

İHALE İLANI
BOĞAZİÇİ ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş
ÇAĞRI MERKEZİ İŞLETİM HİZMET ALIM İŞİ

Açık İhale Usulü İhale Edilecektir.

Şirketimiz bünyesinde Çağrı Merkezi İşletim hizmeti Açık ihale usulü ihale edilecektir

GRUP NO	İŞİN ADI	İŞİN SÜRESİ
BEDAŞ-2018-ÇAĞRI MERKEZİ-01	ÇAĞRI MERKEZİ İŞLETİLMESİ HİZMET ALIM İŞİ	1 YIL

1-Şirketin:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| a) Adresi | Hürriyet Mah. Abide-i Hürriyet Cad. No: 168
Çağlayan-İSTANBUL |
| b) Tel | 0 212 311 80 00 |
| c) Fax | 0 212 311 80 11 |
| d) Elektronik Posta Adresi | oznur.ucar@bedas.com.tr |
| e)Kayıtlı Elektronik posta Adresi | bogazici.satinalma@hs02.kep.tr |

2-İhale Konusu İşinin:

- | | |
|----------------------------|---|
| a) İşin Yapılacağı Yer | İstanbul Avrupa Yakası |
| b) İhalenin Yapılacağı Yer | Hürriyet Mah. Abide-i Hürriyet Cad. No: 168
Çağlayan-İSTANBUL, 2.Kat. Ticari Kurul Toplantı Salonu |
| c) İhale Tarih ve Saati | 19.12.2017 Salı Günü Saat:16:00 |

3-İhaleye Katılma Şartları ve İstenen belgeler ile Yeterlilik Değerlendirmesinde uygulanacak Kriterler:

3.1 İhaleye Katılma Şartları ve İstenen Belgeler:

- 3.1.1 Mevzuatı gereği kayıtlı olduğu Ticaret ve/veya Sanayi Odası Belgesi.
- 3.1.1.1 Gerçek kişi olması halinde, ilk ilan veya ihale tarihinin içerisinde bulunduğu yılda alınmış ilgisine göre Ticaret ve/veya Sanayi Odasına veya ilgili Meslek Odasına kayıtlı olduğunu gösterir belge,

3.1.1.2 Tüzel kişi olması halinde, mevzuatı gereği tüzel kişiliğin siciline kayıtlı bulunduğu Ticaret ve/veya Sanayi Odasından, ilk ilan veya ihale tarihinin içerisinde bulunduğu yılda alınmış, tüzel kişiliğin sicile kayıtlı olduğuna dair belge,

3.1.2 Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren İmza Beyannamesi veya İmza Sirküleri

3.1.2.1 Gerçek kişi olması halinde, noter tasdikli imza beyannamesi.

3.1.2.2 Tüzel kişi olması halinde, ilgisine göre tüzel kişiliğin ortakları, üyeleri veya kurucuları ile tüzel kişiliğin yönetimindeki görevlileri belirten son durumu gösterir Ticaret Sicil Gazetesi ve bu hususları tevsik eden belgeler ile tüzel kişiliğin noter tasdikli imza sirküleri

3.1.3 Kamu ihalelerinden yasaklı olmadığını gösterir belge,

3.1.4 Teklif edilen bedelin %5'inden az olmamak kaydı ile kendi belirleyeceği oranda geçici teminat verilecektir. Geçici Teminatın süresi teklif geçerlilik tarihinden itibaren 90 (Doksan) takvim gününden az olamaz .

3.1.5 İhale konusu işte alt yüklenici çalıştıramaz.

3.2 Ekonomik ve Mali Yeterliliğe İlişkin belgelerin ve bu belgelerin taşınması gereken kriterler:

3.2.1 Teklif edilen bedelin %20'sinden az olmamak üzere istekli tarafından belirlenecek tutarda bankalar nezdindeki kullanılmamış nakit veya teminat kredisini yada serbest mevduatını gösterir banka referans mektubunu teklif ile birlikte verecektir.

3.2.2 İstekli son iki yıla ait bilançosu veya eşdeğer belgeleri düzenleyerek Teklif ile birlikte verecektir.

Son iki yıla ait bilanço ve gelir tablolarının, bağımsız denetim yapmaya yetkili kuruluşlar tarafından Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına uygun olarak denetlenmiş mali tablolar olması gerekmektedir.

İlgili mevzuat uyarınca son yıl bilançosunu veya Serbest Muhasebeci, Yeminli Mali Müşavir tarafından düzenlenen eşdeğer belgeyi teklif ile birlikte verecektir

3.2.3 İş hacmini gösteren Belgeler:

İstekli İhalenin yapıldığı yıldan önceki 2 yıla ait olmak üzere Teklif ettiği bedelin en az 2 katı kadar toplam ortalama yıllık ciroya sahip olduğunu gösterir belgeleri SMM veya YMM onaylı olarak sunulacaktır.

