



**T. C.
KAMU İHALE KURUMU**



Elektronik İhale Dairesi

ELEKTRONİK KAMU ALIMLARI PLATFORMU

İdarelerin Gelen Şikayetleri Görüntülemesi

ve

Şikayete Cevap Tebligatı

Kullanım Kılavuzu

Sürüm No: 1.0

Yayın Tarihi: 20.04.2020

© 2012 Kamu İhale Kurumu

Tüm hakları saklıdır. Bu dokümanın hiçbir bölümü Kamu İhale Kurumu'nun izni alınmadan, hiçbir biçimde ve hiçbir yöntemle çoğaltılamaz ve dağıtılamaz, veri tabanı ya da başka bir sistemde saklanamaz.

İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ.....	4
2. İDAREYE GELEN ŞİKAYETLERİN GÖRÜNTÜLENMESİ İŞLEMLERİ	5
2.1 İdareye Gelen Şikayetler için E-Posta ile Bildirim Yapılması.....	7
3. İMZAGER PROGRAMININ KURULUMU	7
4. ŞİKAYETE CEVAP TEBLİGATININ YAPILMASI.....	14

1. GİRİŞ

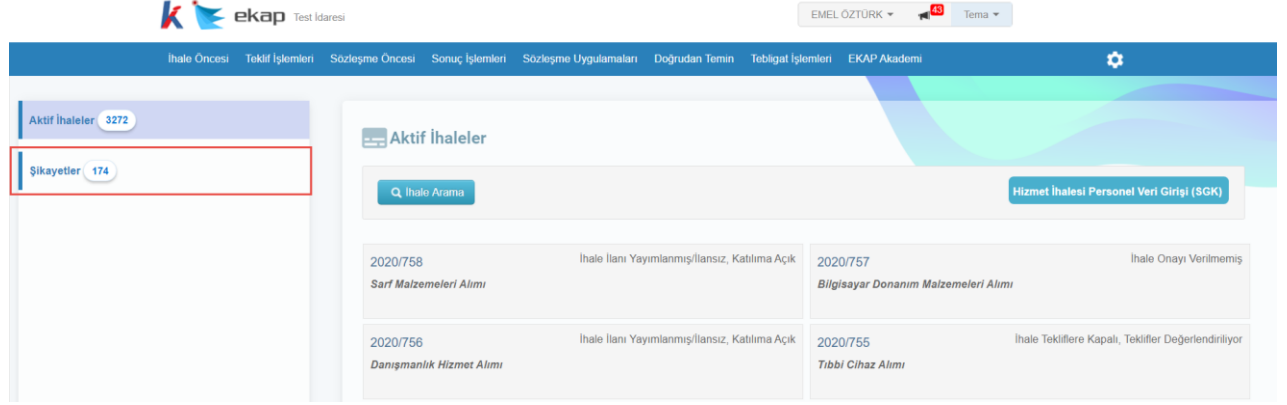
İhale sürecindeki işlemlere ilişkin aday, istekli ve istekli olabilecekler tarafından idareye yapılan e-şikâyet başvuruları EKAP üzerinden görüntülenebilecektir.

İdareye gelen e-şikâyet başvurusunun içeriğini, EKAP'ta satın alma sorumluları kendi bilgisayarına indirebilecektir. Şikâyet başvurularına verilen cevabın ihale yetkilisi tarafından imzalanmış halinin EKAP'a yüklenmesi gerekli olup "şikâyete cevap tebligatı" kullanılarak ilgili kişilere söz konusu cevabın bildiri yapılmalıdır.

Bu kılavuzda, idareye gelen e-şikâyet başvurularının görüntülenmesi ve Şikâyete Cevap Tebligatı işlemleri anlatılmaktadır.

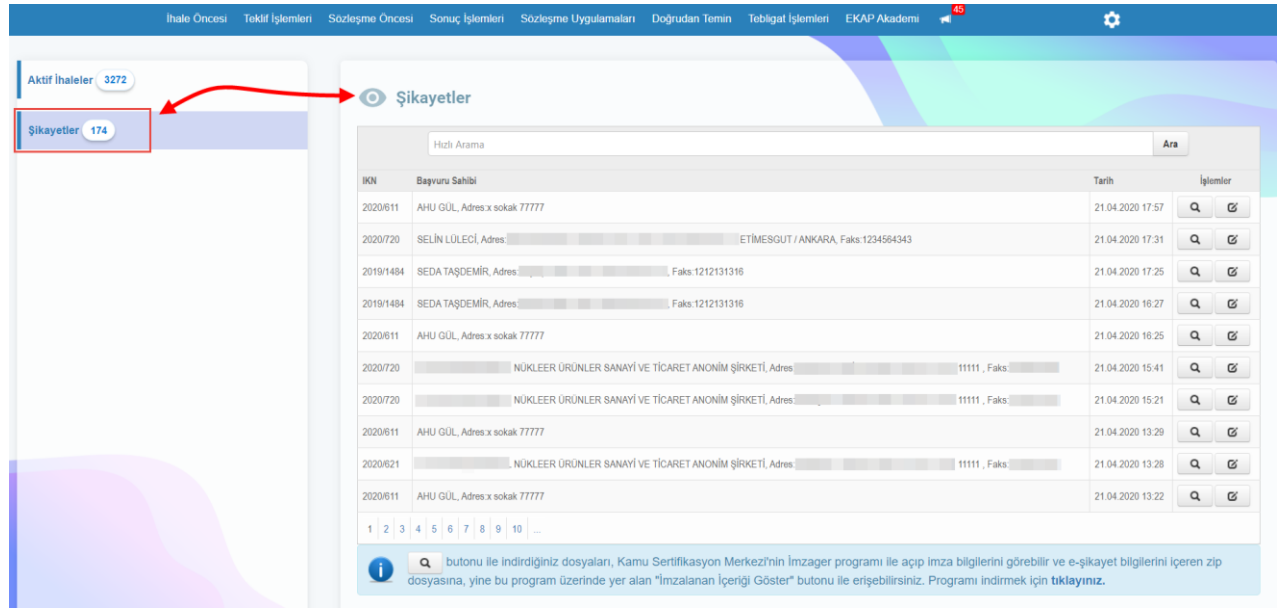
2. İDAREYE GELEN ŞİKAYETLERİN GÖRÜNTÜLENMESİ İŞLEMLERİ

EKAP'ta satın alma sorumlusu rolüne sahip idare kullanıcısı, Elektronik Kamu Alımları Platformu'nun (EKAP) internet sayfası olan <https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/Default.aspx> adresine giriş yaptıktan sonra, Anasayfada yer alan *Şikayetler* menüsüne tıklar.



