

İLETİŞİM MERKEZİ HİZMET ALIM İŞİ
DOĞA KORUMA VE MİLLİ PARKLAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

İletişim Merkezi Hizmet Alım İşi hizmet alımı 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 19 uncu maddesine göre açık ihale usulü ile ihale edilecek olup, teklifler sadece elektronik ortamda EKAP üzerinden alınacaktır. İhaleye ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıda yer almaktadır:

İKN : 2025/735948

1-İdarenin

- a) Adı : **DOĞA KORUMA VE MİLLİ PARKLAR GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**
b) Adresi : **Beştepe Mahallesi Alpaslan TÜRKEŞ Caddesi No:71 A Blok Kat:16 06560 Beştepe- YENİMAHALLE/ANKARA**
c) Telefon ve faks numarası : **3122076200 - 3122075930**
ç) İhale dokümanının görülebileceği : <https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/>
ve e-imza kullanılarak indirilebileceği
internet sayfası

2-İhale konusu hizmet alımın

- a) Adı : **İletişim Merkezi Hizmet Alım İşi**
b) Niteliği, türü ve miktarı : **Çağrı Cevaplama 250.000 Dakika**
Ayrıntılı bilgiye EKAP'ta yer alan ihale dokümanı içinde bulunan idari şartnameden ulaşılabilir.
c) Yapılacağı/teslim edileceği yer : **Ankara İli**
ç) Süresi/teslim tarihi : İşe başlama tarihi **11.08.2025**, işin bitiş tarihi **02.03.2026**
d) İşe başlama tarihi : **11.08.2025**

3-İhalenin

- a) İhale (son teklif verme) tarih ve saati : **25.06.2025 - 10:30**
b) İhale komisyonunun toplantı yeri (e-tekliflerin açılacağı adres) : **Doğa Koruma ve Milli Parklar Genel Müdürlüğü Beştepe Mah. Alpaslan Türkeş Cad. No:71 B Blok 16. Kat Yenimahalle /ANKARA**

4. İhaleye katılabilme şartları ve istenilen belgeler ile yeterlik değerlendirmesinde uygulanacak kriterler:

4.1. İsteklilerin ihaleye katılabilmeleri için aşağıda sayılan belgeler ve yeterlik kriterleri ile fiyat dışı unsurlara ilişkin bilgileri e-teklifleri kapsamında beyan etmeleri gerekmektedir.

4.1.2. Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren bilgiler;

4.1.2.1. Tüzel kişilerde; isteklilerin yönetimindeki görevliler ile ilgisine göre, ortaklar ve ortaklık oranlarına (halka arz edilen hisseler hariç)/üyelerine/kurucularına ilişkin bilgiler idarece EKAP'tan alınır.

4.1.3. Şekli ve içeriği İdari Şartnamede belirlenen teklif mektubu.

4.1.4. Şekli ve içeriği İdari Şartnamede belirlenen geçici teminat bilgileri.

4.1.5 İhale konusu alımın tamamı veya bir kısmı alt yüklenicilere yaptırılamaz.

4.1.6 Tüzel kişi tarafından iş deneyimini göstermek üzere sunulan belgenin, tüzel kişiliğin yarısından fazla hissesine sahip ortağına ait olması halinde, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği veya yeminli mali müşavir ya da serbest muhasebeci mali müşavir veya noter tarafından ilk ilan tarihinden sonra düzenlenen ve düzenlendiği tarihten geriye doğru son bir yıldır kesintisiz olarak bu şartın korunduğunu gösteren belgeye ilişkin bilgiler,

4.2. Ekonomik ve mali yeterliğe ilişkin belgeler ve bu belgelerin taşınması gereken kriterler:

İdare tarafından ekonomik ve mali yeterliğe ilişkin kriter belirtilmemiştir.

4.3. Mesleki ve teknik yeterliğe ilişkin belgeler ve bu belgelerin taşınması gereken kriterler:

4.3.1. İş deneyimini gösteren belgelere ilişkin bilgiler:

Son beş yıl içinde bedel içeren bir sözleşme kapsamında kabul işlemleri tamamlanan ve teklif edilen bedelin **% 40** oranından az olmamak üzere, ihale konusu iş veya benzer işlere ilişkin iş deneyimini gösteren belgeler veya teknolojik ürün deneyim belgesi.

4.3.2. İsteklinin teklifi kapsamında sunması gerektiği İdari Şartnamenin 7nci maddesi dışındaki maddeleri ile teknik şartnamede belirtilen aşağıdaki belgeler:

EN ISO 15838 Müşteri İletişim Merkezi Yönetim Sistemi Sertifikası
ISO 27001:2005 Bilgi Güvenliği Sertifikası

4.4. Bu ihalede benzer iş olarak kabul edilecek işler:

4.4.1.

KAMU VEYA ÖZEL SEKTÖRDE TELEFON ÇAĞRI CEVAPLAMA HİZMET İŞİ YAPMIŞ OLMAK

5. Ekonomik açıdan en avantajlı teklif sadece fiyat esasına göre belirlenecektir.

6. İhaleye sadece yerli istekliler katılabilecektir.

7. İhale dokümanı EKAP üzerinden bedelsiz olarak görülebilir. Ancak, ihaleye teklif verecek olanların, e-imza kullanarak EKAP üzerinden ihale dokümanını indirmeleri zorunludur.

8. Teklifler, EKAP üzerinden elektronik ortamda hazırlandıktan sonra, e-imza ile imzalanarak, teklife ilişkin e-anahtar ile birlikte ihale tarih ve saatine kadar EKAP üzerinden gönderilecektir.

9. İstekliler tekliflerini, her bir iş kaleminin miktarı ile bu iş kalemleri için teklif edilen birim fiyatların çarpımı sonucu bulunan toplam bedel üzerinden teklif birim fiyat şeklinde verilecektir. İhale sonucunda, üzerine ihale yapılan istekli ile birim fiyat sözleşme imzalanacaktır.

10. Bu ihalede, işin tamamı için teklif verilecektir.

11. İstekliler teklif ettikleri bedelin %3'ünden az olmamak üzere kendi belirleyecekleri tutarda geçici teminat vereceklerdir.

12. Bu ihalede elektronik eksiltme yapılmayacaktır.

13. Verilen tekliflerin geçerlilik süresi, ihale tarihinden itibaren **90 (Doksan) takvim günüdür.**

14. Konsorsiyum olarak ihaleye teklif verilemez.

15. Diğer hususlar:

İhalede Uygulanacak Sınır Değer Katsayısı (R) : **Diğer Hizmetler/0,80**
Aşırı düşük teklif değerlendirme yöntemi : Sınır değerinin altında teklif sunan isteklilerin teklifleri açıklama istenilmeksizin reddedilecektir.