



Terminal İşletmeciliği Uygulama Esaslarına İlişkin Talimat (SHT-33B-Terminal)

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu Talimatın amacı, sivil hava ulaşımına açık havaalanlarındaki terminal işletmecilerinin ulusal ve uluslararası standartlarda hizmet vermesini sağlayacak usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu Talimat, havaalanlarında terminal işletmeciliği yapan tüm gerçek kişiler ile kamu hukuku ve özel hukuk tüzel kişilerini kapsar.

Dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Talimat, 15/7/2018 tarihli ve 30479 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4 sayılı Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesinin 437 inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve Kısaltmalar

MADDE 4 - (1) Bu Talimatta geçen,

- a) Apron: Havaalanında hava araçlarının akaryakıt ikmalleri, yolcu indirme-bindirmeleri, yük, posta ve kargo yüklemeleri ve bakımları için park pozisyonu aldıkları sahayı,
- b) Check-in: Bilet ve Bagaj kabulünü,
- c) CUTE: Ortak kullanımlı terminal ekipman sistemini,
- ç) DHMİ: Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğünü,
- d) ECAC: Avrupa Sivil Havacılık Konferansı,
- e) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu: Ulaşım araçlarını kullanırken, daimi veya geçici, duysal veya lokomotor becerileri ile ilgili herhangi bir fiziksel veya zihinsel veya yaşı ve herhangi bir başka engeli sebebiyle, durumu diğer tüm yolculara sunulan hizmetlerden kişinin ihtiyaçlarına göre özel itina ve uyarılma gerektiren kişiyi,
- f) Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,
- g) Genel Müdürlük: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,
- ğ) Havaalanı işletmecisi: Havalimanı işletmeciliğinden sorumlu gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) IATA: Uluslararası Hava Taşıyıcıları Birliğini,
- ı) ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatını,
- i) Kabul edilemez yolcu: Bir ülkeye yasal girişleri yetkili merciler tarafından reddedilen veya uygun bulunmayan kişileri,
- j) Kalite el kitabı: Ulusal ve uluslararası sivil havacılık mevzuatına uygun şekilde ve kalite yönetim sistemi dâhilinde, işletmenin tanıtıcı temel bilgilerinin, organizasyon şemasının, kalite politikasının, sunduğu hizmetlerin ve müşterilerine karşı temel taahhütlerinin yer aldığı dokümanı,
- k) Karusel: Havaalanlarında yolcuların bagajlarını dağıtan hareketli bandı,
- l) PCA: Yolcu köprüsünde uçağa ısıtma ve soğutma hizmeti veren sistemi,
- m) PTT: Posta ve Telgraf Teşkilatı Genel Müdürlüğünü,
- n) SeMS: Güvenlik yönetim sistemini,
- o) SMS: Emniyet yönetim sistemini,



- ö) Sınır dışı edilen yolcu: Ülkeye yasal yollarla girmiş ancak daha sonra çeşitli sebeplerle ülkeden sınır dışı edilen kişileri,
- p) Sorumlu müdür: Bu Talimat kapsamında Genel Müdürlük tarafından gerekli görülen standartların yerine getirilmesinden sorumlu, terminal işletmesi tarafından tanımlanan diğer ilave şartları yerine getiren ve işletmeyi tek başına temsil edecek yetkiye sahip yöneticiyi,
- r) Şut altı: Uçağa binen yolcuların bagajlarının binecekleri uçağa göre ayırım ve sınıflandırma işleminin yapıldığı bölüm,
- s) Terminal: Havaalanında, yolculara kolaylık hizmetlerini sağlamak amacıyla havaalanı terminal işletme ruhsatı alınarak ticari faaliyet gösterilen işyerini,
- ş) Terminal işletmecisi: Sivil hava ulaşımına açık havaalanlarında terminalden sorumlu işletmeciyi,
- t) Acil Durum: Terminalde verilen yolcu, bagaj ve uçak hizmetleri ve bu hizmetlerle ilgili sistemlerde aksaklık olması ve/veya herhangi bir nedenle tamamının arızalanması durumunu,
- u) Terminal işletme kitabı: SHY-33B Yönetmelik hükümlerine göre terminal işletme ruhsatı alacak olan terminal işletmecilerinin hazırlaması gereken ve terminalin işletimine yönelik genel organizasyon yapısı, hizmet yeterlilikleri, terminal özellikleri, teknik sistem yeterlilikleri, bakım ve onarım faaliyetleri gibi konuları kapsayan dokümanı,
- ü) Yolcu köprüsü: Yolcular için, uçak-terminal binası/terminal binası-uçak arasında bağlantı sağlayan hareketli teleskopik tüneli,
- v) 400 Hz: Yolcu köprüsünde uçağa sağlanan harici gücü,
- y) Tam teçhizatlı ambulans: Hastaların nakil esnasında ileri seviyede izlenmesine ve tedavisine yönelik tasarımlanan, Ambulanslar Ve Acil Sağlık Araçları İle Ambulans Hizmetleri Yönetmeliğinin Ek-1 ve Ek-2'sinde yer alan teknik ve tıbbi donanıma sahip kara aracını ifade eder.
- (2) Bu Talimatta belirtilmeyen tanımlar için, 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ile 03/03/2018 tarihli 30349 sayılı resmi gazetede yayımlanan Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller İle Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma Ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik (SHY-33B), ilgili diğer mevzuatta ve ülkemizin üyesi bulunduğu uluslararası sivil havacılık kuruluşları tarafından yayımlanan dokümanlarda belirtilen tanımlar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Genel Esaslar

Terminal İşletmecisi Tarafından Oluşturulacak Yönetim Sistemleri

MADDE 5 - (1) Terminal işletmecisi tarafından oluşturulacak yönetim sistemleri Ek-1 de yer almaktadır.

Eğitim

MADDE 6 - (1) Terminal işletmeciliği hizmet içi eğitimleri, 26/06/2018 tarihli Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) gerekliliklerine uygun olarak düzenlenir.

Dokümanlar

MADDE 7 - (1) Terminal işletmecilerinden istenecek dokümanlar Ek-2'de belirtilmiştir.

Yönetici Personel Nitelikleri ve Onayları

MADDE 8 - (1) Terminal işletmecisi, bir sorumlu müdür, bir terminal işletiminden sorumlu yönetici ve bir kalite sistem yöneticisi istihdam eder. Yöneticide aranacak eğitimler 26/06/2018



tarihli Havaalanları Dairesi Eğitim Talimatı (SHT-Eğitim/HAD) gerekliliklerine uygun olacaktır.

(2) Terminal işletmesinde görev alacak;

a) Sorumlu müdür; terminal işletmesinin tüm faaliyetlerini, terminal işletmecisi tarafından belirlenen ilave şartları ve Genel Müdürlük tarafından zorunlu tutulan standartları yerine getirmek üzere finanse edebilecek, yürütebilecek, ayrıca sorumlu olduğu işletmenin insan kaynakları, mali konuları, işletmenin faaliyetleri konusunda nihai yetkiye,

b) Terminal işletiminden sorumlu yönetici personel; terminal işletmeciliği, yer hizmetleri, havaalanı işletmeciliğine yönelik ulusal ve uluslararası kural ve standartlar konularından en az birinde ve en az beş yıl çalışma tecrübesine;

c) Kalite sistemi yöneticisi; toplam kalite sistemi konusunda en az beş yıl tecrübeye, sahip olmalıdır.