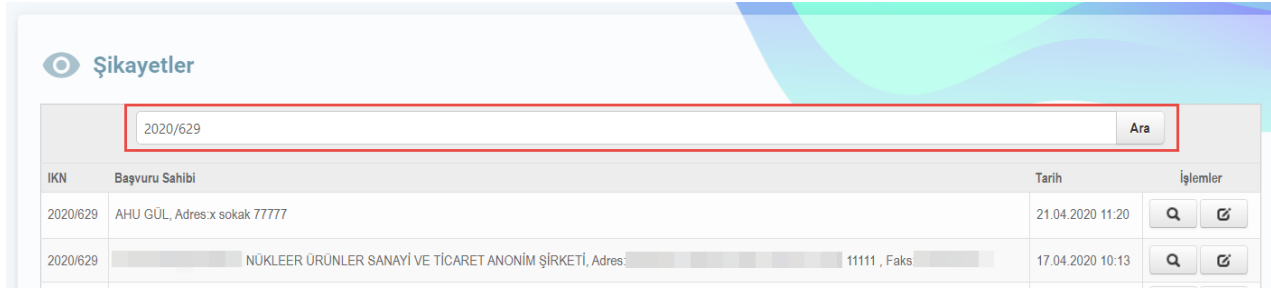
Şekil 1





Açılan sayfada idareye gelen tüm şikayetler listelenir.




Şekil 2

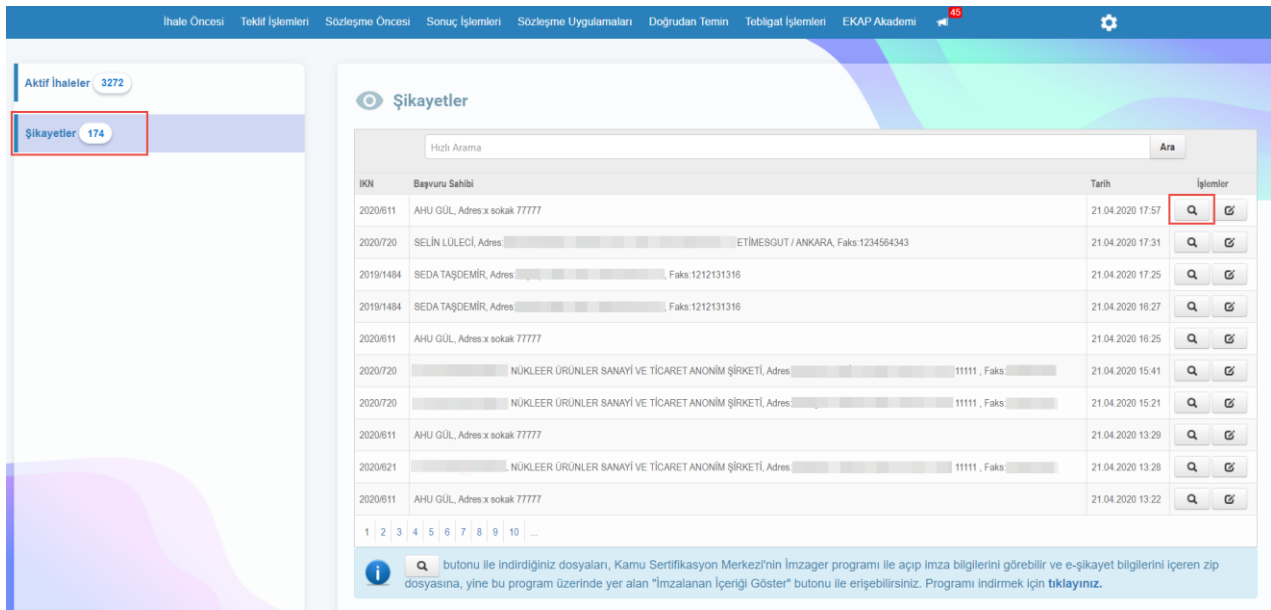
Hızlı Arama barında ihalenin kayıt numarası yazılarak **Ara** butonuna tıklanır ve ihaleye ilişkin yapılan e-şikayet başvuruları listelenir.























İKN	Başvuru Sahibi	Tarih	İşlemler
2020/629	AHU GÜL, Adres:x.sokak 77777	21.04.2020 11:20	 
2020/629	NUKLEER ÜRÜNLER SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ, Adres: 11111, Faks:	17.04.2020 10:13	 



Şekil 3

İşlemler alanında yer  butonu ile ilgili e-şikayet başvuru dosyası ekleri ile birlikte indirilir.



İKN	Başvuru Sahibi	Tarih	İşlemler
2020/611	AHU GÜL, Adres:x.sokak 77777	21.04.2020 17:57	 
2020/720	SELİN LÜLEÇİ, Adres: ETİMESGUT / ANKARA, Faks:1234564343	21.04.2020 17:31	 
2019/1484	SEDA TAŞDEMİR, Adres: Faks:1212131316	21.04.2020 17:25	 
2019/1484	SEDA TAŞDEMİR, Adres: Faks:1212131316	21.04.2020 16:27	 
2020/611	AHU GÜL, Adres:x.sokak 77777	21.04.2020 16:25	 
2020/720	NUKLEER ÜRÜNLER SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ, Adres: 11111, Faks:	21.04.2020 15:41	 
2020/720	NUKLEER ÜRÜNLER SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ, Adres: 11111, Faks:	21.04.2020 15:21	 
2020/611	AHU GÜL, Adres:x.sokak 77777	21.04.2020 13:29	 
2020/621	NUKLEER ÜRÜNLER SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ, Adres: 11111, Faks:	21.04.2020 13:28	 
2020/611	AHU GÜL, Adres:x.sokak 77777	21.04.2020 13:22	 

