

KAMU İHALE KURULU KARARI

Toplantı No : 2026/001
Gündem No : 11
Karar Tarihi : 07.01.2026
Karar No : 2026/UH.1-7

BAŞVURU SAHİBİ:

Florya İletişim Hizmetleri A.Ş. - İstasyon Yönetim ve Çağrı Hizmetleri A.Ş.,

İHALEYİ YAPAN İDARE:

T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü,

BAŞVURUYA KONU İHALE:

2025/1847570 İhale Kayıt Numaralı “Uluslararası Hasta Destek Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi Hizmet Alımı” İhalesi

KURUM TARAFINDAN YAPILAN İNCELEME:

T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından 05.12.2025 tarihinde açık ihale usulü ile gerçekleştirilen “Uluslararası Hasta Destek Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi Hizmet Alımı” ihalesine ilişkin olarak Florya İletişim Hizmetleri A.Ş. - İstasyon Yönetim ve Çağrı Hizmetleri A.Ş.'nin 19.12.2025 tarihinde yaptığı şikâyet başvurusunun, idarenin 19.12.2025 tarihli yazısı ile reddi üzerine, başvuru sahibince 29.12.2025 tarih ve 204103 sayı ile Kurum kayıtlarına alınan 29.12.2025 tarihli dilekçe ile itirazen şikâyet başvurusunda bulunulmuştur.

Başvuruya ilişkin olarak 2025/2831 sayılı itirazen şikâyet dosyası kapsamında yapılan inceleme neticesinde esas inceleme raporu tanzim edilmiştir.

KARAR:

Esas inceleme raporu ve ekleri incelendi.

İtirazen şikâyet dilekçesinde özetle, ihalenin personel çalıştırılmasına dayalı bir hizmet alımı olduğu ve Kamu İhale Genel Tebliği'nin 79.1.1'inci maddesi gereği sınır değerın kâr hariç yaklaşık maliyet olması gerektiği, bu bağlamda idarece sınır değerın hatalı hesaplandığı, ekonomik açıdan en avantajlı birinci ve ikinci tekliflerin sınır değerın altında kalması ve aşırı düşük teklif sorgulamasına tabi tutulması gerektiği iddialarına yer verilmiştir.

Başvuru sahibinin iddialarının değerlendirilmesi sonucunda aşağıdaki hususlar tespit edilmiştir.

Kamu İhale Genel Tebliği'nin "Personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımlarında teklif fiyata dahil olacak giderler" başlıklı 78'inci maddesinde "78.1.1. Personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı; ihale konusu işte çalıştırılacak personel sayısının ihale dokümanında belirlendiği, bu personelin çalışma saatlerinin tamamının idare için kullanıldığı, yaklaşık maliyetinin en az %70'lik kısmının asgari işçilik maliyeti ile varsa aynı yemek ve yol giderleri dahil işçilik giderinden oluştuğu ve niteliği gereği süreklilik arz eden hizmet alımlarını ifade eder.

78.1.2. Danışmanlık hizmetleri, hastane bilgi yönetim sistemi hizmetleri ve çağrı merkezi hizmetleri, 78.1.1 inci maddede yer alan koşullara bakılmaksızın personel çalıştırılmasına dayalı hizmet olarak kabul edilmez.

...

78.1.4. Niteliği gereği süreklilik arz etme koşulu dışında diğer koşulları taşıyan ve ihale edilmesi mümkün olan hizmet alımları ile 78.1.1 maddede belirtilen koşulları taşıyan

KAMU İHALE KURULU KARARI

Toplantı No : 2026/001
Gündem No : 11
Karar Tarihi : 07.01.2026
Karar No : 2026/UH.1-7

hastane bilgi yönetim sistemi hizmetleri ve çağrı merkezi hizmetlerinde, teklifler ile aşırı düşük tekliflerin hazırlanması ve değerlendirilmesinde bu Tebliğin personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı ihaleleri için öngördüğü düzenlemeler (asgari işçilik maliyeti ile sözleşme giderleri ve genel giderlerin hesabı, sınır değer tespiti, işçilik hesaplama modülünün kullanım zorunluluğu vb.) aynen uygulanır.