(3) Bu yöneticiler, Genel Müdürlük internet sayfasında yayımlanan Ek-4 formunu doldurarak bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen gerekliliklerle birlikte Genel Müdürlüğe başvuruda bulunur ve atamaları Genel Müdürlük tarafından onaylandıktan sonra göreve başlarlar. Bu kişilerin işten ayrılma veya görev değişikliği durumları en geç 15 gün içinde Genel Müdürlüğe bildirilir.

Genel Kurallar

MADDE 9 - (1) Terminal işletmecisi, yolcu ile birebir temasta bulunan terminalde görevli personelin işin niteliğine uygun olarak tek tip kıyafet giymesini sağlar.

(2) Terminal işletmecisi, terminalde görevli personelin çalışma saatleri kapsamında havalimanı giriş kartlarını görünür bir şekilde takmasını sağlar.

(3) Yolcu ile birebir temasta bulunan terminalde görevli personel, terminal işletmecisi tarafından yayımlanan davranış kuralları hakkındaki, talimatlara uygun davranır.

Üçüncü şahıslar mali mesuliyet sigortası

MADDE 10 - (1) Terminal işletmecisi, terminal hizmetlerinden doğan yasal yükümlülükleri de dâhil olmak üzere, görev ve sorumluluklarından kaynaklanan ya da bunlar ile bağlantılı bir olay nedeni ile üçüncü kişilerin uğrayacağı her türlü bedeni ve/veya maddi zararın karşılanması için, üçüncü şahıslar mali mesuliyet sigortası yaptırır ve güncelliğini sağlar.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Terminal Hizmet Türleri, Kolaylıklar ve Uygulama Esasları

Yolcu konforunu etkileyen operasyonel hizmetlerin yönetimi

MADDE 11 - (1) Kara tarafı düzenlemeleri aşağıdaki şekilde yapılır.

Kara tarafı düzenlemeleri kapsamında:

a) Terminal İşletmecisi tarafından işletilen otopark alanlarında alanların numaralandırılması, alanların boyama ile belirginleştirilmesi, tabela ile ücret bilgilendirilmesi, engelli otopark alanları için park alanlarının yer işaretlemelerinin yapılması, en az yan yana üç otopark alanına tekabül edecek şekilde engelli levhasının ve uygun olmayan araçların park etmesinde cezai işlem uygulanacağına dair bilgilendirme yazılarının konulması ve ayrılmış park yerlerinin yakınına dâhili telefon veya diyafon sisteminin kurulması ile ilgili düzenlemeler yapılır.

b) Terminal önü, araç ve yaya trafik düzenlemeleri kapsamında engelli yolcuları da kapsayacak şekilde inme-binme yerlerinin düzenlenmesi, yaya yolları ve geçitlerinin düzenlenmesi ve yolcu emniyeti için alınması gereken diğer tedbirler ve hizmetler terminal işletme yönetiminin sorumluluğundadır. Tüm



levha, işaretleme ve yönlendirmeler yerel trafik mevzuatına uygun olmalıdır.

Uçuş bilgi görüntüleme sistemi, anons ve danışma hizmetleri

MADDE 12 - (1) Terminal işletmecisi havayolu veya yer hizmetleri kuruluşlarından düzenli, periyodik ve yazılı olarak aldığı uçuş bilgileri doğrultusunda tarife oluşturur. Bu bilgiler uçuştan en az üç saat öncesinde bilgi ekranında yayımlanmalıdır.

(2) Bilgilerin doğru ve güncel olmasından ilgili havayolu taşıyıcısı ve/veya yer hizmet kuruluşu, bu bilgilerin sisteme doğru işlenmesinden ise ilgili terminal işletmecisi sorumludur.

(3) Anonslar Türkçe ve İngilizce olarak iki resmi dilde yapılır.

(4) Terminal işletmecisi, terminal kullanıcılarının kolaylıkla erişebileceği danışma merkezleri kurar. Danışma merkezinde, tüm kolaylaştırıcı hizmetler, uçuş ve yönlendirme ile ilgili bilgiler talep eden kişilere verilir.

Terminal içi yönlendirme ve bilgilendirme hizmetleri

MADDE 13 - (1) Terminal işletmecisi, yolcuların hizmet noktalarını kolaylıkla bulabilmesi için uluslararası işaret ve yazım dili ile her türlü hizmet noktasına ulaşabilecek şekilde, Türkçe ve İngilizce olmak üzere iki dilde yönlendirme ışık ve levhalarını yerleştirir.

(2) Gelen yolcular için şehir merkezine ulaşım imkânlarını açıklayan yönlendirme bilgileri gelen yolcu salonu çıkış kapısına yerleştirilir.

(3) Terminal içi yönlendirme levhalarında, ICAO Doküman 9636 ?Havaalanlarında Deniz Terminallerinde Uluslararası İşaretler Rehberi? dokümanı esas alınır.

(4) Terminalde yolcuların kolaylıkla görebileceği yerlerde uçuş bilgi ekranları bulundurulmalı ve terminalde ki uçuş bilgi ekranlarında yer alan bilgilerde havaalanları isimleri, resmi tanımlanan isimler olmalıdır.

Check-in bankosu ve kontuar tahsis hizmetleri

MADDE 14 - (1) Terminal işletmecisi tarafından, uçuşun planlandığı kalkış saatine göre kontuar talep eden A grubu yer hizmetlerine ya da B grubu yer hizmetleri lisansı olan havayoluna kontuar tahsis edilir.

(2) Hizmeti aksatacak, durduracak veya yavaşlamasına sebep olabilecek altyapı ile ilgili her türlü arıza ve eksiklik terminal işletmecisi tarafından giderilir.

Bagaj yükleme hizmetleri

MADDE 15 - (1) Terminal işletmecisi, bagaj yükleme hizmetleri kapsamında;

a) Bagaj ayırım sistemi olan havalimanlarında şut altı sahası için şut altı planlamasını önceden yapar.

b) Bagaj ayırım sistemi olan havalimanlarında Bagaj ayırım bölgesinde çalışan personel için dinlenme odası belirlenir. Bölgenin temizlik ve havalandırma işlemlerini yapar.

c) Bagaj ayırım sistemi olan havalimanlarında şut altı sahası içerisinde elektrikli araçların kullanılması zorunludur.

ç) Bagaj ayırım sistemi olan havalimanlarında şut altında bagajların aktarımı yapılırken sert düşüşler yaşanmaması için eğim/perde/destekleyici malzeme ve benzeri tedbirleri alır.

d) Bagaj ayırım sistemi olan havalimanlarında şut altında çalışan personel için, iş sağlığı ve güvenliği, hız sınırı, telefon numaraları, çıkış tabelaları vb. görsel uyarılar ile gerekli tüm diğer yönlendirmeyi yapar.

e) Şut altında gözlem yapılabilmesi için kapalı devre kamera sistemi gibi gerekli donanımları sağlar.



f) Bagaj alım salonunda, bagajların hangi banttan geleceğini gösteren monitörler ile bilgilendirme yapar.

Uçağa alım ve kapı hizmetleri

MADDE 16 - (1) Terminal işletmecisi, uçağa alım alanlarında gerekli altyapı desteğini sağlar. (PC, kart okuyucu, yazıcı, güvenlik bariyerleri, anons sistemi, bilgi işlem sistemi ve ekipmanları vb.)

