

KAPADOKYA ÜNİVERSİTESİ
ÇÖZÜM MERKEZİ HİZMET ALIMI İŞİ
İDARİ ŞARTNAMESİ

1. İHALENİN KONUSU VE TEKLİF VERMEYE İLİŞKİN HUSUSLAR

İş Sahibi Üniversite'ye İlişkin Bilgiler:

Madde 1:

1.1. İş Sahibi Üniversitenin;

Adı	: Kapadokya Üniversitesi
Adresi	: Yeni Mevkii Ürgüp Sokak No:4 Mustafapaşa Kasabası Ürgüp,
Nevşehir	
Telefon Numarası	: 0 384 353 50 09
Faks Numarası	: 0 384 353 51 25
E-Posta Adresi	: info@kapadokya.edu.tr
İlgili personelin	
Adı/Soyadı/Unvanı	: İdris Batuhan ÜNAL (Öğrenci Dekanlığı Daire Personeli)

1.2. İstekliler, ihaleye ilişkin bilgileri, yukarıdaki adres ve telefon numaralarından ilgili personel ile irtibat kurarak temin edebilirler.

İhale Konusu İşe İlişkin Bilgiler:

Madde 2:

2.1. İhale Konusu İşin Adı	: Kapadokya Üniversitesi Çözüm Merkezi Hizmeti Alımı İşİ
2.2. Çalıştırılacak Personel Sayısı	: 11 (Onbir) Kişi
2.3. İhalenin Yapılacağı Adres	: Yeni Mevkii Ürgüp Sokak No:4 Mustafapaşa Kasabası Ürgüp,
Nevşehir	
2.4. İşin Konusu ve Yapılış Şekli	: Merkez, öğrenciler, mezunlar, aday öğrenciler ve rehber öğretmenler başta olmak üzere üniversiteden tüm hizmet alan ve bilgi talep edenlerin bilgi taleplerini doğru bir şekilde karşılayacak; hizmet alanların ilettikleri sorunları çözülmesi için ilgili birimlere ileterek takibini yapacaktır.

İhale konusu iş aşağıdaki şekilde yürütülecektir;

- Üniversite tarafından talep edilecek;

- Kayıtlı öğrencilerin Üniversite duyuruları hakkında bilgilendirilmesi,
- Mezun öğrencilerin bilgilendirilmesi ve çalışma durumlarına ilişkin bilgilerinin güncellenmesi,
- Yerleşen öğrencilerin, kayıt işlemleri hakkında bilgilendirilmesi,
- Üniversiteye bağlı uygulama ve araştırma merkezlerinin faaliyetlerinden yararlanmak isteyen kişilerin bilgilendirilmesi,
- İç ve dış paydaşların bilgi, istek, şikâyet, öneri vb. içerikli çağrılarını Kapadokya Üniversitesinin kalite hedefleri ve talimatları doğrultusunda cevaplandırılması,
- Üniversite tarafından verilecek benzer işlerin yürütülmesi yapılacaktır.

- Aday öğrencilerle ilişkiler kapsamında;

- Üniversite tarafından uygun görülen mesleki eğilim envanterleri ve sonradan eklenebilecek sınav kaygısı vb. envanterler İstekli tarafından temin edilecektir.
- Merkez görevlileri Üniversite tarafından belirlenen program doğrultusunda ve yönetici personel koordinatörlüğünde çeşitli illerde ortaöğretim kurumu ziyaretlerinde bulunacak, bu ziyaretler kapsamında üniversite hakkında bilgilendirme çalışmaları yapacak, fuar organizasyonlarına görevli olarak katılacaktır.
- Merkez bünyesinde çalışan personel, ortaöğretim kurumu ziyaretleri, seminerler, canlı destek sistemi, fuar organizasyonları, öğrencilere uygulanmış envanterler, öğrenci adaylarının üniversiteyi ziyaretleri, öğrenci adayları tarafından yapılan

aramalar ve sosyal medya üzerinden gelen talepler ile elde edilen iletişim bilgilerini KVKK'ya uygun şekilde alır ve bu doğrultuda aramalar yapar.