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

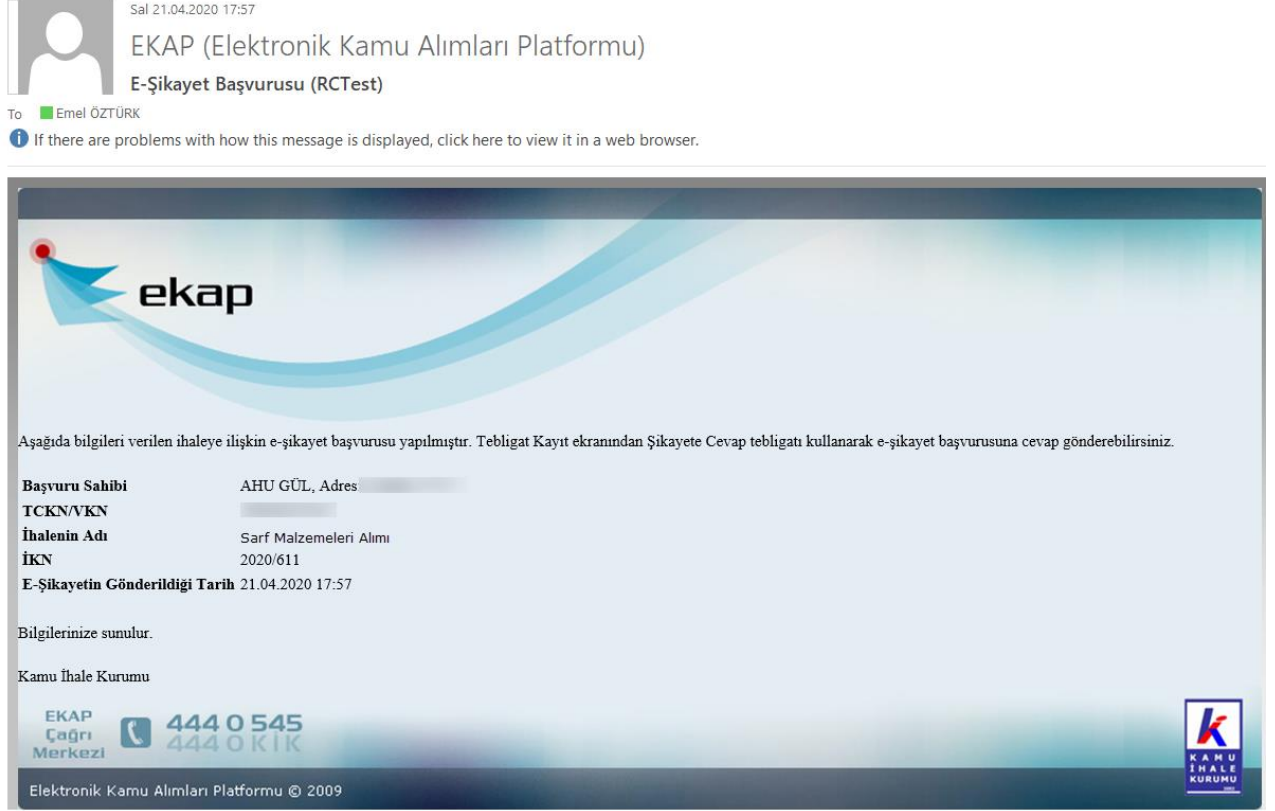
  butonu ile indirdiğiniz dosyaları, Kamu Sertifikasyon Merkez'nin İmzager programı ile açıp imza bilgilerini görebilir ve e-şikayet bilgilerini içeren zip dosyasına, yine bu program üzerinde yer alan "İmzalanın İçeriği Göster" butonu ile erişebilirsiniz. Programı indirmek için **tıklayınız**.

Şekil 4

İndirilen e-şikayet dosyası İmzager programı ile açılabilir. Bu nedenle bilgisayarınızda İmzager programının kurulu olması gerekmektedir.

2.1 İdareye Gelen Şikayetler için E-Posta ile Bildirim Yapılması

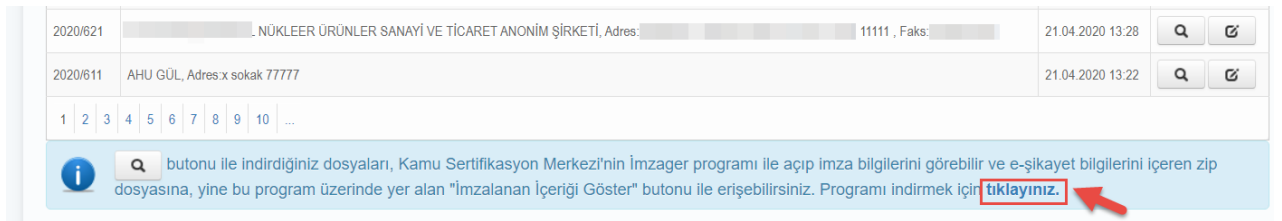
İdarenin satın alma sorumlusu/sorumlularına e-posta ile e-şikayet başvurusuna ilişkin bildirim otomatik gönderilmektedir.



Şekil 5

3. İMZAGER PROGRAMININ KURULUMU

İmzager programı kurulumu için listeleme ekranında yer alan “Programı indirmek için **tıklayınız**” bağlantısına tıklanır.



Şekil 6

Kamu Sertifikasyon Merkezi sayfası açılır ve bilgisayarın işletim sistemine ve özelliklerine uygun olan versiyon indirilir.

kamu SM Yazılım Platformu **Kamu Sertifikasyon Merkezi**

ANASAYFA KURUM HAKKINDA YAYINLAR DUYURULAR FORUMLAR İLETİŞİM

İmzager

Anasayfa

Görüntüle Dokümanlar Sürüm Geçmişi

Bilgisayar kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte kurum ve kuruluşlar iş süreçlerini elektronik ortama taşımakta ve kağıt kullanımı gün geçtikçe azalmaktadır. Islak imzanın yerini alan elektronik imza kullanımı bu sürecin önünü açan en önemli teknolojilerden biridir. Bu sayede dokümanlar elektronik ortamda imzalanabilmekte ve orijinalliğini koruyarak saklanabilmektedir. Günümüzde elektronik imza uluslararası standartlar ile tanımlanmış ve kanuni olarak da geçerlilik kazanmış bir güvenlik aracı haline gelmiştir. Elektronik imzanın ıslak imzanın yerini alması ve kanuni geçerliliği olması doğru bir şekilde oluşturulmuş olmasına ve tanımlanmış bu standartlara uyumluluğuna bağlıdır. Oldukça detaylı tanımlanmış ve sürekli değişim gösteren e-imza standartlarının takibi son kullanıcı için yerine getirilmesi zor ve zaman alıcı bir süreçtir. Dolayısıyla kullanıcıyı bu süreçten kurtaran basit ve standartlarla uyumlu bir elektronik imzalı doküman oluşturma ve doğrulama aracı önemli bir ihtiyaç haline gelmiştir. Ayrıca kamu kurumlarının kendi aralarında elektronik imzalı olarak yazışmasını destekleyen Elektronik Yazışma(E-Yazışma) paket standardı gün geçtikçe yaygınlaşmaktadır. Dolayısıyla bu paketi oluşturma ve doğrulama aracı ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

İmzager uygulaması elektronik imza oluşturulmasını, mevcut elektronik imzalı dokümanlardaki imzaların görüntülenmesini, imza eklenmesi ve imzaların yönetilmesini sağlayan yardımcı bir uygulamadır. İmzager uygulaması kurumsal kullanımdan ziyade, elektronik imza uygulamaları geliştiren yazılımcılara yönelik geliştirilmiştir.


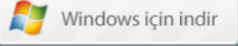

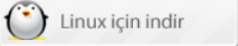
Tanıtım Broşürü

İmzager tanıtım broşürünü indir

İşletim sistemine uygun olan versiyon seçilir

İndir

İmzager'in işletim sisteminize uygun versiyonunu aşağıdaki listeden indirebilirsiniz.