Kayıp ve buluntu eşya hizmetleri

MADDE 17 - (1) Sahibi veya zilyedi tarafından kaybedilmesi veya unutulması sonucu bulunan eşyalar, havaalanı işletmecisi ile yapılan sözleşmeler ve/veya mevzuatlar çerçevesinde terminal işletmecisi tarafından kayıt altına alınır, sahibine teslim edilir, depolanır ve/veya tasfiye edilir.

Köprü hizmetleri

MADDE 18 - (1) Köprü hizmeti sağlayan terminal işletmecisi, yolcu köprülerinde 400 Hz enerji, PCA/önceden hazırlanmış hava verecek sistemleri kurar, düzenli bakımlarının yapılmasını ve kesintisiz hizmet vermek üzere sürekli çalışır durumda olmalarını sağlar.

Sosyal hizmetler ve diğer uygulamalar

MADDE 19 - (1) Terminal işletmecisi Ek-3'de sayılan minimum kolaylıkları sağlar.

Transit ve transfer yolcu hizmetlerinin sağlandığı havaalanlarındaki hizmetler

MADDE 20 - (1) Terminal işletmecisi tarafından, transit ve transfer yolcular için karşılama bankosu oluşturulur.
(2) Terminal işletmecisi transit yolcular için kolay geçiş ve varsa transit salonunu kullanma imkânını sağlar.

Sınır dışı edilen yolcu ve kabul edilemez yolcu hizmetlerinin sağlandığı havaalanlarındaki hizmetler

MADDE 21 - (1) Sınır dışı edilen yolcular ve kabul edilemez yolculara ilişkin işlemler ilgili kamu kuruluşu tarafından yapılır. Bu yolcular havayolu şirketleri ya da anlaşmalı oldukları yer hizmet kuruluşları tarafından takip edilir. Terminal işletmecisi, bu tür yolcular için gerekli malzemeler (yatak, battaniye vb.) ile donatılmış ıslak hacmi olan mekân temin eder.
(2) Söz konusu yolcuların belirlenen mekânlarda beklemeleri sırasında yeme-içme ihtiyaçları havayolu tarafından karşılanır ve haberleşme hakkı sağlanır.
(3) Bu yolculara, giriş ve çıkış işlemlerinde ICAO Ek-9 ve ECAC Doküman 30'da belirtilen kolaylıkların sağlanması için gerekli tedbirler alınır.

Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu hizmetleri

MADDE 22 - (1) Terminal işletmecisi, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için SHT-Engelsiz Talimatına uygun şekilde gerekli düzenlemeleri yapar.

Tedarikçilerden sağlanan hizmetler ve denetimi

MADDE 23 - (1) Terminal işletmecileri ana iş dışında kalan bir kısım hizmetleri uzmanlığı kanıtlanmış, ulusal ve uluslararası standartlara uygun hizmet sunma yeterliliğine sahip kuruluşlardan satın alır. Tedarikçilerden alınacak bu tür hizmetlerin sunum şekli yapılacak sözleşme ile belirlenir.
(2) Hizmet yeterlilikleri ve standartlara uygunluğu terminal işletmecisi tarafından belirli periyotlarda



sürekli olarak denetlenir. Söz konusu hizmetler Ek-4'de sayılan hizmetler ile sözleşme kapsamında izin verilen diğer hizmetler olabilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Terminal Hizmetlerinde Bütünsellik Taşıyan Kamu ve Özel Sektör Hizmetleri

Hudut sağlık ve özel sağlık hizmetleri

MADDE 24 - (1) Terminal işletmecisi, uluslararası havaalanlarında bulaşıcı hastalıkların engellenmesi, gerekirse karantina şartlarının uygulanması için Türkiye Hudut ve Sahiller Sağlık Genel Müdürlüğü, Sağlık Denetleme Merkezi ve ilgili birimleri için yer tahsisi yapar.

(2) Terminal işletmecisi, havalimanı kullanıcılarına kesintisiz sağlık hizmeti sunmak üzere sağlık ünitelerine yer tahsisi yapar.

(3) Terminal işletmecisi, sağlık hizmetlerinde kullanılmak üzere uçuş saatinden en az bir saat öncesini ve sonrasını kapsayacak şekilde tam teçhizatlı ambulans aracı bulundurmasından sorumludur.

Pasaport

MADDE 25 - (1) Terminal işletmecisi, dış hatlar terminalinde, gelen ve giden yolcuların pasaport kontrol işlemleri için pasaport kontrol bankalarının altyapısını hazırlar ve Emniyet Genel Müdürlüğü ile iletişime geçerek hizmetin verilmesini sağlar.

(2) Terminal işletmecisi, havaalanı kullanıcılarına pasaport kabinleri için gerekli yönlendirme ve bilgilendirmeyi yapar.

(3) Terminal işletmecisi, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için TSE Standartları kapsamında pasaport kabini düzenlemelerini yapar.

Vize

MADDE 26 - (1) Terminal işletmecisi, vizeye tabi olan ülke vatandaşlarının vize işlemlerini gerçekleştirebilmesi için dış hatlar terminalinin gelen yolcu pasaport kontrolü öncesinde vize bankalarını oluşturur.

Gümrük muayene ve gümrük muhafaza hizmetleri

MADDE 27 - (1) Terminal işletmecisi uluslararası trafiğe açık havalimanlarında gümrük muayene ve gümrük muhafaza hizmetlerinin verilmesini sağlar.

(2) Terminal işletmecisi, yolcuların gümrük işlemleri için gerekli yönlendirme işaretlemelerini yapar.

PTT hizmetleri

MADDE 28 - (1) Terminal işletmecisi;

a) Uluslararası trafiğe açık terminal binalarında tüm posta hizmetleri için yönlendirme ve yer tahsisi yapar.

b) Terminal binalarında telefon hizmetleri için yönlendirme ve yer tahsisi yapar.

c) Terminal binalarında yolcuların genel kullanımına açık telefon bulundurulmasını sağlar.

ç) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için indirgenmiş telefon yeri düzenlemesini TSE Standartları kapsamında sağlar.

d) PTT şubesi bulunmayan havaalanlarında posta kutularının bulundurulmasını sağlar.



Banka ve döviz işlemleri

MADDE 29 - (1) Terminal işletmecisi;

- a) A ve B grubu havaalanı terminal işletme ruhsatına sahip terminallerde banka şubesi ve/veya ATM hizmetlerinin verilmesini sağlar,
- b) A grubu havaalanı terminal işletme ruhsatına sahip ve uluslararası trafiğe açık terminallerde döviz bürosu bulundurulmasını sağlar.

Vergi iadesi hizmetleri

MADDE 30 - (1) A ve B grubu havaalanı terminal işletme ruhsatına sahip ve uluslararası trafiğe açık terminallerde terminal işletmecisi, Türkiye'de ikamet etmeyen yolcuların, aldıkları ürünlerin katma değer vergisini geri alabilmeleri amacıyla oluşturulacak vergi iade ofislerinin bulundurulmasını sağlar.

Otopark hizmetleri

- MADDE 31** - (1) Terminal işletmecisi, tüm havaalanı kullanıcılarının otopark hizmetlerinden yararlanmaları için gerekli sistem ve altyapıyı temin ederek sürekliliğini sağlar.
- (2) Araç park yerleri için işaretleme, yönlendirmeleri yapar ve otopark zemin düzenlemelerini sağlar.
 - (3) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için terminal girişine yakın bölgede kullanılan otopark kapasitesinin 1/20 oranında engelli otopark alanı oluşturur.
 - (4) Otopark alanları için 11 nci madde (1) ?(a) bendinde belirtilen düzenlemeler gerçekleştirilir.