3.2.4 Teklif sahibinin, ihale tarihi itibarıyla yapılandırılmış olsa bile SGK pirim borcu ve vergi borcu bulunmaması, mesleki faaliyetlerinden dolayı kayıtlı olduğu oda tarafından mesleki faaliyetten men edilmemiş olduğunu belgeleyen belgeler sunulacaktır

3.3 Mesleki ve Teknik Yeterliliğe İlişkin belge ve bu belgelerin taşınması gereken kriterler:

3.3.1 İş deneyim Belgeleri:

Kamu Kurumları tarafından hazırlanan İş Deneyim Belgeleri, İş deneyim belgesi olmayan ve Özel Sektörde iş yapmış olan İstekliler İş Deneyim Belgesi yerine, onaylı Sözleşme ve Kabul

Tutanağı ile sözleşme kapsamında kesilen faturaların SMM veya YMM onaylı suretlerini ya da İş Deneyim Belgesi Formatında İş Deneyim Referans Belgesi ,

Birim fiyat üzerinden bağitlanan ve toplam sözleşme tutarı bulunmayan tek sözleşmeye dayalı olarak gerçekleştirilen işlerde, yapılan işin toplam tutarı iş deneyim tutarı olarak kabul edilir.

İş deneyim belgesinin tutarı, Teklif Sahibinin son 5(beş) yıl içerisinde tek sözleşmeye bağlı olarak bitirdiği işe ilişkin olarak, teklif ettiği işe ait bir yıllık toplam bedelinin % 90'ından az olmayacaktır.

Bu ihalede benzer iş olarak, Elektrik Dağıtım Şirketlerinde Çağrı Merkezi işletilmesi hizmet işleri kabul edilir.

3.4 Personele İlişkin Yeterlilik Kriteri

Teklif verilen işe ilişkin Personel Taahhütnamesi verilecektir

3.5. Kalite Belgesi ile ilgili yeterlilik kriteri

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001:2007 İş Güvenliği, ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği sertifikaları,

Kalite ve Standarda İlişkin Belgelerin Sunuluş Şekli:

- a) Uluslararası Akreditasyon Forumu Karşılıklı Tanınma Antlaşmasında yer alan ulusal akreditasyon kurumlarınca akredite edilmiş belgelendirme kuruluşları tarafından düzenlenen [kalite yönetim sistem belgesi/ çevre yönetim sistem belgesi/kalite yönetim sistem belgesi ve çevre yönetim sistem belgesi], Bu belgeler tasdik işleminden muaftır. Bu belgelerden yabancı dilde düzenlenenlerinin tercümelerinin Türkiye'deki yeminli tercümanlar tarafından yapılması ve noter tarafından onaylanması zorunludur. Bu tercümeler de Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı tasdik işleminden muaftır.
- b) Türk Akreditasyon Kurumu tarafından akredite edilen belgelendirme kuruluşları tarafından düzenlenen ve TÜRKAK Akreditasyon Markası taşıyan belgeler için Türk Akreditasyon Kurumundan teyit yazısı alınması zorunlu değildir. Ayrıca bu belgelerden yurt dışında düzenlenenlerde tasdik işleminden muaftır. Ancak yabancı dilde düzenlenen belgelerin tercümelerinin Türkiye'deki yeminli tercümanlar tarafından yapılması ve noter tarafından onaylanması zorunludur. Bu tercümeler, Türkiye Cumhuriyeti Dışişleri Bakanlığı tasdik işleminden muaftır.

4 - İhaleye sadece yerli istekliler katılabilecektir.

5- İhaleme katılmak için şartname almak mecburidir. Şartnameler aşağıda belirtilen banka hesabına **3.000,00 TL** yatırılacak olup dekontu karşılığı adresinize, kayıtlı e-posta, iadeli taahhütlü posta ile gönderilecek veya imza karşılığı yetkilendireceğiniz kişiye elden teslim edilecektir.

Şartname bedeli TR41 0001 0022 1005 7582 4553 22 TC Ziraat Bankası Ankara Kurumsal şubesi hesabına firma adı ve grup numarası yazdırılarak, yatırılacaktır.

6- Teklifler, ihale tarih ve saatine kadar Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş Genel Müdürlüğü Hürriyet Mah. Abide-i Hürriyet Cad. No: 168 Çağlayan-İSTANBUL 2.kat Ticari kurul Toplantı salonu adresine elden teslim edileceği gibi aynı adrese posta ile de gönderilebilir. Postadaki gecikmeler dikkate alınmaz.

7- İstekliler tekliflerini, aylık bedel üzerinden yıllık toplam bedel şeklinde vereceklerdir. İhalede yeterlilik alan İsteklilerin hazır bulunan yetkilileri ile açık eksiltme/pazarlık yapılacak olup, ihale toplam bedel üzerinden değerlendirilerek, ihaleyi alan istekliyle sözleşme imzalanacaktır.

8- Konsorsiyum olarak ihaleye teklif verilemez.