

İHALE İLANI

BOĞAZİÇİ ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş
ÇAĞRI MERKEZİ KURULUMU, İŞLETİLMESİ BAKIM VE DESTEK
HİZMET ALIM İŞİ
Açık İhale Usulü İhale Edilecektir.

Şirketimiz bünyesinde aşağıda belirtilen Hizmet Alım İşi Açık ihale usulü ihale edilecektir.

GRUP NO	İŞİN ADI	İŞİN SÜRESİ
BEDAŞ-2025-ÇAĞRI MERKEZİ-01	ÇAĞRI MERKEZİ KURULUMU, İŞLETİLMESİ BAKIM VE DESTEK HİZMET ALIM İŞİ	3 YIL

1-Şirketin:

- a) Adresi : Hürriyet Mah. Abide-i Hürriyet Cad. No: 168 Kağıthane -İSTANBUL
b) Tel : 0 212 311 81 25
c) Elektronik Posta Adresi: halilibrahim.cemberci@bedas.com.tr
d) Kayıtlı Elektronik Posta: bogazici.satinalma@hs02.kep.tr

2-İhale Konusu Hizmet İşinin:

- a) İşin Yapılacağı Yer: Kars Lokasyonu
b) İhalenin Yapılacağı Yer: Hürriyet Mah. Abide-i Hürriyet Cad. No: 168 Kağıthane-İSTANBUL, 2.Kat Toplantı Salonu
c) İhale Tarih ve Saati: **30.12.2024 Pazartesi Günü Saat:15:00**

3-İhaleye Katılma Şartları Ve İstenen Belgeler İle 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 ihale tarihinden itibaren 60 (Altmış) takvim gününden az olamaz. Geçici Teminat Nakit veya Teminat Mektubu olarak verilebilir. Nakit yatırılmak istenirse Ziraat Bankası Ankara kurumsal şubesi: TR41 0001 0022 1005 7582 4553 22 hesabına yatırılıp dekontu ihale dosyasına konulabilir.
3.1.5. İhale konusu işte alt yüklenici çalıştırılmaz.

3.2. Ekonomik ve Mali Yeterliliğe İlişkin belgelerin ve bu belgelerin taşıması gereken kriterler:

- 3.2.1. Teklif edilen yıllık bedelin **%20'si** oranında bankalar nezdindeki kullanılmamış nakit veya teminat kredisini yâda serbest mevduatını gösterir banka referans mektubunu teklif ile birlikte verecektir.
3.2.2. İstekli 2022 ve 2023 yıllarına ait bilançosu veya eşdeğer belgeleri ile yıllık teklif bedelinin **%90'ı** oranında toplam ortalama yıllık ciroya sahip olduğunu gösterir belgeleri düzenleyerek YMM veya SMM onaylı olarak teklif ile birlikte verecektir.
3.2.3. Teklif sahibinin, ihale ilan tarihinden sonra alınmış, SGK pirim borcu ve vergi borcu bulunmaması, 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:

Kamu Kurumları tarafından hazırlanan İş Deneyim Belgeleri, İş deneyim belgesi olmayan ve Özel Sektörde iş yapmış olan istekliler İş Deneyim Belgesi yerine, onaylı Sözleşme ve Kesin Kabul Tutanağı ile sözleşme kapsamında kesilen faturaların SMM veya YMM onaylı suretlerini ya da İş Deneyim Belgesi Formatında İş Deneyim Referans Belgesini sunacaklardır. İş deneyim belgesinin tutarı, Teklif Sahibinin son 12 (Oniki) yıl içerisinde tek sözleşmeye bağlı olarak bitirdiği işe ilişkin olarak yıllık teklif bedelinin %140'ı oranında olacaktır.

Bu ihalede benzer iş olarak,

- a) Müşteri Temasları Ekosistem Kurulumu Hizmeti,**
- b) Çağrı Merkezi Kurulumu, İşletilmesi Bakım Ve Destek Hizmeti,**
- c) Çağrı Merkezi Operasyonları Yönetim Analiz Ve Raporlama Hizmeti**

Bu hizmetlerden biri benzer iş olarak kabul edilecektir.

3.4. Personel Durumuna İlişkin Yeterliliğe Esas Olan Belgeler:

Teklif verilen işe ilişkin Teknik Personel Taahhütnamesi verilecektir.

3.5. Teçhizat Ve Diğer Ekipmanlara İlişkin Yeterlilik Kriterleri:

Teklif verilen işe ilişkin Teçhizat Taahhütnamesi verilecektir.

3.6. Kalite Belgesi İle İlgili Yeterlilik Kriteri

ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetimi, ISO 22301:2019 İş Sürekliliği Yönetim Sistemi, ISO 18295-1:2017 Müşteri İletişim Merkezi, ISO 10002:2018 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi, ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 27001:2022 Bilgi Güvenliği Yönetim, ISO 20000 Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemlerinin yeterliliğine ilişkin bu belgelerin ihale tarihinde geçerli olması yeterlidir.

4- İhale yerli ve yabancı isteklilere açık olup, yerli istekli lehine fiyat avantajı uygulanmayacaktır.

5- İhalemeze katılmak için şartname almak mecburidir. Şartnameler talep edilmesi halinde Kayıtlı Elektronik Posta, İadeli Taahhütlü Posta ile gönderilecek olup, ya da imza karşılığı yetkilendireceğiniz kişiye elden teslim edilecektir.

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

7- İhalemeze iş ortaklığı ve konsorsiyum olarak teklif verilemez.