Maliye Bakanlığı harç pulu hizmeti

MADDE 32 - (1) Terminal işletmecisi, 08/03/2007 tarihli ve 5597 sayılı Yurt Dışına Çıkış Harcı Hakkında Kanun gereğince uluslararası trafiğe açık terminallerde Türk vatandaşlarının yurtdışına çıkarken kolaylıkla erişebileceği bölgelerde harç pulu hizmetinin verilmesi için gerekli kolaylığı sağlar .

BEŞİNCİ BÖLÜM

Terminal Binası Hizmet Kolaylıkları

Terminalde kullanılacak Teknik, Bilgi Teknolojileri sistem ve donanımları

- MADDE 33** - (1) Terminal işletmecisi, EK-5 da belirtilen kolaylıkları sağlar.
- (2) Terminal işletmecisi terminalde ruhsatlandırıldığı kapsam dahilinde hizmet verir.

Teknik ve bilgi teknolojisi sistemlerinin periyodik bakım planlarının takibi ve arıza yönetimi

- MADDE 34** - (1) Terminal işletmecisi, terminal bina ve tesislerinde verilen hizmete ilişkin her türlü bilgi teknolojisi sistemleri ve elektrik, elektronik, mekanik ve elektro-mekanik sistemler için periyodik hazırlanan bakım planlarına uygun şekilde bakımlarını yapar/yaptırır ve yapılan bakımlar kayıt altına alınır.
- (2) Periyodik bakım, onarım ve arıza yönetiminin nasıl yapılacağına ilişkin kurallar, iç prosedür ve talimatlarla tanımlanır ve her bir sistem için bakım periyoduna uygun kontrol formları oluşturulur.
 - (3) Terminal işletmecisi, periyodik bakımların yeterliliğini ve etkinliğini, arıza kayıtlarını analiz ederek değerlendirir ve gerekli gördüğü durumlarda periyodik bakım planlarını revize eder.
 - (4) Terminal işletmecisi, söz konusu bütün sistemlerin çalışma verimliliğini hesaplar ve performans



takibini yapar. Çalışma verimliliğinin sağlanması ve kesintisiz hizmetin sürdürülmesi için arıza takip sistemi kurar.

(5) Terminal işletmecisi Genel Müdürlüğe yapılan terminal başvurusu sırasında SHY-33B Yönetmeliği kapsamında asansörler için istenilen bilgi ve belgelerden, eski montajlı ve kayıtları bulunmayan asansörler için 06/04/2019 tarihli ve 30737 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Asansör İşletme ve Bakım Yönetmeliği kapsamında bilgi ve belge sunacaktır.

ALTINCI BÖLÜM

Terminallerde Kullanılan Elektrikli Araç ve Gereçler

Ulaşım araçlarının kullanım esasları

MADDE 35 - (1) Terminal içinde personel ve yolcunun ulaşımı amacıyla kullanılan golf aracı, bisiklet, ginger ve benzeri elektrikli araçlar kullanma sertifikası olan kişiler tarafından kullanılır. Terminal işletmecisi, bu araçları kullanmaya yönelik verilecek eğitimler sonunda sertifika düzenler.

(2) Terminal içinde kullanılacak araçların hız limitleri 8 km/saat değerini geçmemelidir. Ginger haricindeki araçların izleyeceği yollar, işaret ve yönlendirme levhaları ile belirtilir. Bu araçların trafiğe açık yollarda kullanımı yasaktır.

(3) Terminal işletmecisi, bu araçların teknik muayenelerini, varsa üretici firmanın bakım içeriği ve belirlediği periyotlara uygun olarak, yoksa bakım prosedürü hazırlayarak yapar veya yaptırır.

İş ekipmanlarının kullanım esasları

MADDE 36 - (1) Terminal işletmecisi, terminal içinde kullanılan tüm iş ekipmanlarının yalnızca sertifikalı personel tarafından kullanılmasını sağlar. İş ekipmanlarını kullanan personel tarafından alınan sertifika, ulusal mevzuat kapsamında yetkili kuruluşlar tarafından verilir.

(2) Terminal işletmecisi, bu araçların teknik muayenelerini, varsa üretici firmanın bakım içeriği ve belirlediği periyotlara uygun olarak, yoksa bakım prosedürü hazırlayarak yapar veya yaptırır.

(3) Terminal işletmecisi, Türk Akreditasyon Kurumu tarafından yetki verilmiş kuruluşlarca muayene gerektiren fonksiyona sahip araçların muayenelerinin yapılıp yapılmadığını kontrol eder.

(4) İş ekipmanlarının bakım ve onarım amacıyla yolcu alanlarında kullanılması gerekiyor ise o bölgenin uyarı levhaları ve şeritlerle terminal kullanıcıları alanından ayrılması sağlanır.

Denetim

MADDE 37 - (1) Terminal işletmecisi Genel Müdürlük tarafından Sivil Havacılık İşletmeleri Denetimlerine ilişkin Uygulama Esasları Talimatı (SHT-Denetim) kapsamında denetlenir. Yapılan denetimler sırasında mevzuata aykırı hususların yerine getirilmediğinin tespiti halinde, terminal işletmecilerinin mevzuata aykırı hususları gidermesi için aykırılığın durumuna göre Genel Müdürlük tarafından en fazla altmış güne kadar süre verilir.

(2) Verilen süre sonunda işletmelerin mevzuata aykırı hususları gidermediği tespit edilirse, işletmeciye 2920 sayılı Kanun, bu Yönetmelik ve ilgili diğer mevzuatta belirtilen idari ve cezai yaptırımlar uygulanır veya ruhsatları iptal edilir.

(3) Terminal işletmecisi, yılda en az bir kez mevcut durumu değerlendirmek, müşteri şikâyet ve taleplerini karşılamak ve iyileştirme alanlarını belirlemek üzere emniyet yönetim sistemi (SMS), kalite yönetim sistemi ve tesis edilmiş diğer yönetim sistemleri kapsamında iç denetim gerçekleştirir.



YEDİNCİ BÖLÜM

Son Hükümler

Sorumluluk

GEÇİCİ MADDE 1 - (1) Genel Müdürlükten hali hazırda işletme ruhsatı almış olan terminal işletmecileri bu Talimatın yayınlandığı tarihten itibaren 6 (altı) ay içinde bu Talimat hükümlerine uyum sağlar.

Düzenleme yetkisi

MADDE 38 - (1) Terminal faaliyetleri kapsamına giren diğer konular ve/veya istisnai özellik arz eden hizmetlere ilişkin uygulamalar ile ilgili bu Talimatta hüküm bulunmayan hallerde Genel Müdürlük düzenleyici işlem yapmaya yetkilidir.

Yürürlükten kaldırılan mevzuat

MADDE 39 - (1) 04/11/2015 tarihinde yayımlanmış olan Terminal İşletmeciliği Uygulama Esasları Talimatı, bu Talimatın yayınlandığı tarih itibariyle yürürlükten kaldırılacaktır.

Yürürlük

MADDE 40 - (1) Bu Talimat yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 41 - (1)

Bu Talimat hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.