- Yukarıda belirtilen işlere ilişkin Üniversitenin talebi doğrultusunda günlük, haftalık, aylık olarak rapor verilmesi sağlanacaktır.

İhalenin Usulü

Madde 3:

İhalenin Usulü: Açık İhale

İhale Dokümanının Görülmesi ve Temini

Madde 4:

İhale dokümanı Madde – 1'de belirtilen üniversite adresinde görülebilir ve temin edilebilir.

Tekliflerin Sunulacağı Yer, Son Teklif Verme Tarih ve Saati

Madde 5:

- 5.1. Tekliflerin Sunulacağı Yer : Yeni Mevkii Ürgüp Sokak No:4 Mustafapaşa Kasabası Ürgüp, Nevşehir
- 5.2. Son Teklif Verme Tarihi / Saati : 23.09.2026 / 11:00
- 5.3. İşin Süresi : 11 (Onbir) Ay
- 5.4. Teklif Gönderme Şekli : Elden/Posta/Kargo
- 5.5. Üniversiteye verilen teklifler herhangi bir sebeple geri alınamaz.
- 5.6. Teklifler, son teklif verme tarih ve saatine kadar yukarıda belirtilen adrese teslim edilecektir.

İhale Dokümanının Kapsamı

Madde 6:

- 6.1. Teklif Mektubu,
- 6.2. İdari Şartname,
- 6.3. Teknik Şartname,
- 6.3. Sözleşme Taslağı,
- 6.4. İhale İlanı,

2. İHALEYE KATILMAYA İLİŞKİN HUSUSLAR

İhaleye Katılma Şartları ve İstenilen Belgeler

Madde 7:

İsteklilerin ihaleye katılabilmesi için teklif ekinde aşağıdaki belgeleri sunmaları gerekmektedir;

- 7.1 Mevzuatı gereği kayıtlı olduğu ticaret ve sanayi odası belgesi veya meslek odası belgesi,
- 7.2 Gerçek kişi olması halinde ilk ilan ya da ihale tarihinin içinde bulunduğu yılda alınmış, ilgisine göre ticaret ve/veya sanayi odasına ya da ilgili esnaf ve sanatkârlar odasına kayıtlı olduğunu gösterir belge,
 - 7.2.1 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,
- 7.3 Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi veya imza sirküleri,
 - 7.3.1 Gerçek kişi olması halinde noter tasdikli imza beyannamesi,
 - 7.3.2 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,
- 7.4 Teklif Mektubu,
- 7.5 Mesleki ve teknik yeterliliğe ilişkin belgeler ve bu belgelerin taşınması gereken kriterler:
 - 7.5.1. İlk ilan tarihinden itibaren geriye doğru son 3 (Üç) yıl içinde bedel içeren bir sözleşme kapsamında taahhüt edilen ihale konusu işe yükseköğretim kurumlarında çözüm merkezi hizmeti deneyimi gösteren ve teklif edilen bedelin en az %25 oranından az olmamak üzere tek sözleşmeye ilişkin iş deneyim belgesi,

7.5.2. İş deneyim belgeleri: Şartnamede adı geçen Yönetici, en az iki (2) yılı yöneticilik olmak üzere beş (5) yıl ve üzeri eğitim sektörü tecrübesine sahip olacaktır. İstekli yönetici olarak belirlediği çalışanın tecrübe belgelerini ihale dokümanında sunacaktır.

7.6 Güncel Maliye ve SGK'ya borcu olmadığına dair belge,

7.7 İhaleye sadece yerli istekliler katılabilecektir.

7.8 İhale dokümanları (kaşeli /imzalı) teklif dosyasında sunulacaktır.

7.9 İhale yasaklı olup olmadığını gösterir güncel belge,

7.10 İhaleye ilişkin idari ve teknik konuları içeren şartnameler, ihale dokümanları içerisinde verilmiştir.