...

78.13. Yemek ve yol bedelinin nakdi olarak ödeneceği öngörülen ihalelerinin idari şartnamelerinde, yemek ve yol bedelinin günlük brüt tutarları ve ayda kaç gün ödeneceği yazılacak, bu brüt tutarların nakdi olarak ödeneceği ve ücret bordrosunda gösterileceği açıkça belirtilecektir. Her ay 30 gün olarak kabul edilecek ve bazı ayların 30 günden daha fazla ya da eksik günleri dikkate alınmayacaktır. İdari şartnamede 26 veya 22 olarak belirlenen aylık gün sayısı üzerinden hesaplama yapılacak ve 31 veya 28 gün olan aylardaki fiili gün sayısı dikkate alınmayacaktır. Yemek ve yol için aylık gün sayısı belirlenmemiş ise 26 gün olarak hesaplama yapılacaktır. " açıklaması,

Aynı Tebliğ'in "Hizmet alımı ihalelerinde sınır değer tespiti ve aşırı düşük tekliflerin değerlendirilmesi" başlıklı 79'uncu maddesinde "79.1.1. Personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı ihalelerinde kar hariç yaklaşık maliyet tutarı sınır değer olarak kabul edilir." açıklaması yer almaktadır.

İdari Şartname'nin ikinci maddesinde ihale konusu iş "40 Personel ile 36 ay süreli, Uluslararası Hasta Destek Birimi Tercümanlık ve Çağrı Merkezi Hizmet Alımı" olarak tanımlanmıştır.

Aynı Şartname'nin 25'inci maddesinde "25.1. Sözleşmenin uygulanması sırasında, ilgili mevzuat gereğince ödenecek ulaşım, sigorta, vergi, resim ve harç giderleri teklif fiyatına dâhildir.

25.2. 25.1 inci maddede yer alan gider kalemlerinde artış olması ya da benzeri yeni gider kalemlerinin oluşması hallerinde, teklif edilen fiyatın bu tür artış ya da farkları karşılayacak payı içerdiği kabul edilir. Yüklenici, bu artış ve farkları ileri sürerek herhangi bir hak talebinde bulunamaz.

25.3. Teklif fiyata dâhil olan diğer giderler aşağıda belirtilmiştir:

25.3.1. İsteklilerin teklif edecekleri fiyata sözleşmenin uygulanması sırasında, ilgili mevzuat gereğince yapılacak her türlü personel, ulaşım, sigorta vergi, resim harç, KİK payı, sözleşme bedeli üzerinden hesaplanan damga vergisi, karar pulu v.b. giderleri ile yemek giderlerini de dahil etmeleri gerekmektedir.

25.3.4. Diğer giderler: İsteklilerin teklif edecekleri fiyata sözleşmenin uygulanması sırasında, ilgili mevzuat gereğince yapılacak her türlü personel, ulaşım, sigorta vergi, resim harç, KİK payı, sözleşme bedeli üzerinden hesaplanan damga vergisi, karar pulu v.b. giderleri dahil etmeleri gerekmektedir.

25.4. Sözleşme konusu işin bedelinin ödenmesi aşamasında doğacak Katma Değer Vergisi (KDV), ilgili mevzuatı çerçevesinde İdare tarafından yükleniciye ayrıca ödenir.