EK-1

Terminal İşletmecisi Tarafından Oluşturulacak Yönetim Sistemleri

HAD-İVK-TER-YÖN-00010.Kalite yönetim sistemi (KYS)

- (1)Terminal işletmecisi; işletme ruhsatının onaylanmasını müteakip en geç 2 yıl içinde kalite yönetim sistemini kurar, bu sistemi akredite edilmiş belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirir ve sürekli olarak uygulanmasını sağlar.
- (2) Terminal işletmecisi, müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla şikayet ve öneri sistemi geliştirir ve kendisine iletilen şikâyet ve önerileri analiz ederek gerekli düzeltici tedbirleri alır, bunları takip edecek sistemi kurar ve devamlılığını sağlar.
- (3) Terminal işletmecisi tarafından, terminal hizmet standartları için performans ölçütleri belirlenir, performans değerlendirme sonuçları sistematik olarak izlenir ve önceden belirlenen hizmet standartlarına uyumsuzluk durumlarında eylem planları hazırlanır.
- (4) Terminal işletmecisi, akreditasyon kuralları kapsamında mevcut tüm ölçü ve tartı aletlerinin kalibrasyonunu bir plan dâhilinde yaptırır ve kayıtlarını saklar.
- (5) Terminal işletmecisi, yolcu ve uçaklara verilen hizmetlerin standartlarını oluşturur, sürekli olarak izler ve kayıtlarını tutar.
- (6) Terminal işletmecisi kalite yönetim sistemi kapsamında tüm hizmetleri kapsayan bir denetleme programı hazırlar ve gerçekleştirir.
- (7) Terminal işletmecisi, kalite yönetim sistemini diğer yönetim sistemleri ile entegre edebilir.

HAD-İVK-TER-YÖN-00020.Emniyet Yönetim Sistemi (SMS)

- (1) Terminal işletmecisi, Sivil Havacılıkta Emniyet Yönetim Sistemi Yönetmeliği (SHY-SMS) ve Havaalanlarında Emniyet Yönetim Sisteminin Uygulanmasına İlişkin Talimat (SHT-SMS/HAD) gereklilikleri ile 14 Kasım 2013 tarihli ICAO Ek 19 Emniyet Yönetim Sistemi ve 8 Mayıs 2013 tarihli ICAO Doc 9859 Emniyet Yönetim Kılavuzu kapsamında emniyet yönetim sistemini kurar ve sürekliliğini sağlar.

HAD-İVK-TER-YÖN-00030.Güvenlik Yönetim Sistemi (SeMS)

- (1) Terminal işletmecisi Genel Müdürlük tarafından SeMS ile ilgili yapılan tüm düzenlemelere uyar.

HAD-İVK-TER-YÖN-00040.İş Sağlığı ve Güvenliği

- (1)Terminal işletmecisi, çalışanlarının ve üçüncü tarafların iş sağlığı ve güvenliği konusunda gerekli tüm tedbirleri alır.

HAD-İVK-TER-YÖN-00050.Çevre

- (1)Terminal işletmecisi, terminaldeki atıkların niteliğine uygun olarak toplanması, taşınması, depolanması, işlenmesi ve bertaraf edilmesi konusunda, gerekli tedbirleri alır ve/veya aldırır.



EK-2

Terminal İşletmecilerinden İstenecek Dokümanlar

HAD-İVK-TER-DOK-0010.Acil Durum Planı

- (1) Terminal işletmecisi, terminal binası ve eklentilerinde meydana gelebilecek acil durumlara hazırlıklı olmak, gerektiğinde müdahale etmek, meydana gelebilecek zararları en aza indirmek ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlar ile gerekli koordinasyonu yönetmek amacıyla acil durum planı hazırlar. Söz konusu plan Mülki İdare Amiri tarafından onaylanır ve terminal faaliyetleri kapsamındaki tüm kurum ve kuruluşlara terminal işletmecisi tarafından tebliğ edilir.
- (2) Acil durum planı havalimanı acil durum planı ile uyumlu olmalıdır. Havaalanı ve terminal işletmecisinin aynı olması durumunda; Acil durum planı içerisinde terminal uygulamalarına da yer alınması kaydı ile tek acil durum planı olması yeterlidir.
- (3) Acil durumlarda müdahale etmek üzere acil durum ekipleri oluşturur. Acil durum ekiplerinde görevli personelin ad/soyad, unvan ve telefon bilgilerinden oluşan iletişim listesinin ihtiyaç duyulan hallerde çağrılmak üzere terminal kriz merkezinde, yangın ihbar merkezinde güncel ve erişilebilir şekilde mevcut olması sağlanır. Ayrıca, Acil durum planı ekine de ilave edilir.
- (4) Terminal işletmecisi, acil durumlara hazırlıklı olmak ve süreci etkin yönetebilmek için yılda en az bir kez tatbikat yapar ve kayıt altına alır.
- (5) Terminal işletmecisi, acil durumlar için toplanma alanlarını belirler.
- (6) Acil durum meydana geldiğinde, olay yeri, tarihi, saati, olayın nedeni, olaya müdahale şekli, kullanılan malzemeler ile can ve mal kaybı durumunu içeren detaylı olay raporu rapor terminal işletmecisi tarafından düzenlenir. Bu konuda izlenecek yöntem acil durum planı içerisinde açıklanır.
- (7) Terminalde meydana gelen acil durumlarda engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için uygulanacak usul ve esaslara acil durum planında yer verilir.

HAD-İVK-TER-DOK -0020.Yangından korunma planı/Yangın Önleme ve Söndürme Talimatı

- (1) Terminal binaları ve tesislerinde yangınla mücadeleye yönelik iç düzenlemeler terminal işletmecisi tarafından ek tesisleri de içerecek şekilde sağlanır.
- (2) Terminal işletmecisi, yangının, ısı, duman, zehirleyici ve boğucu gaz gibi sebeplerle can ve mal güvenliği bakımından yol açabileceği tehlikeleri en aza indirmek amacıyla terminal binası ve eklentilerinde yer alan yapıların, tasarım, yapım, kullanım, bakım ve işletim esaslarını göz önünde bulundurarak yangından korunma planı (Yangından Önleme ve Söndürme Talimatı) hazırlar. Yangın durumlarında müdahale etmek üzere yangın ekiplerini oluşturur ve plan ekine ilave eder.
- (3) Terminal işletmecisi, sistemi kesintisiz izleyen Yangın Algılama ve İhbar Merkezini kurar. Terminal binası ve eklentilerinde kurulan yangın otomasyon sistemi terminal işletmecisinin konu ile ilgili oluşturacağı prosedür/Talimatta belirtilen aralıklarda kontrol edilerek sistemin sürekli çalışmasını sağlar.
- (4) Yangın söndürme sisteminin bakım ve arıza giderme çalışmaları terminal işletmecisi tarafından hazırlanan talimat ve prosedürler çerçevesinde yapılır/yaptırılır.
- (5) Her türlü yangın sonrasında ve herhangi bir şekilde yangın söndürme cihazları kullanılmamış olsa bile yangın yeri, tarihi, saati, yangının nedeni, yangına müdahale şekli, kullanılan malzemeler ile can ve mal kaybı durumunu belirten detaylı olay raporu terminal işletmecisi tarafından düzenlenir. Bu konuda izlenecek yöntem yangından korunma planı içerisinde yer alır.



HAD-İVK-TER-DOK -0030.Terminal İşletme Kitabı

(1) Terminal işletme kitabında yer alacak minimum başlıklar aşağıda belirtilmektedir.