İhaleye katılamayacak olanlar

Madde 8:

Aşağıda belirtilen kimseler doğrudan veya dolaylı ya da alt yüklenici olarak kendileri veya başkaları adına, bu Yönetmelik kapsamındaki ihalelere katılamazlar:

8.1. Kapadokya Üniversitesi Satın Alma Yönetmeliği kapsamındaki iş ve işlemleri hazırlamak, yürütmek, sonuçlandırmak ve denetlemekle görevli olanlar.

8.1.1 4/1/2002 tarihli ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ile bu Yönetmelik ve diğer kanunlardaki hükümler gereğince geçici veya sürekli olarak vakıf yükseköğretim kurumlarınca veya mahkeme kararıyla kamu ihalelerine katılmaktan yasaklanmış olanlar ile 12/4/1991 tarihli ve 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanunu kapsamına giren suçlardan veya örgütlü suçlardan yahut kendi ülkesinde ya da yabancı bir ülkede kamu görevlilerine rüşvet verme suçundan dolayı hükümlü bulunanlar.

8.1.2 İlgili mercilerce hileli iflas ettiğine karar verilenler.

8.1.3 Daha önce kendisine üniversitede iş verildiği halde, usulüne göre sözleşme yapmak istemeyenler, sözleşme yapıldıktan sonra taahhüdünden vazgeçen ve mücbir sebepler dışında taahhütlerini, sözleşme ve şartname hükümlerine uygun olarak yerine getirmediği tespit edilenler.

8.1.4 İhale konusu işin danışmanlık hizmetlerini yapan yükleniciler bu işin ihalesine katılamazlar. Aynı şekilde, ihale konusu işin yüklenicileri de o işin danışmanlık hizmeti ihalelerine katılamazlar.

8.1.5 Birinci ve ikinci fıkrada sayılan yasaklar bu kişilerin ortakları, ortaklık payı %10'dan az olan anonim şirketler ile vakıf yükseköğretim kurumunun 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu uyarınca hâkim ortağı olduğu şirketler hariç, ortaklık ve yönetim ilişkisi olan şirketleri ile bu şirketlerin sermayesinin yarısından fazlasına sahip oldukları şirketleri için de geçerlidir.

8.1.6 Bu maddede belirtilen yasaklara rağmen ihaleye katılan istekliler ihale dışı bırakılır. Geçici teminatları gelir kaydedilir. Ayrıca bu durumun tekliflerin değerlendirmesi aşamasında tespit edilememesi nedeniyle bunlardan biri üzerine ihale yapılmışsa, teminatı gelir kaydedilerek ihale iptal edilir.

İhale Dışı Bırakılma Nedenleri

Madde 9:

Aşağıda belirtilen durumlardaki istekliler, bu durumların tespit edilmesi halinde ihale dışı bırakılacaktır;

9.1. İflas eden, tasfiye halinde olan, işleri mahkeme tarafından yürütülen, konkordato ilan eden, işlerini askıya alan veya kendi ülkesindeki hükümlerine göre benzer bir durumda olan,

9.2. İflası ilan edilen, zorunlu tasfiye kararı verilen, alacaklılara karşı borçlarından dolayı mahkeme idaresi altında bulunan veya kendi ülkesindeki mevzuat hükümlerine göre benzer bir durumda olan,

9.3. Mesleki faaliyetlerinden dolayı yargı kararı ile hüküm giyen,

9.4. Son teklif verme tarihi itibarı ile mevzuatı gereği kayıtlı olduğu oda tarafından mesleki faaliyetinden men edilmiş olan,

9.5. Bu ihale ile Kapadokya Üniversitesi tarafından istenen bilgi ve belgeleri vermeyen veya yanıltıcı bilgi ve/veya sahte belge verdiği tespit edilen,

9.6. Bu şartnamenin 8. maddesinde ihaleye katılamayacağı belirtildiği halde ihaleye katılan,

9.7. Bu şartnamenin 10. maddesinde belirtilen yasak fiil ve davranışlarda bulundukları tespit edilenler.

Bu yasaklara rağmen ihaleye katılan istekliler ihale dışı bırakılarak geçici teminatları cezai şart niteliğinde olmak üzere gelir kaydedilir, ayrıca bu durumun tekliflerinin değerlendirilmesi aşamasında tespit edilmemesi nedeniyle bunlardan biri üzerine ihale yapılmışsa, cezai şart niteliğinde olmak üzere teminatı gelir kaydedilerek ihale iptal edilir.