64 BİT SÜRÜM	32 BİT SÜRÜM
	
SHA256(esya-ımgager-2.5.5-x64.zip)= d691fd41a00d8fadf11a0110e8bd2647 59c8bc4eb744193f098fcfe693d9019	SHA256(esya-ımgager-2.5.5-x86.zip)= 74335966abf5292e2c3313abc622a55 2d211d0727afef52b8e037d1d4caec0f8
	
SHA256(esya-ımgager-2.5.5-ımgagerMacJava7Plus.zip)= 51751f58d9617d1e6ba3c7000d4a6d97 3598ae3841f9e91f48b984afc13c478a	SHA256(esya-ımgager-2.5.5-unix.zip)= 5ef2e5d7fcf442e6c14620574e3946009 e40c93528de6a813eeaba42605a4bf2

Pzt, 21.Oca.2013
ESYA E-imza Kütüphanesi Java (CADES) ürününün yeni sürümü (1.4.10) yayınlanmıştır

Salı, 19.Şub.2013
ESYA E-imza Kütüphanesi .NET (CADES) ürününün yeni sürümü (1.4.12) yayınlanmıştır

Cum, 22.Şub.2013
ESYA E-imza Kütüphanesi Java (XADES) ürününün yeni sürümü (1.4.13) yayınlanmıştır

Cum, 08.Mar.2013
ESYA E-imza Kütüphanesi .Net(XADES) ürününün 1.4.15 sürümü yayınlanmıştır

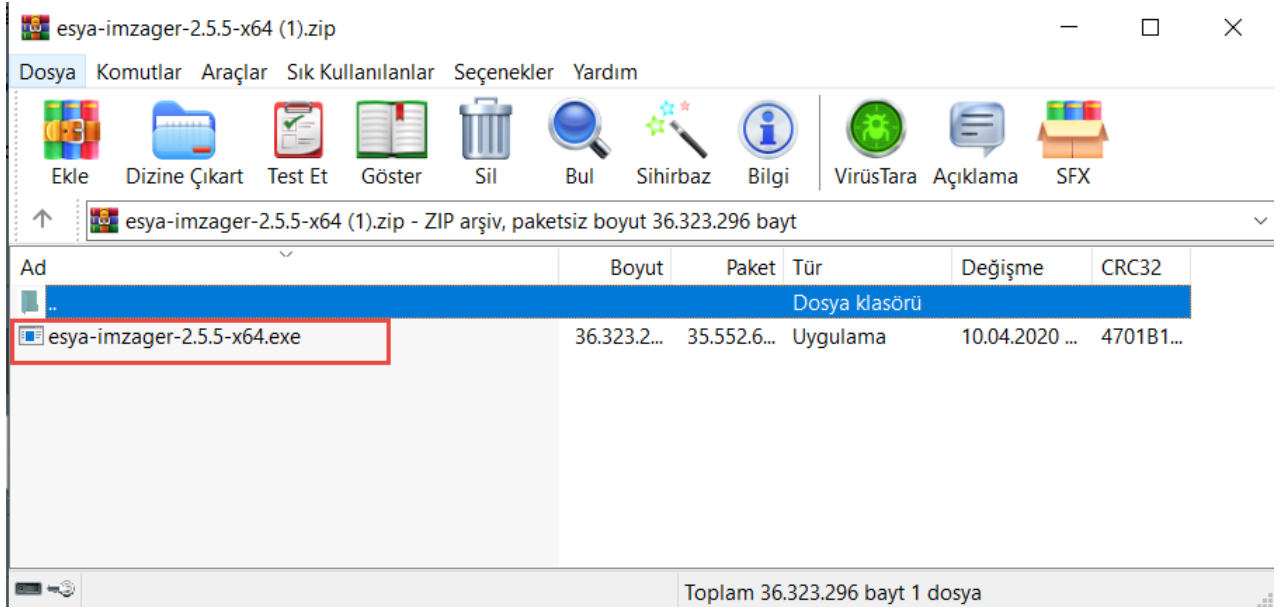
Per, 29.Ağu.2013
ESYA E-imza Kütüphanesi Java 2.0.1 Sürümü Yayınlanmıştır.

Cum, 26.Ara.2014
ESYA E-imza Kütüphanesi Java ve .Net (CADES + XAdES) ürünlerinin yeni sürümleri (2.1.1) yayınlanmıştır.

Pzt, 12.Ara.2016
ESYA E-imza Kütüphanesi Java (CADES + XAdES + PdES) ve .Net (CADES + XAdES) ürünlerinin yeni

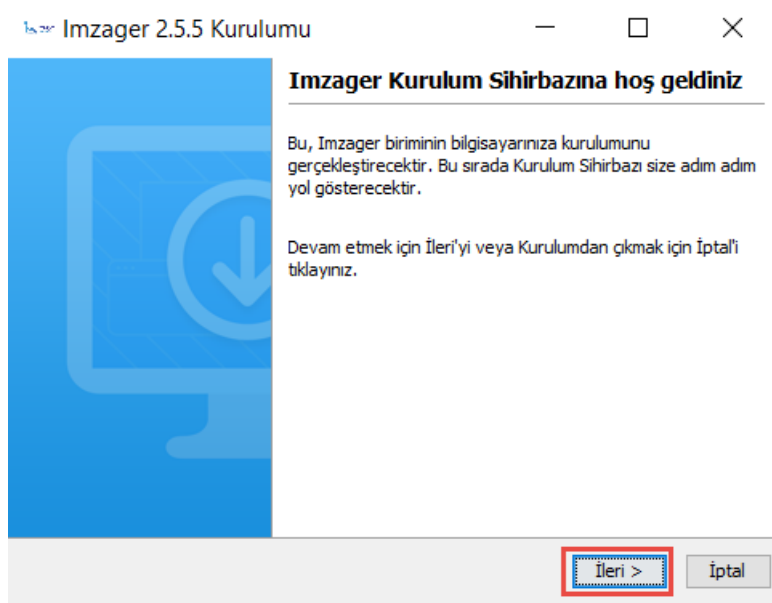
Şekil 7

İndirilen zip dosyasında imzager.exe dosyası çalıştırılır.



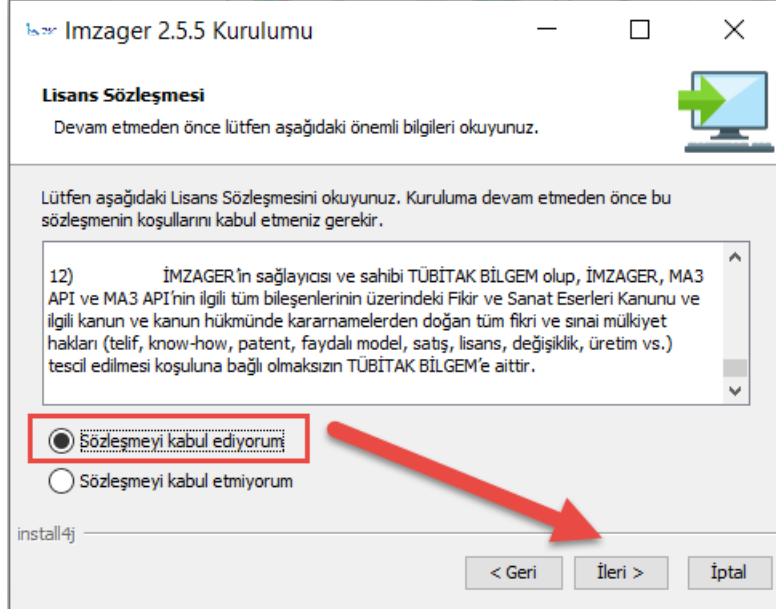
Şekil 8

İmzager sihirbazında **İleri** butonuna tıklanır.