TERMİNAL İŞLETME KİTABI MİNİMUM BAŞLIKLARI

1. TERMİNAL İŞLETMESİ ORGANİZASYONEL YETERLİLİKLERİ

- 1.1 Ulusal ve Uluslararası Sivil Havacılık Mevzuatına Dayalı Yeterlilikler
- 1.2 Ulusal ve Uluslararası Standartlarda Hizmet Gerçekleştirme Yeterlilikleri
- 1.3 Organizasyon Yapısı
- 1.4 Personel Yeterlilikleri
 - 1.4.1 Mesleki Bilgi, Beceri ve Öğrenim Yeterlilikleri
 - 1.4.2 Kişisel Gelişim Eğitimleri
 - 1.4.3 Güncelleme ve İşbaşı Uygulama Eğitimleri
- 1.5 Kalite Yönetim Sistemi
 - 1.5.1 Hizmet Performans Ölçme ve Değerlendirme Kriterleri
 - 1.5.2 Yolcu Memnuniyet Ölçme ve Değerlendirme Çalışmaları
- 1.6 Hizmet ve Mali Gerçekleşmelerin İdareye Raporlaması
- 1.7 Planlı Denetim ve Geliştirme Faaliyetleri
- 1.8 İş Sağlığı ve Güvenliği Yeterlilikleri
- 1.9 Tesis ve Sistemlerin Tam Kapsamlı Sigortalanması
- 1.10 Diğer Hizmet Birimleri ve Terminal Hizmetleri Koordinasyon Yeterliliği
- 1.11 Acil Durum Yönetimi

2. TERMİNAL İŞLETMESİ TEMEL HİZMET YETERLİLİKLERİ

- 2.1 Yolcu Hizmetine Dayalı İşletme Hizmet Yeterlilikleri
 - 2.1.1 Uçuş Bilgi, Anons ve Danışma Hizmetleri
 - 2.1.2 Terminal içi Yönlendirme Levhaları ve Bilgilendirme Hizmetleri
 - 2.1.3 Check-in Kontuar Tahsis Hizmetleri
 - 2.1.4 Bagaj Handling Hizmetleri (Geliş ve Gidiş)
 - 2.1.5 Boarding Kapı Tahsis Hizmetleri
 - 2.1.6 Köprü Tahsis Hizmetleri
 - 2.1.7 400 Hz ve PCAir Temin Hizmetleri
 - 2.1.8 Kayıp ve Bulunmuş Eşya Hizmetleri
- 2.2 Ticari Faaliyetlere Dayalı Bilgilendirme Yeterlilikleri
 - 2.2.1 Mahal Tahsisleri
 - 2.2.2 Reklam Panosu Tahsisleri
 - 2.2.3 Karşılama Banko Tahsisi
 - 2.2.4 Yeni Yaratılan Mahal ve Reklam Pano Bilgilendirmeleri
 - 2.2.5 Sözleşmelerin Saklanması
- 2.3 Terminal Tesis Kolaylık ve Yeterlilikleri
 - 2.3.1 DHMİ Saatlik ve Yıllık Yolcu Kapasite Tespiti
 - 2.3.2 IATA Tavsiyelerine Uygun Hizmet Seyisi Tespiti
 - 2.3.3 IATA Tavsiyelerine Uygun Yolcu Bekleme Sürelerinin Uygulanabilirliği
 - 2.3.4 Yolcu, Mürettebat Ve Bagajları Giriş Çıkış Kolaylıkları
 - 2.3.5 Uğurlayıcı Ve Karşılama Giriş Çıkış Kolaylıkları



- 2.3.6 Hareketi Kısıtlı Yolcu Giriş Çıkış Kolaylıkları
- 2.3.7 Sınırdışı Edilen, Kabul Edilemez ve Kural Tanımaz Yolcu İşlemleri Kolaylıkları,
- 2.3.8 Terminal Dışı ve İçi Yönlendirmeler
- 2.3.9 Asansörler (Yolcu, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu, personel asansörleri)
- 2.3.10 Yürüyen Merdivenler
- 2.3.11 Terminal Havalandırma ve Isıtması
- 2.3.12 Dahili ve Harici Telefon Hizmetleri

3. TERMİNAL İŞLETMESİ BÜTÜNLÜK SAĞLAYAN HİZMET YETERLİLİKLERİ

- 3.1 Güvenlik Hizmetleri
- 3.2 Pasaport Hizmetleri
- 3.3 Vize Hizmetleri
- 3.4 Gümrük Muayene ve Muhafaza Hizmetleri
- 3.5 Vergi İade Hizmetleri
- 3.6 Duty Free Hizmetleri
- 3.7 Yeme İçme Hizmetleri
- 3.8 Sağlık Hizmetleri
- 3.9 PTT Hizmetleri
- 3.10 Turizm Tanıtma Hizmetleri
- 3.11 Basın Yayın Hizmetleri
- 3.12 Bankacılık Hizmetleri
- 3.13 Hava Yolu ve Temsil-Gözetim Hizmetleri
- 3.14 Yer Hizmet Kuruluşları Hizmetleri
- 3.15 Bilet Satış Acenta Hizmetleri
- 3.16 Kara Taşıma Hizmetleri (Taksi vb.)
- 3.17 Rent-A Car Hizmetleri
- 3.18 Bagaj Arabası Hizmetleri
- 3.19 Çöp Toplama ve İmha Hizmetleri
- 3.20 Temizlik ve Dezenfektan Hizmetleri
- 3.21 Peyzaj Hizmetleri
- 3.22 Alışveriş ve Diğer Ticarethaneler
- 3.23 Otopark Hizmetleri
 - 3.23.1 Otopark Düzenlemesi
 - 3.23.2 Yönlendirme İşaretleri
 - 3.23.3 Ücret Tarifeleri
 - 3.23.4 Ödeme Kolaylıkları

4. TERMİNAL TEKNİK SİSTEM YETERLİLİKLERİ, PERİYODİK BAKIM PLANLARI ve ARIZA YÖNETİMİ

- 4.1 Teknik Sistemler Arıza Bildirimi, Müdahale ve Raporlama
- 4.2 Tüm Teknik Sistemler İçin Periyodik Bakım Planları
- 4.3 Bagaj Handling Sistemi
- 4.4 Yolcu Köprüleri
- 4.5 Otomatik Uçak Park Ettirme Sistemi
- 4.6 CCTV Kapalı Devre TV Sistemi ve Kartlı Geçiş Sistemi
- 4.7 Genel Yayın ve Anons Sistemi
- 4.8 Bina Otomasyon Sistemi
- 4.9 Yangın İhbar Sistemi
- 4.10 Harici Yangın Hidrant Tesisatı, Sulu ve Kuru Tip Yangın Söndürme Tesisatı
- 4.11 Fotoselli Otomatik Kayar Kapılar