Yasak Fiil veya Davranışlar

Madde 10:

10.1 İhalelerde aşağıda belirtilen fiil veya davranışlarda bulunmak yasaktır:

- 10.1.1 Hile, vaat, tehdit, nüfuz kullanma, çıkar sağlama, anlaşma, irtikâp, rüşvet suretiyle veya başka yollarla ihaleye ilişkin işlere fesat karıştırmak veya buna teşebbüs etmek
- 10.1.2 İsteklileri tereddüde düşürmek, katılımı engellemek, isteklilere anlaşma teklifinde bulunmak veya teşvik etmek, rekabeti veya ihale kararını etkileyecek davranışlarda bulunmak,
- 10.1.3 Sahte belge veya sahte teminat düzenlemek, kullanmak veya bunlara teşebbüs etmek.
- 10.1.4 İhalelerde bir istekli tarafından kendisi veya başkaları adına doğrudan veya dolaylı olarak, asaleten ya da vekaleten birden fazla teklif vermek.
- 10.1.5 Bu şartnamenin 8. ve 9. maddesine göre ihaleye katılamayacağı belirtildiği halde ihaleye katılmak.
- 10.2 Bu yasak fiil veya davranışlarda bulunanlar, ihale dışı bırakılırlar. Yasak fiil ve davranışta bulunduğu sözleşme imzalandıktan sonra tespit edilirse kesin teminat gelir kaydedilir ve genel hükümlere göre ihale tasfiye edilir.

3. TEKLİFLERİN HAZIRLANMASI VE SUNULMASINA İLİŞKİN HUSUSLAR

Teklif ve Sözleşmenin Türü

Madde 11:

İstekliler tekliflerini birim fiyat üzerinden vereceklerdir. İhale sonucu üzerinde ihale bırakılan istekli ile birim fiyat bedel üzerinden sözleşme düzenlenecektir.

Teklif ve Ödemelerde Geçerli Para Birimi

Madde 12:

İsteklinin teklifini gösteren fiyatlar ve bunların tutarları Türk Lirası (TL) ile belirtilecektir. Sözleşme konusu işin ödemelerinde de bu para birimi kullanılır.

Tekliflerin hazırlanması ve sunulması

Madde 13:

13.1. Teklif mektubu ve geçici teminat da dahil olmak üzere ihaleye katılabilme şartı olarak istenilen bütün belgeler bir zarfa konulur. Zarfın üzerine isteklinin adı, soyadı veya ticaret unvanı, tebligata esas açık adresi, teklifin hangi işe ait olduğu ve ihaleyi yapan Üniversitenin adı ve açık adresi yazılır. Zarfın yapıştırılan yeri istekli tarafından imzalanır ve mühürlenir. Teklif mektupları yazılı ve imzalı olarak sunulur. Teklif mektubunda ihale/ön yeterlik dokümanının tamamen okunup kabul edildiğinin belirtilmesi, teklif edilen bedelin rakam ve yazı ile birbirine uygun olarak açıkça yazılması, üzerinde kazıntı, silinti, düzeltme bulunmaması ve teklif mektubunun ad, soyad veya ticaret unvanı yazılmak suretiyle yetkili kişilerce imzalanmış olması zorunludur.

13.2. Teklifler ihale/ön yeterlik dokümanında belirtilen ihale saatine kadar sıra numaralı alındılar karşılığında üniversiteye verilir. Bu saatten sonra verilen teklifler kabul edilmez ve açılmaksızın iade edilir. Teklifler iadeli taahhütlü olarak da gönderilebilir. Posta ile gönderilecek tekliflerin, ihale/ön yeterlik dokümanında belirtilen ihale saatine kadar ulaştırılması şarttır. Postadaki gecikme nedeniyle işleme konulmayacak olan tekliflerin alınış zamanı bir tutanakla tespit edilir.

