**İHALE İLANI**

**BOĞAZİÇİ ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş**

**ÇAĞRI MERKEZİ OPERASYONLARI HİZMET ALIM İŞİ**

**Açık İhale Usulü İhale Edilecektir.**

Şirketimiz bünyesinde Çağrı Merkezi Operasyonları Yönetim Analiz ve Raporlama Hizmet Alım İşi Açık ihale usulü ihale edilecektir

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GRUP NO** | **İŞİN ADI** | **İŞİN SÜRESİ** |
| BEDAŞ-2024-ÇMO-01 | BEDAŞ ÇAĞRI MERKEZİ OPERASYONLARI YÖNETİM , ANALİZ VE RAPORLAMA HİZMET ALIMI İŞİ | 4 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](mailto:halilibrahim.cemberci@bedas.com.tr)

**d)** Kayıtlı Elektronik Posta: [bogazici.satinalma@hs02.kep.tr](mailto:bogazici.satinalma@hs02.kep.tr)

**2-İhale Konusu Hizmet İşinin:**

**a)** İşin Yapılacağı Yer: İstanbul, Ankara, Tekirdağ ve Kars illeri

**b)** İhalenin Yapılacağı Yer: Hürriyet Mah. Abide-i Hürriyet Cad. No: 168 Kağıthane -İSTANBUL, 2.Kat Toplantı Salonu

**c)**İhale Tarih ve Saati: **01.03.2024 Cuma Günü Saat:11:00**

**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

**3.2.1.** 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 tarihinden itibaren 90 (Doksan) takvim gününden az olamaz. Geçici Teminat Nakit veya Teminat Mektubu olarak verilebilir.

**3.1.5.** İhale konusu işlerde alt yüklenici çalıştırılamaz.

**3.2.1.**Teklif edilen bedelin yıllık tutarının %190’ı oranında bankalar nezdindeki kullanılmamış nakit veya teminat kredisini ya da serbest mevduatını gösterir banka referans mektubunu teklif ile birlikte verecektir.

**3.2.2.** İstekli 2021 ve 2022 yıllarına ait bilançosu veya eşdeğer belgeleri ile teklif verdiği yıllık tutarın %190’ı oranında ortalama yıllık ciroya sahip olduğunu gösterir belgeleri düzenleyerek YMM veya SMM onaylı olarak teklif ile birlikte verecektir.

       Ayrıca 2021 ve 2022 yıllarına ait bağımsız denetim yapmaya yetkili kuruluşlar tarafından Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına uygun olarak denetlenmiş olduğunu gösterir bağımsız denetim raporunu sunması gerekir.

**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 taşıması 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 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 kadar olacaktır.

Bu ihalede benzer iş olarak, Çağrı Merkezi Operasyonları Yönetim Analiz ve Raporlama Hizmet alım işi kabul edilir.

**3.4. Kalite Belgesi ile ilgili yeterlilik kriteri**

ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi, ISO 45001:2018 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 27001:2013 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi

“Yönetim sistemlerinin yeterliğine ilişkin belgelerin (ISO 9001:2015- ISO 14001:2015- ISO 27001:2013 – ISO 45001:2018) Türk Akreditasyon Kurumu veya Uluslararası Akreditasyon Forumu Karşılıklı Tanınma Antlaşmasında yer alan akreditasyon kurumları tarafından düzenlenmesi zorunludur. Bu [belgenin/belgelerin] ihale tarihinde geçerli olması yeterlidir.’’

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

**5 -**İhalemize katılmak için şartname almak mecburidir. Şartnameler talebiniz 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 Kâğıthane-İSTANBUL 2.Kat Toplantı Salonu adresine elden teslim edileceği gibi aynı adrese posta ile de gönderilebilir. Postadaki gecikmeler dikkate alınmaz.

**7 -**İhaleye İş ortaklığı ve konsorsiyum olarak teklif verilemez