- 4.12 Merkezi Saat Sistemi
- 4.13 400 Hz Sistemi
- 4.14 İnterkom Sistemi
- 4.15 Yürüyen Merdivenler
- 4.16 PC Air Sistemi
- 4.17 Güvenlik Denetim Sistemleri,(EDS, X-Ray, Kapı ve El Dedektörleri,)
- 4.18 Otopark Ücretlendirme Sistemleri
- 4.19 Alçak, Orta Gerilim ve Yüksek Gerilim Tesisatı
- 4.20 Terminal, Otopark ve Müteammimleri ile Dış Aydınlatma Tesisatı
- 4.21 Apron Aydınlatma
- 4.22 Kesintisiz Enerji (UPS)
- 4.23 Yedek Güç Kaynağı
- 4.24 ENH ve Ana Dağıtım Merkezi
- 4.25 Sıhhi Tesisat
- 4.26 Isıtma, Havalandırma, İklimlendirme Sistemi
- 4.27 Asansör Sistemi
- 4.28 Bagaj Sarma Cihazı
- 4.29 Bagaj Araba ve Jeton Makinaları
- 4.30 Yükselen Platform (cihaz)
- 5. BİLGİ TEKNOLOJİ SİSTEMLERİ, PERİYODİK BAKIM PLANLARI ve ARIZA YÖNETİMİ
- 5.1 Bilgi Teknoloji Sistemleri Arıza Bildirimi, Müdahale ve Raporlama
- 5.2 Tüm Bilgi Teknolojisi Sistemleri İçin Periyodik Bakım Planları
- 5.3 FIDS, CDB, CUTE, GOS, BRS, LDCS, BHS sunucu ve client
- 5.4 Terminal Fatura/ Muhasebe Sistemi,
- 5.5 Web Sunucusu,
- 5.6 Back-Ofis Sistem ve Uygulamaları,
- 5.7 Terminal Lan ve Wan Ağ Sistemleri,
- 5.8 Back-Up / Arşiv Sistemi,
- 5.9 Terminal Polnet Altyapısı,
- 5.10 Terminal Telefon Santrali
- 5.11 Terminal Uygulama Yazılımları Ve Bunların Geliştirilmesi
- 5.12 Terminal Sunucu, Ağ Ve İstemci Programların Güvenliği
- 6. TERMİNAL SOSYAL HİZMET YETERLİLİKLERİ
- 6.1 Engelli Yolcu Hizmetleri İçin Alt Yapı Kolaylıkları
- 6.2 Bebek Bakım Odası
- 6.3 Çocuk Oyun Alanları
- 6.4 Hasta İstirahat Odası
- 6.5 Oturma Yerleri Yeterliliği
- 6.6 CIP Salonu
- 6.7 İbadethane
- 6.8 Buluntu ve Kayıp Eşya Hizmetleri
- 6.9 Sigara İçme Odaları
- 6.10 WC Temizlik ve Hijyeni

HAD-İVK-TER-DOK -0040.Terminal İşletme Dokümanları

- 1) Terminal Hizmetleri Dokümanı



- 2) Yolcu Köprü İşletme Dokümanı (*)
- 3) Uçuş Bilgi Hizmetleri Dokümanı
- 4) Kontuar İşletme Dokümanı
- 5) Anons ve/veya Danışma Hizmetleri Dokümanı
- 6) Bagaj Sistemi İşletme Dokümanı
- 7) Buluntu Eşya İşletme Dokümanı
- 8) Otopark İşletme Dokümanı
- 9) CIP / Lounge İşletme Dokümanı (*)
- 10) Terminal Sistemleri Teknik Bakım Uygulama Dokümanları

(*) Bu hizmetin bulunmadığı havaalanlarında bu dokümanlar aranmaz.



EK-3

Sosyal Hizmetler ve Diğer Uygulamalar

HAD-İVK-TER-SOS -0010.Kolaylıklar

- 1) Kadın ve erkek yolcu, engelli yolcu, için ayrı olacak şekilde ıslak hacimlerin oluşturulması, engelli yolcular için ıslak hacimlerde TSE 9111 standardına uyulması ve ıslak hacimlerde acil durum butonlarının yerleştirilmesi,
- 2) Bebek/Aile bakım odalarının oluşturulması,
- 3) Kadın ve erkek ibadethanelerinin ve abdesthanelerinin oluşturulması,
- 4) Terminal içerisinde yolcu bekleme salonlarının büyüklüğüne göre minimum %5 oranında (ticari yerlerde bulunan oturma yerleri hariç) oturma yerlerinin oluşturulması,
- 5) Bagaj arabalarının bulundurulması,
- 6) Çöp toplama ve temizlik hizmetlerinin sağlanması,
- 7) CIP (Ticari Önemli Yolcular) salonlarının oluşturulması, (*)
- 8) Sağlık hizmetinin verilmesinin sağlanması,
- 9) Yolcu yardım ekibinin oluşturulması,
- 10) İnternet erişiminin sağlanması,
- 11) Terminalin giden yolcu kısmında buluşma noktası oluşturulması ,
- 12) Acil durumlar için yolcuların tahliye edilmesine yönelik yönlendirme levhalarının terminal içerisinde uygun yerlere yerleştirilmesi.
- 13) Personel giriş kapısının oluşturulması.

(*) Bu kolaylığın bulunmadığı havaalanlarında bu hizmet aranmaz.



EK-4

Tedarikçilerden Sağlanan Hizmetler ve Denetimi

HAD-İVK-TER-TED -0010.Güvenlik hizmetleri

(1) Uluslararası sivil havacılık güvenliği standartları (ICAO Dokümanı Ek 17 ve ECAC Doküman 30) ve ilaveten Havalimanı Güvenlik Komisyonu kararlarına uygun, terminal işletmecileri güvenlik hizmetini sunar.

HAD-İVK-TER-TED -0020.Temizlik hizmetleri

(1) Terminal binalarının iç ve dış çevresinin temizliği terminal işletmecileri tarafından yapılır veya sözleşme ile alt yüklenicilere yaptırılır. Sözleşmede belirtilen alt yüklenici faaliyetlerinin tümü terminal işletmecisi tarafından denetlenir ve takip edilir.

HAD-İVK-TER-TED -0030.İlaçlama, haşere ve kemirgenlerle mücadele hizmetleri

(1) Terminal işletmecisi, ilaçlama, haşere ve kemirgenlerle mücadele işini sağlık bakanlığı tarafından yetkilendirilmiş tedarikçi firma vasıtasıyla yapar.
(2) Terminal işletmecisi ilaçlama, haşere ve kemirgenlerle mücadele işini kendisinin yapması halinde sağlık bakanlığından gerekli yetkiyi alması gerekir.
(3) Terminal işletmecisi ve/veya tedarikçi firma, ilaçlama faaliyetlerini bir plan dâhilinde belirli periyotlarda yapar. Faaliyetlerini ürün ve gıda güvenliği, çalışan sağlığı ve çevre açısından yasal gerekliliklere uygun bir şekilde yerine getirir.

HAD-İVK-TER-TED -0040.Çöp toplama, taşıma, ayırma ve imha hizmetleri

(1) Terminal işletmecisinin havaalanı işletmecisiyle yapacağı anlaşma kapsamında, tehlikeli ve tehlikeli olmayan katı ve sıvı atıkların (ambalaj atıkları, organik atıklar, sıvı atıklar, tonerler, aküler vb.) toplanması, taşınması, ayrıştırılması ve düzenli atık depolama merkezlerine teslim edilmesi hizmetleri terminal işletmecisi tarafından mevcut çevre mevzuatında belirtilen ilgili lisans ve belgelere sahip firmalara sözleşme çerçevesinde yaptırılır.
(2) Terminal işletmecisi terminal dâhilinde herhangi bir haşere üremesini veya salgın hastalık riskini bertaraf etmek amacıyla atıkların belirlenen periyotlarda toplanması işlemini ve atık bölgelerinin temizliğini sürekli olarak denetler.

HAD-İVK-TER-TED -0050.Taşıma ve Bagaj arabası hizmetleri

(1) Terminal işletmecisi veya tedarikçisi, terminal binalarının geliş ve gidiş katının kara ve hava tarafı bölgelerinde daha önceden belirlenmiş istasyonlarda yeteri kadar bagaj arabasının mevcut olmasını sağlar.
(2) Terminal işletmecisi hizmetin aksamaması için bagaj arabalarının teminini, tahsisini, toplanmasını ve servise hazır olmasını yönetir ve denetler.