13.3. Verilen teklifler, herhangi bir sebeple geri alınamaz ve değiştirilemez.

13.4. İsteklinin teklif mektubunda belirtilen adresi tebligat adresi olarak kabul edilir adres değişikliği yazılı olarak bildirilmediği takdirde bu adrese yapılan tebligat istekliye yapılmış sayılır.

13.5. Fiyat tekliflerinin belirlenmesinde aşağıdaki tabloda yer alan personel sayısı, çalışma süresi ve ücret bilgilerinden yararlanılacaktır.

Çözüm Merkezi Hizmet Alımı Kapsamında Personel Tanımı ve Çalışma Bilgileri Fiyat Tablosu			
Personel Tanımı	Personel Sayısı	İşin Süresi	Verilecek Ücret (Kişi Başı)
Telefonla Arama İşleri	9	11 Ay	Asgari Ücr.
Yönetici Asistanı	1	11 Ay	Asgari Ücr. + %20 Fazlası
Yönetici	1	11 Ay	Asgari Ücr. + %70 Fazlası

- 13.6. Yöneticiye ait tecrübe belgeleri
13.7. Bu şartnamenin 7. maddesinde belirtilen belgeler
13.8. Çalıştırılacak personelin işe giriş bildirgeleri ve mezuniyet belgeleri

Tekliflerin Geçerlilik Süresi

Madde 14:

Tekliflerin geçerlilik süresi, ihale tarihinden itibaren 30 (otuz) takvim günü olacaktır. Bu süreden daha kısa süre geçerli olduğu belirtilen teklif mektupları değerlendirmeye alınmayacaktır.

Teklif Dâhil Olan Masraflar

Madde 15:

- 15.1 İsteklilerin, sözleşmenin uygulanması sırasında ilgili mevzuat gereğince ödeyeceği her türlü vergi, damga vergisi, resim, harç vb. giderler ile ulaşım, nakliye ve her türlü sigorta giderleri teklif fiyatına dahildir.
- 15.2 Madde 15.1’de yer alan gider kalemlerinde artış olması vb. yeni gider kalemleri oluşması hallerinde istekliler tarafından teklif edilen fiyatın bu tür artış ya da farkları karşılayacak payı içerdiği kabul edilir. İstekli, söz konusu bu artış ve farkları ileri sürerek herhangi bir hak talebinde bulunamaz.
- 15.3 Ancak söz konusu işin bedelinin ödenmesi aşamasında doğacak Katma Değer Vergisi (KDV), ilgili mevzuatı çerçevesinde Üniversite tarafından İstekliye ayrıca ödenir.

Teminat Olarak Kabul Edilecek Değerler

Madde 16:

- 16.1. Tedavüldeki Türk Parası
16.2. Bankalar ve Özel Finans Kurumları tarafından verilen teminat mektupları

4. TEKLİFLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE SÖZLEŞME YAPILMASINA İLİŞKİN DİĞER HUSUSLAR

Tekliflerin Alınması ve Açılması

Madde 17:

- 17.1 Teklifler, bu şartnamede belirtilen son teklif verme saatine kadar Üniversitenin (tekliflerin sunulacağı yere) verilecektir/ulaştırılacaktır.
- 17.2 Üniversiteye ulaşan teklifler ihale komisyonunca açılır ve değerlendirilir.

Tekliflerin Değerlendirilmesi

Madde 18:

- 18.1 İhale komisyonunca ihale/ön yeterlik dokümanında belirtilen saatte, kaç teklif verilmiş olduğu bir tutanakla tespit edilerek hazır bulunanlara duyurulur ve hemen ihaleye başlanır. İhale komisyonu, teklif zarflarını alınış sırasına göre inceler. 13’üncü maddenin birinci fıkrasına uygun olmayan zarflar bir tutanak ile belirlenerek değerlendirmeye alınmaz. Zarflar isteklilerle birlikte hazır bulunanlar önünde alınış sırasına göre açılır.
- 18.2 İsteklilerin belgelerinin eksik olup olmadığı ve teklif mektubu ile geçici teminatlarının usulüne uygun olup olmadığı kontrol edilir. Belgeleri eksik veya teklif mektubu ile geçici teminatı usulüne uygun olmayan istekliler tutanakla tespit edilir. İstekliler ile teklif fiyatları ve tahmini bedel tutarı açıklanır. Bu işlemlere ilişkin hazırlanan tutanak ihale komisyonunca imzalanır. Bu aşamada; hiçbir teklifin reddine veya kabulüne karar verilmez, teklifi oluşturan belgeler düzeltilemez ve tamamlanamaz. Teklifler ihale komisyonunca hemen değerlendirilmek üzere oturum kapatılır.