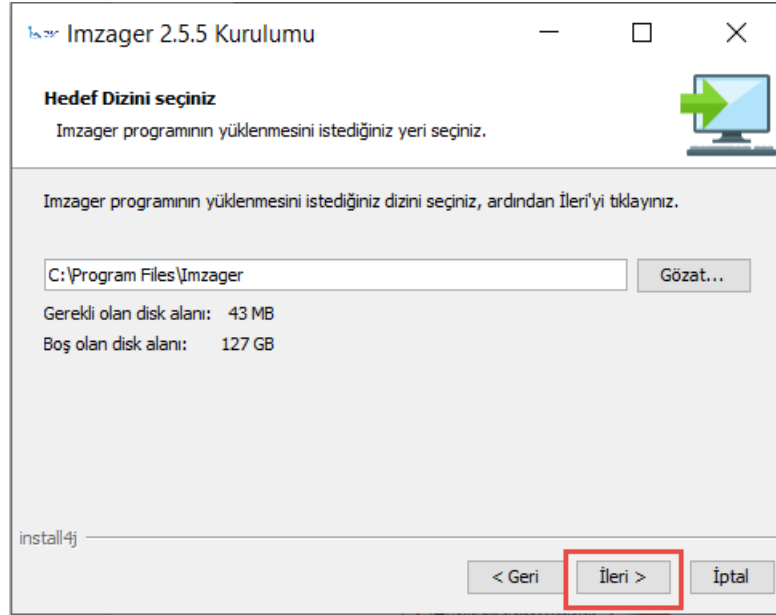
Şekil 9

“Sözleşmeyi kabul ediyorum” seçilerek **İleri** butonuna tıklanır.



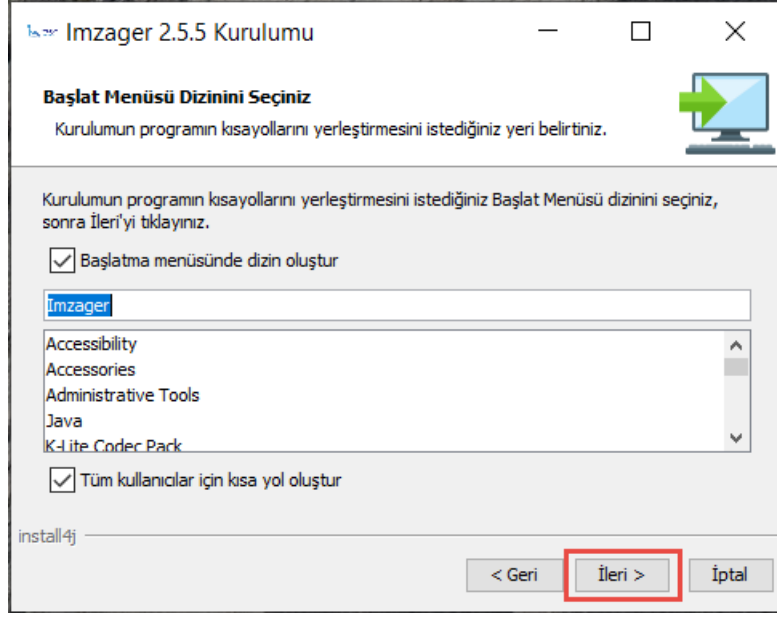
Şekil 10

İmzager programının yükleneceği yer seçilerek **İleri** butonuna tıklanır.

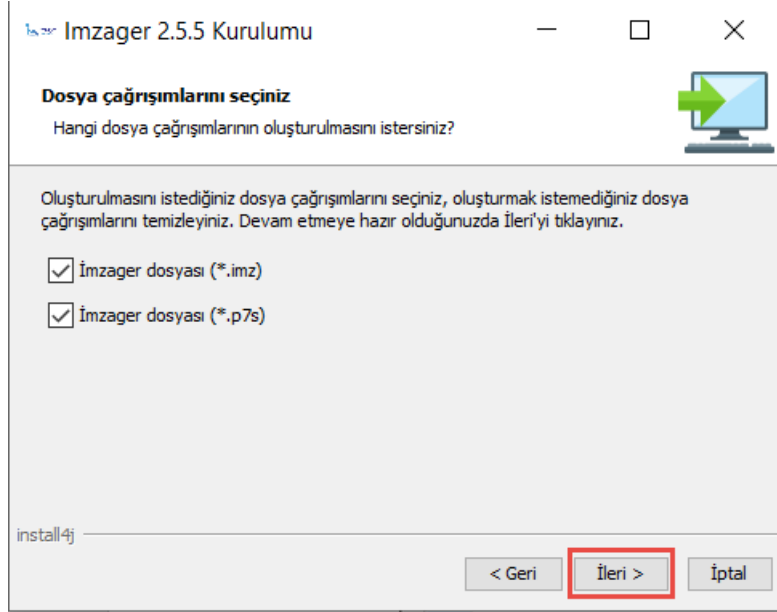


Şekil 11

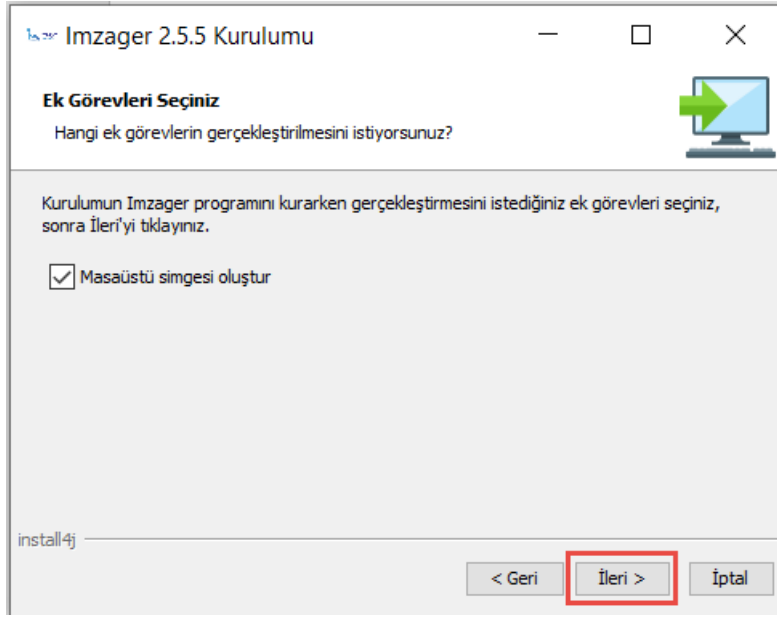
Başlat menüsündeki yeri belirtilerek **İleri** butonuna tıklanır.