HAD-İVK-TER-TED -0060.Turizm ofisi ve stant hizmetleri

(1) Terminal işletmecisi, terminal binalarında turizm ofisi veya stantlarının kurulması yönünde Kültür ve Turizm Bakanlığı ile iletişime geçer ve mevcut imkânlar dâhilinde yer tahsisi yapar.



HAD-İVK-TER-TED -0070.Peyzaj hizmetleri

(1) Havalimanı çevresi, terminal binası/binaları ve tesisleri içi ve çevresinde bulunan yeşil alanların her türlü bakımı ve yeni bitki dikimi terminal işletmecisi tarafından yapılır ya da bu konuda yetkin tedarikçi firmalara yaptırılır.



EK-5

Terminal Binalarında Kullanılacak Teknik ve Bilgi Teknolojileri Sistem ve Donanımları

HAD-İVK-TER-SİS -0010.Elektrik sistemleri

(1) Terminal işletmecisi, terminal binası ve ek tesisleri için gerekli elektrik alt yapısını oluşturur ve jeneratör gibi yedek tedbirlerin alınmasını sağlar.

HAD-İVK-TER-SİS -0020.Terminal içi ve dışı aydınlatma sistemi

(1) Terminal işletmecisi, terminal bina ve ek tesislerinde aydınlatma sistemlerinin sürekli çalışır durumda olmasını sağlar. Terminal aydınlatması TS En 12464-1 standardına uygun olmalıdır.

HAD-İVK-TER-SİS -0030.Elektronik sistemler

(1) Terminal işletmecisi, aşağıda belirtilen sistem ve donanımları sağlar.

- a) Kapalı Devre TV Sistemi (CCTV),
- b) Terminal sistemine entegre olmuş sabit ve hareketli kameralardan oluşan kartlı geçiş sistemi,
- c) X-ray cihazları,
- ç) Metal kapı dedektörleri,
- d) EDS (EDX cihazları + tomografi cihazları ve bomba iz dedektörleri) (*)
- e) El dedektörleri
- f) Ulusal mevzuatlarımız kapsamında terminal binasında noktadan ihbar alma özelliğine sahip yangın algılama ve ihbar sistemi ve terminal binası ve ek tesisleri içerisinde tehlike arz edebilecek yerlere yangın söndürme tertibatı ve teçhizatı,
- ğ) Terminal binası ve ek tesislerinde genel yayın ve acil anons sistemi,
- h) Analog, dijital saat ve dünya saatinden oluşan merkezi saat sistemi,
- ı) Bina ve tesisler dahilinde kritik sistem odaları, elektrik odaları, ramp kule, yolcu köprüleri ve asansörler arasında haberleşmeyi sağlayan interkom sistemi,
- i) Otomatik uçak park ettirme sistemi (DGS). (*)

HAD-İVK-TER-SİS -0040.Mekanik sistemler

(1) Terminal işletmecisi;

- a) Terminal binasının yapısına göre, yolcu, personel ve beraberinde taşıdıkları eşyaların terminal binası içinde ve/veya otopark genelinde katlar arasındaki transferini, güvenli ve hızlı bir şekilde sağlamak üzere asansör sistemini kurar.
- b) Terminal binasının yapısına göre, katlar arası geçişlerde yolcuları daha konforlu ve hızlı bir şekilde transfer etmek üzere yürüyen merdiven ve bant sistemini oluşturur.
- c) Sorumluluk alanı çerçevesinde, check-in'den başlayıp bagaj şut ve karusellerinden ilgili kuruluşa teslim edilene kadar (işletme ve bakım safhaları dahil) olan süreçteki havaalanı bagaj işleme operasyonları için gerekli sistemi kurar ve hizmet sahasındaki makine ve ekipmanların (BHS) işletilmesini sağlar.
- (2) Terminal işletmecisi, kurulan sistemler kapsamında havayolu işletmeleri ve yer hizmeti kuruluşları ile koordinasyonu sağlar ve denetimini yapar.



HAD-İVK-TER-SİS -0050.Mekanik tesisat

(1) Terminal işletmecisi tarafından iklimlendirme sistemleri kapsamında klima santralleri oluşturulur.

HAD-İVK-TER-SİS -0060.Bilişim teknolojisi hizmetleri

(1) Bilişim teknolojisi hizmetleri, havalimanında yolcu ve uçuş operasyonlarına ait yazılım ve donanım sistemlerini, yapısal kablolama altyapısını, data/telefon iletişim sistemi faaliyetlerinin devamlılığını, problem ve taleplere en kısa sürede etkili çözümler üretmeyi, önleyici tedbirler almayı ve operasyonların kesintisiz devam etmesini gerektirir. Bu kapsamda; terminal işletmecisi,

a) Yolcu check-in işlemlerinin kontuarlarda sorunsuz bir şekilde gerçekleşmesi ve sonrasında yolcuların kapılarda uçağa kabul edilmesini sağlamak üzere ortak kullanımlı terminal ekipman sistemi dahilinde bulunan; iş istasyonları, manyetik/optik okuyuculu klavyeler, biniş kartı (ATB) ve bagaj etiketi (BTP) yazıcıları, biniş kartı okuyucuları (BGR) ve nokta vuruşlu yazıcıların düzgün hizmet vermesini sağlar.

b) Yolcuları uçuşlar hakkında bilgilendirmek amacıyla gerekli görülen yerlere kurulan Uçuş Bilgi Görüntüleme Sistemi (FIDS) dahilindeki monitör, led ekran, indikatör ve bağlantılı tüm bilgisayar sistemlerinin yazılım ve donanım açısından sorunsuz çalışmasını sağlar.

c) Telefon, data ve network hatlarında yaşanacak problemlerin giderilmesi için anında müdahale eder ve iletişimin devamlılığını sağlar.

ç) Terminal binası ve yönetim binası genelinde bulunan hem havacılık hem de arka ofis hizmetleri için kullanılan tüm bilişim ekipmanlarının (bilgisayar, yazıcı ve mobil cihazların) sorunsuz şekilde çalışmasını sağlar.

d) Havalimanı genelinde kullanılan uygulamaların çalıştırıldığı tüm sunucu ve bilgisayar sistemlerinin kullanıcıya yeterli hizmeti verecek düzeyde sorunsuz çalışmasını sağlar.

e) Uçak park etme sistemi kapsamında kullanılan, kapı işletim sistemi (GOS) sunucu ve bilgisayarlarının doğru hizmet verecek şekilde sorunsuz çalışmasını sağlar.

f) Bagaj eşleştirme sistemi kapsamında yer hizmeti servis sağlayıcı firmalar tarafından kullanılan bilgisayar ve el terminallerinin sorunsuz çalışmasını sağlar.

g) Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından kullanılan pasaport sistemlerine ait kablolama alt yapısının ve optik pasaport okuma sistemlerinin sorunsuz çalışmasını sağlar.

ğ) Yer hizmeti kuruluşları, havayolu işletmeleri ve kendi çalışanlarının yaptığı çalışma ve faaliyetlerin kesintiye uğramaması için meydana gelen arıza ve alınan ihbarlara hızlı bir şekilde cevap verebilecek organizasyonu kurar.

h) Terminal içerisinde yolcuların kullanımı için internet erişimi ve GSM iletişim hizmetlerinin verilmesinde kolaylık sağlar.