- 18.3 Belgelerinin eksik olduğu veya teklif mektubu ile geçici teminatının usulüne uygun olmadığı, bu maddenin birinci ve ikinci fıkrasına göre tespit edilen isteklilerin tekliflerinin değerlendirme dışı bırakılmasına ilk oturumda öncelikle karar verilir. Ancak teklifin esasını etkilemeyecek nitelikte bilgi ve/veya belge eksikliği bulunması halinde Üniversite tarafından belirlenen sürede isteklilerden, bu eksik bilgi ve/veya belgelerin tamamlanması yazılı olarak istenir. Belirlenen sürede bilgi ve/veya belgeleri tamamlamayan istekliler değerlendirme dışı bırakılır ve geçici teminatları gelir kaydedilir.
- 18.4 Bu ilk değerlendirme ve işlemler sonucunda belgeleri eksiksiz ve teklif mektubu ile geçici teminatı usulüne uygun olan isteklilerin tekliflerinin ayrıntılı değerlendirilmesine geçilir. Bu aşamada, isteklilerin ihale konusu işi yapabilme kapasitelerini belirleyen yeterlik kriterlerine ve tekliflerin ihale/ön yeterlik dokümanında belirtilen şartlara uygun olup olmadığı incelenir. Uygun olmadığı belirlenen isteklilerin teklifleri değerlendirme dışı bırakılır.
- 18.5 İhale komisyonu, verilen teklifleri değerlendirdikten sonra diğer tekliflere veya Üniversitenin tespit ettiği tahmini bedele göre teklif fiyatı aşırı düşük olanları tespit eder. Bu teklifleri reddetmeden önce belirlediği süre içinde teklif sahiplerinden teklifte önemli olduğunu tespit ettiği bileşenler ile ilgili ayrıntıları yazılı olarak ister. Bu değerlendirme sonucunda, açıklamaları yeterli görülmeyen veya yazılı açıklamada bulunmayan isteklilerin teklifleri reddedilir.

İhalenin karara bağlanması ve onaylanması

Madde 19:

- 19.1 İşbu şartnamenin 18. maddesine göre yapılan değerlendirme sonucunda ihale, ekonomik açıdan en avantajlı teklifi veren isteklinin üzerinde bırakılır.
- 19.2 Ekonomik açıdan en avantajlı teklif, sadece fiyat esasına göre veya fiyat ile birlikte işletme ve bakım maliyeti, maliyet etkinliği, verimlilik, kalite ve teknik değer gibi fiyat dışındaki unsurlar da dikkate alınarak belirlenir. Ekonomik açıdan en avantajlı teklifin fiyat dışındaki unsurlar da dikkate alınarak belirleneceği hallerde, ihale/ön yeterlik dokümanında bu unsurların parasal değerleri veya nispi ağırlıkları belirlenir.
- 19.3 Birden fazla istekli tarafından aynı fiyatın teklif edilmesi ve bunların da ekonomik açıdan en avantajlı teklif olduğu anlaşıldığı takdirde, ikinci fıkrada belirtilen fiyat dışındaki unsurlar dikkate alınmak suretiyle ekonomik açıdan en avantajlı teklif belirlenerek ihale sonuçlandırılır.
- 19.4 İhale komisyonu gerekçeli kararını belirleyerek ihale yetkilisinin onayına sunar. Kararlarda isteklilerin adları veya ticaret unvanları, teklif edilen bedeller, ihalenin tarihi ve hangi istekli üzerine hangi gerekçelerle yapıldığı, ihale yapılmamış ise nedenleri belirtilir.
- 19.5 İhale yetkilisi, karar tarihini izleyen en geç beş işgünü içinde ihale kararını onaylar veya gerekçesini açıkça belirtmek suretiyle iptal eder.
- 19.6 İhale; kararın onaylanması halinde geçerli, iptal edilmesi halinde ise hükümsüz sayılır.
- 19.7 İhale sonucu, ihale kararının ihale yetkilisi tarafından onaylandığı günü izleyen en geç üç işgünü içinde, ihale üzerinde bırakılan dâhil olmak üzere ihaleye teklif veren bütün isteklilere bildirilir. İhale sonucunun bildiriminde, tekliflerin değerlendirmeye alınmama veya uygun bulunmama gerekçelerine de yer verilir. İhale kararının ihale yetkilisi tarafından iptal edilmesi durumunda da isteklilere gerekçeleri belirtilmek suretiyle bildirim yapılır.
- 19.8 İhale sonucunun bütün isteklilere bildiriminden itibaren üç işgünü geçmedikçe sözleşme imzalanamaz.
- 19.9 Sekizinci fıkrada belirtilen sürenin bitimini izleyen günden itibaren üç işgünü içinde ihale üzerinde bırakılan istekliye, tebliğ tarihini izleyen on işgünü içinde kesin teminatı vermek suretiyle sözleşmeyi imzalaması hususu bildirilir.