25.5. Kısa vadeli sigorta prim oranları belirtilecektir.

Kısa Vadeli Sigorta Risk Prim Oranı %2,25 Olarak Hesaplanacaktır." düzenlemesine,

"Aşırı düşük teklifler" başlıklı 31'inci maddesinde "31.1. Teklifi sınır değer altında kalan isteklilerden Kanunun 38 inci maddesine göre açıklama istenecektir. Bu kapsamda;

KAMU İHALE KURULU KARARI

Toplantı No : 2026/001
Gündem No : 11
Karar Tarihi : 07.01.2026
Karar No : 2026/UH.1-7

ihale komisyonu sınır değer in altında kalan teklifleri aşırı düşük teklif olarak tespit eder ve bu teklif sahiplerinden Kurum tarafından belirlenen kriterlere göre teklifte önemli olduğunu tespit ettiği bileşenler ile ilgili ayrıntıları ister." düzenlemesine yer verildiği,

"Diğer hususlar" başlıklı 45'inci maddenin boş bırakıldığı,

Birim fiyat teklif cetvelinin aşağıdaki şekilde olduğu görülmüştür;

Sıra No	Açıklama	Birimi	İşçi Sayısı	Ay/gün/saat
1	Tercüman (Brüt asgari ücretin %150 fazlası)	Ay	38,00	36
2	Birim Sorumlusu (Brüt asgari ücretin %200 fazlası)	Ay	1,00	36
3	Basın ve Uluslararası İlişkiler Yöneticisi (Brüt asgari ücretin %100 fazlası)	Ay	1,00	36
Sıra No	Açıklama	Birimi	Miktarı	
1	Tercüman Resmi / Bayram Tatil mesaisi (12 kişi x 45,5 gün) (Teknik şartname 8.2.10)	gün	546	
2	Hizmet Yeri (en az 200 m ²) (Kiralama+İşletme Giderleri) [Teknik şartname 4 ve alt maddeleri (4.1 ve 4.12 maddeleri hariç)] (Teknik Şartname 13.9 maddesi)	ay	36	
3	Operatör Masası (28 adet kiralama) (Teknik şartname 4.17)	ay	36	
4	Tercüman Koltuğu (28 adet kiralama) (Teknik şartname 4.18)	ay	36	
5	Bilgisayar ve bileşenleri (28 adet kiralama) (Teknik şartname 7.1)	ay	36	
6	Mikrofonlu Kulaklık (40 adet kiralama) (Teknik şartname 7.2)	ay	36	
7	Çağrı Merkezi Santrali (Aynı anda en az 30 çağrı alma kapasitesine sahip) (Teknik Şartname 6 ve alt maddeleri) (6.5 ve 6.15 maddeleri hariç) (Kiralama)	ay	36	
8	Çoklu hatlar (SIP) abonman (Aynı anda en az 30 çağrı alma kapasitesine sahip) (Teknik şartname 6.5)	ay	36	
9	En az 20 Mbps geniş bant internet bağlantısı (Teknik şartname 6.15)	ay	36	
10	İhtiyaç duyulan diğer Çağrı Merkezi Ofis Malzemeleri (Teknik şartname 7.3) (Kiralama)	ay	36	

Teknik Şartname'de işin kapsamına ilişkin olarak aşağıdaki açıklamaya yer verilmiştir;

"Yabancı uyruklu hastalar tarafından 112 Acil Çağrı Merkezi ve 184 SABİM Çağrı Merkezi'ne yapılan yabancı dildeki çağrılar veya Uluslararası Hasta Destek Birimi'ne (UHDB) ya da Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş kurum/kuruluşlardan telekonferans yöntemiyle yönlendirilen yabancı dildeki çağrılar, yüklenici tarafından görevlendirilecek tercümanlar aracılığıyla ardıl tercüme yöntemiyle Türkçeden yabancı dile ve/veya yabancı dilden Türkçeye çevrilecektir. Bakanlık tarafından tahsis edilen telefon hatlarına gelen yabancı dil çağrıları tercümanlar tarafından kesintisiz olarak cevaplanacaktır. Uluslararası

KAMU İHALE KURULU KARARI

Toplantı No : 2026/001
Gündem No : 11
Karar Tarihi : 07.01.2026
Karar No : 2026/UH.1-7

hastalara yönelik çevrim içi yazılı görüşme hizmeti, Bakanlık veya yetkili kamu kurum/kuruluşları tarafından kullanılan mevcut ya da ileride kurulacak sistemler üzerinden 7/24 kesintisiz olarak sağlanacaktır."

