor hazırlanması, masa başı çalışma, literatür taraması, uygulama vb.) faaliyet konuları ayrı ayrı belirtilmelidir.
2. Faaliyet planı uygun şekilde detaylandırılmalıdır.
3. Teknik destek faaliyetlerinin, sözleşmenin imzalanmasını müteakip 6 ay içerisinde tamamlanması gerekmektedir. Bu husus göz önüne alınarak eğitim planlanmalıdır.
4. Bahsedilen 6 aylık süreye hafta sonlarının da dahil olduğu unutulmamalıdır.

**Madde 9. Eğitim Malzemesi ve Ekipman**

Eğitim/danışmanlık süresince kullanılacak eğitime özel malzeme ve ekipman (deney setleri, renkli kartlar, renkli kalem, yapıştırıcı vb.), yüklenici tarafından sağlanacaktır.

Eğitim ve danışmanlık için: yüklenici, Ajans görünürlüğü gözetilerek çekilmiş fotoğrafları sözleşmede belirtilen evraklarla birlikte faaliyet bitiminde Ajansa sunmak zorundadır. Yüklenici, eğitimde kullanacağı tüm materyalleri hazırlamak ve eğitim öncesinde Yararlanıcıya iletmekle sorumludur. Ajansın bu konuda hiçbir yükümlülüğü yoktur.

Eğitimlerin/danışmanlıkların verimli geçmesi ve eğitimler/danışmanlıklar sırasında herhangi bir aksaklık yaşanmaması için Yüklenici, Yararlanıcı ile eğitim/danışmanlık başlamadan önce irtibata geçerek proje için gerekli tüm hazırlıkları yapmak ve faaliyet planını en uygulanabilir şekilde hazırlamakla yükümlüdür.

**Madde 10. Ödeme Şekli:**

Ödeme şekli ve koşulları sözleşmede belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

**Not 1:** Teknik şartnamede işin niteliği, süresi, kalitesi gereği yukarıda belirtilen tüm hususlar eksiksiz olarak doldurulmalıdır.

**Not 2:** Teknik şartname tek bir kişiyi referans göstermemelidir.

**Not 3:** Teknik şartnamenin içeriğinde hiçbir değişiklik yapılmamalıdır. İçeriği değiştirilmiş teknik şartnameler ekinde sunulan teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.