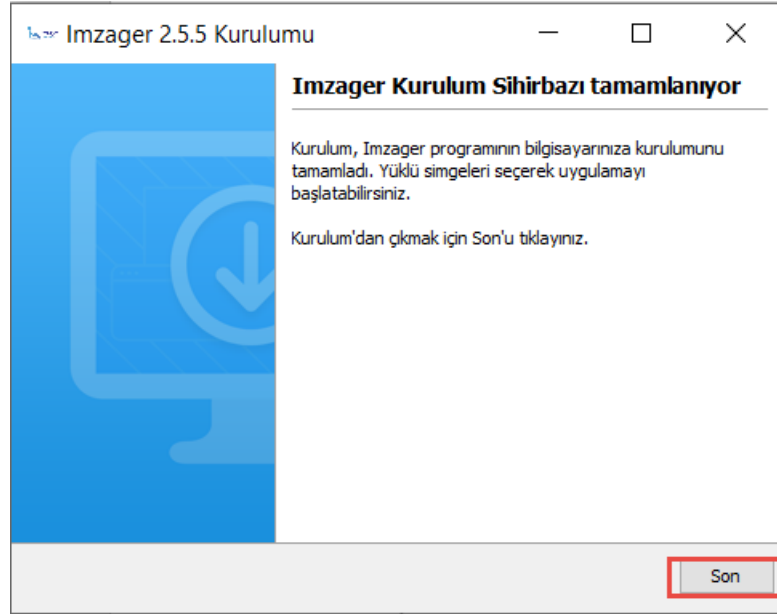
Şekil 12



Şekil 13

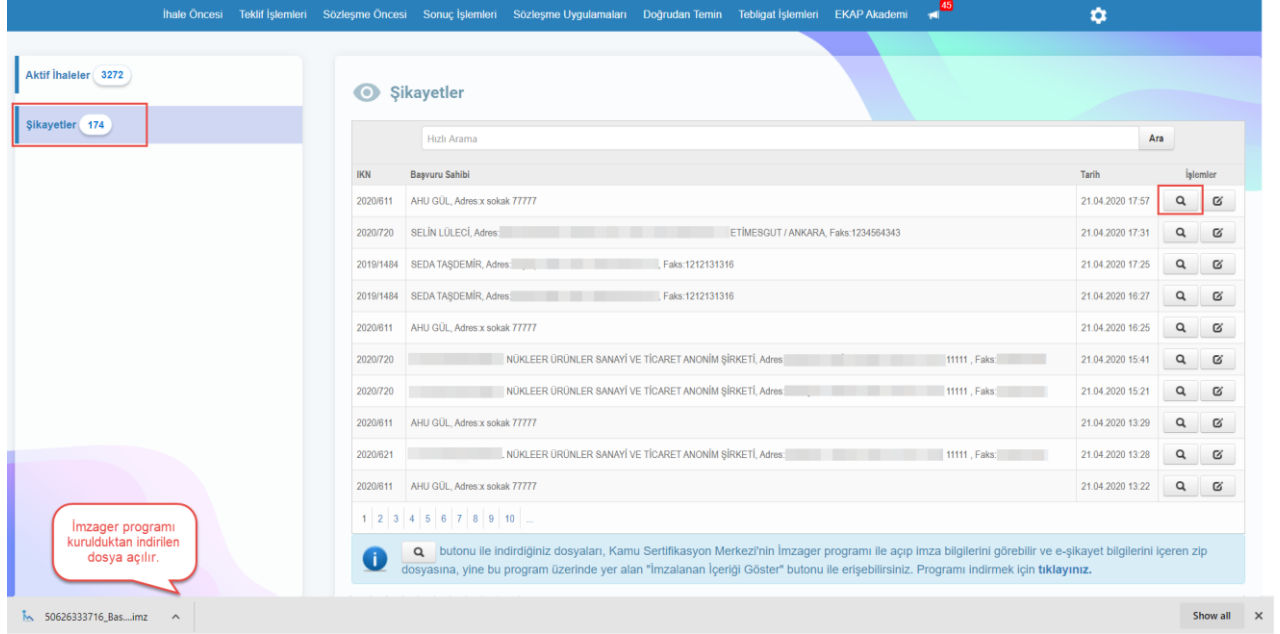


Şekil 14



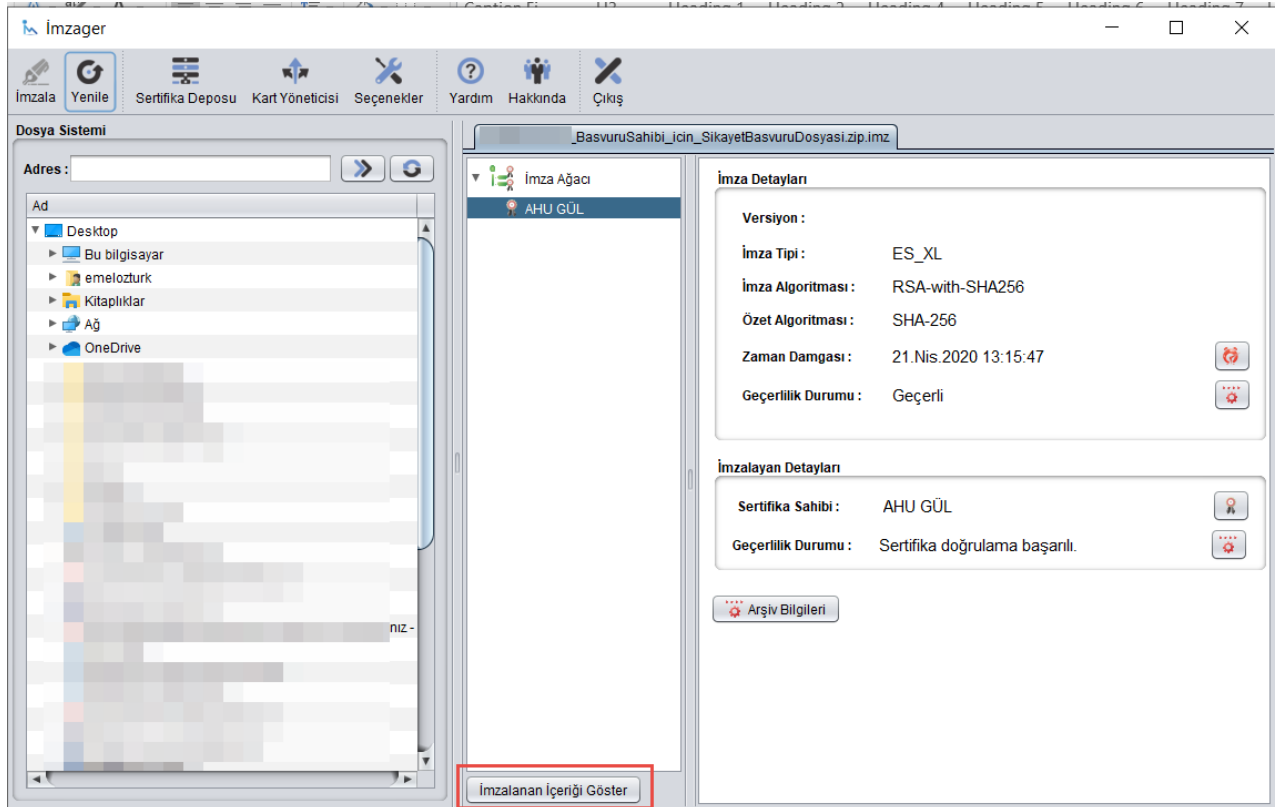
Şekil 15

Kurulum başarı ile tamamlanmıştır. **İndirilen e-şikayet dosyası İmzager programı ile açılır.**



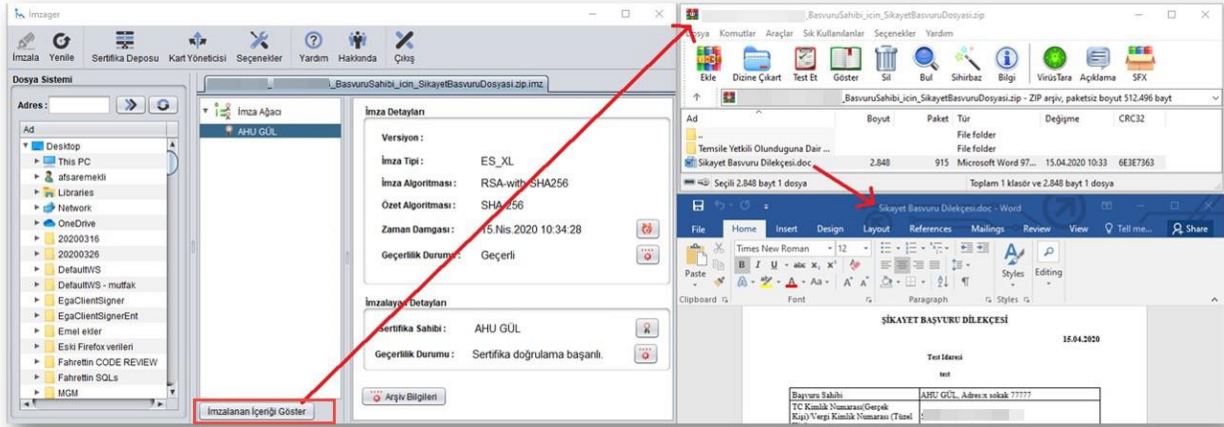
Şekil 16

Açılan dosyada **İmzalanan İçeriği Göster** butonuna tıklanır.




Şekil 17

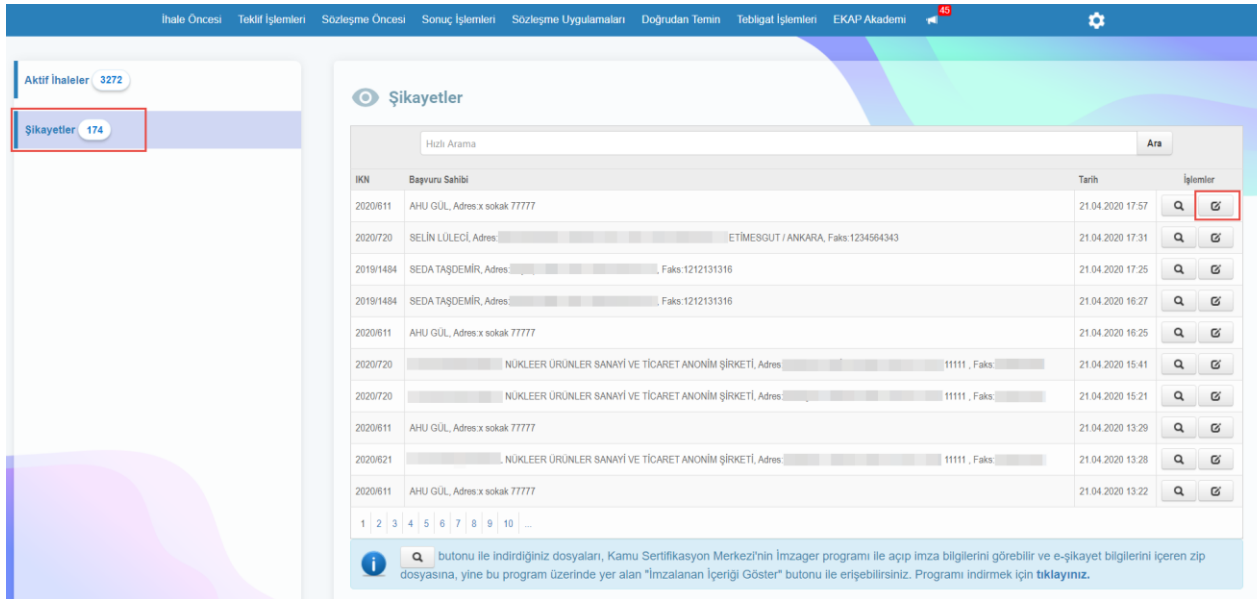
E-şikayet dosyası kapsamındaki tüm dosyalar zip içerisinde açılır.



Şekil 18

4. ŞİKAYETE CEVAP TEBLİGATININ YAPILMASI

Kullanıcı, işlemler alanında yer  butonuna tıklayarak ile ilgili e-şikayet başvurusu için Şikayete Cevap tebligatına yönlendirilir.



Şekil 19

Açılan **Tebliğat Kayıt** sayfasında *Şikayete Cevap* seçilerek **İlerle** butonuna tıklanır.

The screenshot shows the 'Tebliğat Kayıt' (Complaint Registration) page. At the top, there is a navigation bar with the 'ekap' logo and 'Test İdaresi' text. The user's name 'EMEL ÖZTÜRK' and a notification badge '45' are visible. The main content area has a heading 'Tebliğat Kayıt' and a button 'İhale Seç'. Below this, a message says 'Lütfen kullanmak istediğiniz tebliğat türünü seçiniz'. There are three radio button options: 'Açıklama Bildirimi', 'Şikayete Cevap' (which is selected and highlighted with a red box), and 'Diğer'. A red arrow points to the 'İlerle' button below the options.

Şekil 20

Şikayete Cevap tebliğatı kayıt sayfasında ilgili bilgilerin girişi yapılır.