Kamu İhale Genel Tebliği'nin yukarıda yazılı düzenlemelerinden; çalıştırılacak personel sayısının belirlendiği, personelin çalışma saatlerinin tamamının idare için kullanıldığı, yaklaşık maliyetinin en az %70'lik kısmının işçilik giderinden oluştuğu ve süreklilik arz eden hizmet alımlarının personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı olduğu,

Çağrı hizmeti alımlarının ise bu şartları taşısa dahi, personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımı olarak kabul edilmediği,

Ancak çağrı hizmeti ihalelerinde sınır değerın tespitinde personel çalıştırılmasına dayalı hizmet alımlarına ilişkin kuralların uygulanacağı,

Bu nitelikteki ihalelerde de sınır değerin kar hariç yaklaşık maliyet tutarı olarak belirlendiği anlaşılmıştır.

İdarece hazırlanan yaklaşık maliyete ilişkin belgelere bakıldığında, hesaplamada yüklenici karı öngörülmediği ve yaklaşık maliyetin 151.218.890,16 TL olarak belirlendiği görülmüş, dolayısıyla ihalede sınır değerin bu tutar olduğu, bunun altındaki tekliflerin İdari Şartname'nin 31'inci maddesi kapsamında aşırı düşük teklif sorgulamasına tabi tutulması gerektiği tespit edilmiş olup, başvuru sahibinin iddiasında haklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Öte yandan, 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'nun 53'üncü maddesinin (j) fıkrasının dördüncü paragrafında *"İtirazen şikâyet başvuru bedelinin, itirazen şikâyet başvuru dilekçesinde yer verilen iddialar dikkate alınarak belirlenecek haklılık oranına karşılık gelen kısmının Kurul kararı ile başvuru sahibine iadesine karar verilir. Ancak Kurum tarafından 54 üncü maddenin onbirinci fıkrasının (c) bendi uyarınca başvurunun reddine veya eşit muamele ilkesi yönünden yapılan inceleme sonucunda 54 üncü maddenin onbirinci fıkrasının (a) ve (b) bentleri uyarınca ihalenin iptaline veya düzeltici işlem belirlenmesine karar verilmesi halinde başvuru bedeli iade edilmez"* hükmü yer almaktadır.

Bu çerçevede yapılan incelemede, başvuru sahibinin ileri sürdüğü iddiasında haklı bulunduğu tespit edilmiş olup, başvuru sahibi tarafından Kurum şikâyet gelirleri hesabına 152.021,00 TL başvuru bedelinin yatırıldığı tespit edildiğinden, Kurul kararının başvuru sahibine bildirimini izleyen otuz gün içinde yazılı talepte bulunulması halinde, başvuru bedelinin tamamının iade edilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Sonuç olarak, yukarıda mevzuata aykırılıkları belirtilen işlemlerin düzeltici işlemle giderilebilecek nitelikte işlemler olduğu tespit edildiğinden, teklifi sınır değerin altında kalan isteklilerden aşırı düşük tekliflerine ilişkin önemli teklif bileşenlerine yönelik sorgulama yapılarak bu aşamadan sonraki işlemlerin mevzuata uygun olarak yeniden gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Açıklanan nedenlerle, 4734 sayılı Kanun'un 65'inci maddesi uyarınca bu kararın tebliğ edildiği veya tebliğ edilmiş sayıldığı tarihi izleyen otuz gün içerisinde Ankara İdare

KAMU İHALE KURULU KARARI

Toplantı No : 2026/001
Gündem No : 11
Karar Tarihi : 07.01.2026
Karar No : 2026/UH.1-7

Mahkemelerinde dava yolu açık olmak üzere,

1) Anılan Kanun'un 54'üncü maddesinin onbirinci fıkrasının (b) bendi gereğince düzeltici işlem belirlenmesine,

2) İddialarındaki haklılık oranına karşılık gelen başvuru bedelinin Kurul kararının başvuru sahibine bildirimini izleyen otuz gün içinde Kamu İhale Kurumuna yazılı talebi halinde iadesine,

Oybirliği ile karar verildi.