Kesin Teminat

Madde 20:

Taahhüdün sözleşme ve ihale/ön yeterlik dokümanı hükümlerine uygun olarak yerine getirilmesini sağlamak amacıyla, sözleşmenin yapılmasından önce ihale üzerinde kalan istekliden ihale bedeli üzerinden hesaplanmak suretiyle en fazla %6 oranında kesin teminat alınır. Kesin teminatın, teminat mektubuyla Üniversiteye verilmesi halinde geçerlilik süresi en az 1 (bir) yıl olacaktır.

Sözleşme yapılmasında tarafların görev ve sorumluluğu

Madde 21:

- 21.1 İhale üzerinde kalan istekli kesin teminatı yatırarak sözleşmeyi imzalamak zorundadır. Sözleşme imzalandıktan hemen sonra geçici teminat iade edilir. Bu zorunluluklara uyulmadığı takdirde, protesto çekmeye ve hüküm almaya gerek kalmaksızın ihale üzerinde kalan isteklinin geçici teminatı gelir kaydedilir. Bu durumda Üniversite, ihale yetkilisince uygun görülmesi kaydıyla ekonomik açıdan en avantajlı ikinci teklif sahibi istekli ile de Yönetmelikte belirtilen hükümlere göre sözleşme imzalayabilir. Ancak ekonomik açıdan en avantajlı ikinci teklif sahibi istekli ile sözleşme imzalanabilmesi için 19. maddenin 9. fıkrasında belirtilen on günlük sürenin bitimini izleyen üç gün içinde ekonomik açıdan en avantajlı ikinci teklif sahibi istekliye anılan fıkra da belirtilen şekilde tebligat yapılır. Ekonomik açıdan en avantajlı ikinci teklif sahibinin de sözleşmeyi imzalamaması durumunda bu teklif sahibinin de geçici teminatı gelir kaydedilerek ihale iptal edilir.
- 21.2 Üniversite, birinci fıkra da yazılı süreler içinde ve 19. maddeye göre sözleşme yapılması hususunda kendisine düşen görevleri yapmakla yükümlüdür. Üniversitenin bu yükümlülüğü yerine getirmemesi halinde istekli, sürenin bitmesini izleyen günden itibaren en geç beş işgünü içinde, on gün süreli bir noter ihbarnamesi ile bildirmek şartıyla taahhüdünden vazgeçebilir. Bu takdirde geçici teminat geri verilir ve istekli teminat vermek için yaptığı belgelendirilmiş giderleri istemeye hak kazanır. Bu zarar sebep olanlara tazmin ettirilir.

