

## OSMANGAZİ ELEKTRİK DAĞITIM ANONİM ŞİRKETİ ESKİŞEHİR

Şirketimiz; Çağrı Merkezi Alt Yapısı ve Hizmet Alım işini, açık ihale usulü ile ihale edecektir.

### 1.Şirketin

- a) Adresi: İstiklal Mah. Şair Fuzuli Cd. No: 7 26010 Odunpazarı /ESKİŞEHİR  
b) Telefon ve Faks Numarası: 0 (222) 211 60 00 0(222) 230 15 53  
c) Kayıtlı Elektronik Posta Adresi : osmangaziedas.satinalma@hs03.kep.tr  
ç) İnternet adresi, Elektronik Posta Adresi: www.osmangaziedas.com.tr  
d) İtiraz ve şikayetlerin yapılabileceği ve ihale ile ilgili bilgi alınabilecek personel Şenay BARIN TAKOS/ Satınalma Yöneticisi  
irtibat bilgileri: [senay.barin@oedas.com.tr](mailto:senay.barin@oedas.com.tr)  
0 (222) 211 60 00/26074  
e)İhale dokümanının görülebileceği adresi: Osmangazi Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü Satınalma ve Lojistik Müdürlüğü Odunpazarı/ESKİŞEHİR

### 2. İhalenin:

- a) İhale Kayıt No: 2020/HİZ-İŞL/65  
b) Adı: Çağrı Merkezi Alt Yapısı ve Hizmet Alımı İşi  
c) Yapılacağı yer: Osmangazi Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü 1. Kat Atatürk Toplantı Salonu  
ç) Tekliflerin sunulacağı en son tarih ve saat: 02 Aralık 2020 Çarşamba günü Saat 10:00  
d) İhale (Tekliflerin Açılma) Tarih ve saati: 02 Aralık 2020 Çarşamba günü Saat 10:30  
e) Açık Eksiltme Tarihi ve saati: 02 Aralık 2020 Çarşamba günü Saat 10:30

### 3-İhale konusu için:

- a) Niteliği, türü ve miktarı: Toplamda 157 kişi istihdam edilecektir.  
b) İşe Başlama: Fiili hizmet alımının başlaması ile başlar  
c ) İşin Süresi: 24 ay + 12 ay

### 4-Katılma şartları ve İstenen Belgeler:

#### 4.1. İhaleye katılma şartları ve istenilen belgeler:

4.1.1. Mevzuatı gereği kayıtlı olduğu Ticaret ve/veya Sanayi Odası ya da Esnaf ve Sanatkarlar Odası veya ilgili Meslek Odası Belgesi.

4.1.1.1. Gerçek kişi olması halinde, kayıtlı olduğu ticaret ve/veya sanayi odasından ya da esnaf ve sanatkar odasından veya ilgili meslek odasından, ilk ilan veya ihale tarihinin içinde bulunduğu yılda alınmış, odaya kayıtlı olduğunu gösterir belge,

4.1.1.2. Tüzel kişi olması halinde, ilgili mevzuatı gereği kayıtlı bulunduğu Ticaret ve/veya Sanayi Odasından, ilk ilan veya ihale tarihinin içinde bulunduğu yılda alınmış, tüzel kişiliğin odaya kayıtlı olduğunu gösterir belge,

4.1.2. Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren İmza Beyannamesi veya İmza Sirküleri.

4.1.2.1. Gerçek kişi olması halinde, noter tasdikli imza beyannamesi.

4.1.2.2. Tüzel kişi olması halinde, ilgisine göre tüzel kişiliğin ortakları, üyeleri veya kurucuları ile tüzel kişiliğin yönetimindeki görevlileri belirten son durumu gösterir Ticaret Sicil Gazetesi, bu bilgilerin tamamının bir Ticaret Sicil Gazetesinde bulunmaması halinde, bu bilgilerin tümünü göstermek üzere ilgili Ticaret Sicil Gazeteleri veya bu hususları gösteren belgeler ile tüzel kişiliğin noter tasdikli imza sirküleri,

4.2.1. İstekliler 'in yeterlilik koşullarına ilişkin olarak sunması gereken iş deneyim belgeleri aşağıda sıralanmaktadır:

Şart	Açıklama
Tecrübe	İstekli'nin çağrı merkezi ile ilgili toplamda teklif bedelinin %150 (yüzelli)'si oranında (tek sözleşmeye veya tek lokasyona bağlı olma şartı aranmaz); son 5 (beş) yıl içinde; tamamlanmış ya da devam eden iş tecrübesi olduğunu gösterir iş deneyim belgeleri ihale dosyasında sunulacaktır.
Inbound (Genel Çağrı) Tecrübesi	İstekli'nin en az 1 (bir) adet ve en az 200 (ikiyüz) çalışanlı (tek sözleşmeye veya tek lokasyona bağlı olma şartı aranmaz); devam eden genel çağrı karşılama hizmeti verdiğini gösteren iş deneyim belgeleri ihale dosyasında sunulacaktır.
Outbound (Genel Çağrı) Tecrübesi	İstekli'nin en az 1 (bir) adet; süresine bakılmaksızın, tamamlanmış ya da devam eden outbound hizmeti verdiğini gösterir iş deneyim ihale dosyasında sunulacaktır.
Omni-Channel ve Sosyal Medya Tecrübesi	İstekli'nin en az 1 (bir) adet; süresine bakılmaksızın, tamamlanmış yâda devam eden omni-channel çağrı merkezi hizmeti (en az üç kanallı (Sosyal medya, telefon, chat, e-posta, sms vb.) çağrı merkezi hizmeti) ve sosyal medya hizmeti verdiğini gösterir iş deneyim belgeleri ihale dosyasında sunulacaktır.

4.2.2. İstekliler 'in şirket yapısı, organizasyon yapısı, bilgi güvenliği ve yönetim sistemlerinin ihale konusu hizmetleri ifa etmeye yeterli olduğunu gösterir aşağıda detaylandırılan belgeler;

Şart	Açıklama
Çalışan Sayısı	İstekli'nin çalışan sayısının ihale tarihinde en az 300 (üçyüz) kişi (tek lokasyonda olması şartı aranmaz) olduğunu gösterir Sosyal Güvenlik Kurumu (SGK) tarafından verilmiş belgeler ihale dosyasında sunulacaktır.
Bilgi Güvenliği	İstekli'nin kendisine ait; yürürlükte olan, bilgi güvenliği sistemini gösteren belgeleri ihale dosyasında sunulacaktır.
Kalite Yönetim Sistemleri	TS EN ISO 18295-1 / TS EN ISO 18295-2 ve TS EN ISO 9001, TS ISO 10002 ve TS EN ISO/IEC 27001 standartlarına uygun olarak hizmet verildiğini belgelemelidir.
Organizasyon Yapısı	İstekli'nin bilgi teknolojileri, planlama, kalite, operasyon, denetim ve üst yönetim organizasyon yapısı ile Şirket/İşveren 'in bire bir çalışacağı isimleri özgeçmişleri ve iletişim bilgileri ile ihale dosyasında sunulacaktır.

4.2.3. İstekli, hizmet için gerekli ön hazırlık çalışmalarının tamamlanması ve hizmetin fiilen başlaması için gerekli plan (donanım, organizasyon yapısı, altyapı vb. diğer tüm kaynakların temin planları) ve süreci gösteren metodolojisini teklifinde sunacaktır. Söz konusu metodolojide acil durumlarda devreye alınacak olan yedek çağrı merkezi belirtilecektir.

5-İhale konusu işe ait tüm belgeler ihale dosyasında ayrıntılı olarak yer almaktadır. İhale dokümanı, Osmangazi Elektrik Dağıtım A.Ş. Genel Müdürlüğü Satınalma ve Lojistik Md.lüğü İhale Biriminde görülebilir. İhale dokümanı, kayıtlı e-posta (KEP)adresine gönderilecektir.

6- Kısmi teklif verilmesi; bu ihalede kısmi teklif verilemez.

7-İstekliler, teklif ettikleri bedelin % 3 ünden az olmamak üzere kendi belirleyecekleri tutarda geçici teminat vereceklerdir. Geçici teminat olarak sunulan teminat mektuplarının süresi 90 (doksan) takvim gününden az olamaz.

8- Verilen tekliflerin geçerlilik süresi, ihale tarihinden itibaren 60 (altmış) takvim günüdür.

9-Diğer hususlar:

- Yapılacak olan ihalelerde, gelen tekliflerin üçten az olması durumunda ihale iptal edilebilir. Tekrar edilen açık usul ihalelerinde teklif sayısı şartı aranmaz.

- İhaleye kamu kurum ve kuruluşları tarafından yasaklı olarak belirlenen firmalar katılamazlar.

- Şirketimiz 4734 sayılı Kamu İhale Kanununa tabi değildir.