The screenshot shows the 'Şikayete Cevap' (Complaint Response) registration form. The form is titled 'Şikayete Cevap' and has a question mark icon in the top right. The form fields are: 'İdare Adı *' (Test İdaresi), 'İdare Yetkilisinin Adı Soyadı *' (Emel Öztürk), 'İdare Yetkilisinin Görevi *' (satin alma sorumlusu), '2. İdare yetkilisi var mı?' (checkbox), 'Konu *' (Şikayete Cevap), 'Açıklama *' (Rich text editor with content 'ihaleye ilişkin şikayete cevap tebliğatı yapılacak'), 'Ek Belge Yükleme *' (Choose File test.docx, Yükle button), and 'İstekli Seçiniz' (Dokümanı Temin Edenler). Below the form is a table with columns 'Ön İzleme', 'Seç', 'Sayı Bilgisi', and 'Ad/Soyad/Unvan'. The first row is highlighted with a red box. At the bottom, there are buttons for 'Geri Dön' and 'Kaydet ve Gönder'.

Ön İzleme	Seç	Sayı Bilgisi	Ad/Soyad/Unvan	Tümünü Sil
Q	<input checked="" type="checkbox"/>	1	A*****L	Sil
Q	<input type="checkbox"/>		E*****I	Sil
Q	<input type="checkbox"/>		S*****I	Sil
Q	<input type="checkbox"/>		S*****Z	Sil

Şekil 21

Ön İzleme butonu ile hazırlanan tebligatın içeriği kontrol edilir.

Tebliğat Önizleme

Test İdaresi

İhale kayıt numarası : 2020/611
Sayı : 1
Konu : Şikayete Cevap

Sayın A***** L,
X*** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **

Bu mektup 21.04.2020 tarihinde tarafınıza EKAP üzerinden gönderilmiştir.

ihaleye ilişkin şikayete cevap tebligatı yapılacaktır.

[Ek Dosya](#)

İdare Yetkilisi
Emel Öztürk
satın alma sorumlusu
İmza

Tebliğatı Yazdır

Şekil 22

Kaydet ve Gönder butonu ile kaydedilen Şikayete Cevap tebligatı seçilen istekliye gönderme işlemi başlatılır.

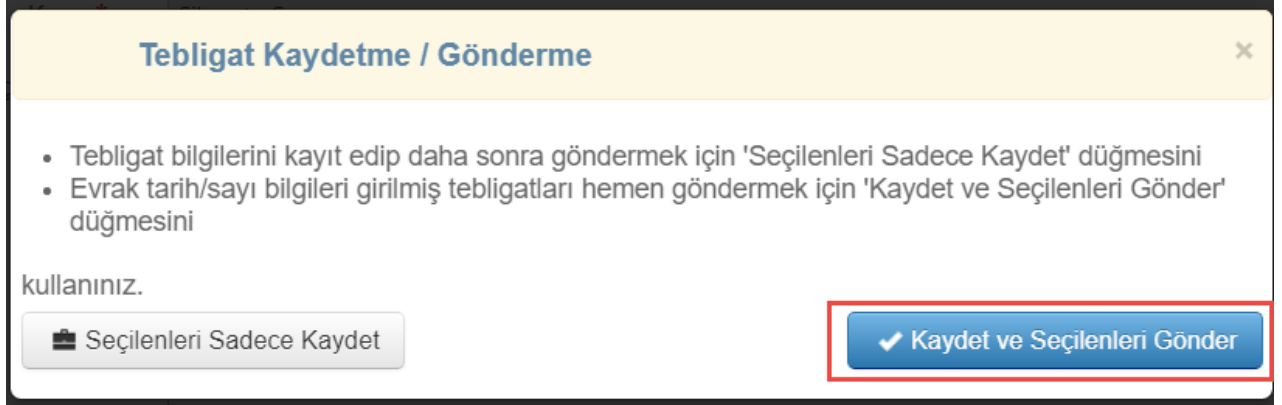
Ön İzleme	Seç	Sayı Bilgisi	Ad/Soyad/Unvan	Tümünü Sil
Q	<input checked="" type="checkbox"/>	1	A***** L	Sil
Q	<input type="checkbox"/>		E*****	Sil
Q	<input type="checkbox"/>		S*****	Sil
Q	<input type="checkbox"/>		S***** Z	Sil

Geri Dön

Kaydet ve Gönder

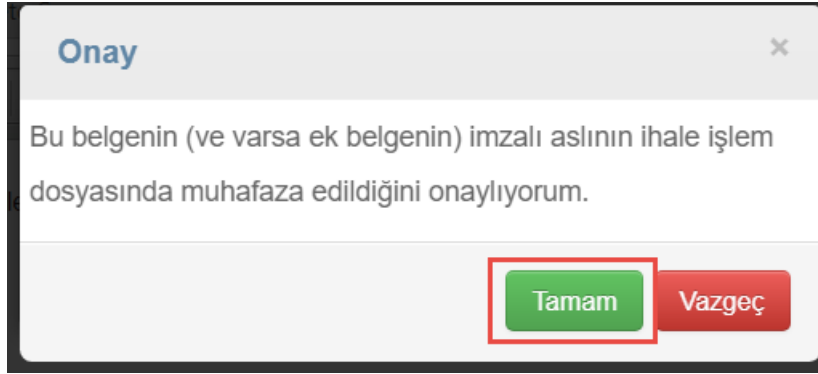
Şekil 23

Açılan **Tebliğat Kaydetme / Gönderme** penceresinde **Kaydet ve Seçilenleri Gönder** butonuna tıklanır.



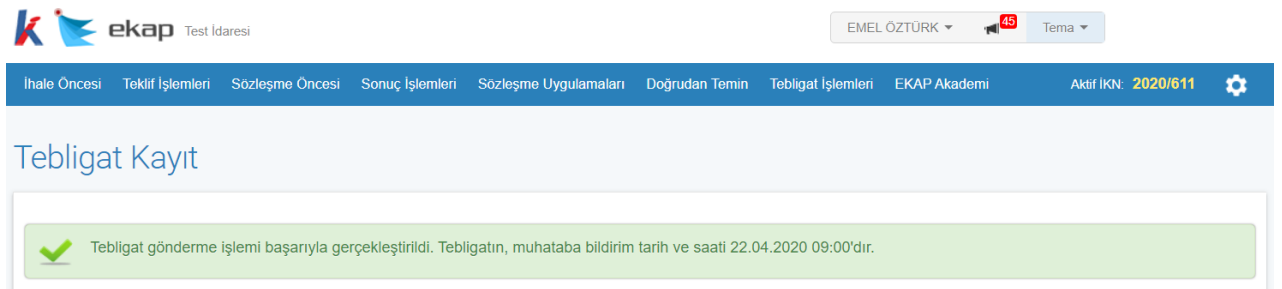
Şekil 24

Kullanıcı Onay penceresinde **Tamam** butonuna tıklar.



Şekil 25

Şikayete Cevap tebliğatının başarıyla gönderildiğine ilişkin mesaj görüntülenir.



Şekil 26