5. YÜKÜMLÜLÜKLER

İsteklinin Yükümlülükleri

Madde 22:

- 22.1 Çalıştırılacak personel ile ilgili olarak;
- 22.2 Bilgi verme işinde çalışacak 9 (Dokuz) çözüm asistanının yanı sıra bir yönetici ve bir yönetici asistanı görev alacaktır.
- 22.3 Çözüm asistanları, gelen aramaların karşılanması, belirlenen listelerdeki kişilerin aranması, saha, fuar ve okul ziyaretlerinde bulunulması işlerini yürütecektir.
- 22.4 Yönetici, il dışı faaliyetlerde ve arama işlerinde görevli çözüm asistanlarının sahada ve arama merkezindeki görevlerinin planlanması, organizasyonu, arama işlerinin yürütülmesi ile analiz işlerini yürütecektir. Hizmetlerinin yürütüldüğü ilde ve diğer illerde katılınan fuarlara, okul ziyaretlerini ve yukarıda sayılan tüm faaliyetleri günlük olarak Üniversiteye raporlayacaktır.
- 22.5 Tüm personelin en az lisans mezunu olması gerekmektedir. Kapadokya Üniversitesi mezunu ve çalışanı olan personel de bu koşul aranmayacaktır. Çözüm asistanlarının tercihinde üniversitenin görüşleri doğrultusunda seçilecek; adayların yukarıda belirtilen koşullarda eşit olması durumunda Kapadokya Üniversitesi mezunu olanlar öncelikli olacaktır. Çalışanların mezuniyet belgeleri dosyalarıyla birlikte teklif ekinde sunulacaktır. Yönetici asistanı için mezuniyet şartı aranmayacak olup; çalıştırılacak personel Üniversite tarafından belirlenecektir.
- 22.6 İstekli, ihale konusu işi yerine getirirken çalıştıracağı personeli yürürlükteki ilgili yasa, yönetmelik, yönerge, tüzük hükümleri ve diğer mesleki vecibeler ile bu tarihten sonra çıkacak olan yeni mevzuata uygun olarak ifasından ve çalıştırmasından tek başına sorumlu olacaktır.
- 22.7 İstekli, çalıştırdığı personelinden herhangi bir sebeple işten ayrılanların olması halinde, bunların yerine işe alacaklarını derhal SGK ve Bölge Çalışma Müdürlüğüne bildirmekle yükümlüdür. Bu bildirimlere ilişkin evrak ile çalıştırılan kişilerle ilgili olarak yetkili mercilere yapılacak her türlü başvurularda doğacak mesuliyet ve vecibeler tamamen İstekliye ait olacaktır.
- 22.8 Üniversite tarafından personelin görevden alınması talep edildiğinde, bu talebin İstekli tarafından uygun görülmesini müteakip en geç 3 gün içinde karşılanacaktır.
- 22.9 Gerek İstekli gerekse yanında çalıştıracağı personel gizlilik kurallarına hassasiyetle riayet edecektir. Her ne suretle olursa olsun istem dışı olarak dahi vâkif oldukları veya kendilerine Üniversite tarafından verilen bilgileri üçüncü şahıslara ve ilgisi olmayan kişilere sözlü, yazılı ve herhangi bir başka biçimde aktarmayacaktır. Üniversiteye, aksi durumda İstekliye ve sorumlu şahsa karşı gizlilik ve sadakat borçlarına aykırılık nedeniyle yasal işlem başlatma hakkına haiz olacaktır.
- 22.10 Gerekli görülmesi halinde Üniversite, personel sayısında değişiklik yapabilecektir. Telefonla arama işlerini yürütecek çözüm asistanının artırılması talep edildiği takdirde, bu talep en geç 3 gün içerisinde İstekli tarafından yerine getirilecektir. Böyle bir talep olması halinde, İsteklinin bu elemanlar için talep edeceği ücret, aynı tarihte uygulayacağı ücretleri geçmeyecektir.

22.11 İstekli, hizmeti 11 (Onbir) personel ile verecektir. Herhangi bir nedenle mevcut personel belirtilen sayının altına düştüğünde İstekli eksiğini fazla mesai ile kapatabilir. Bu durumda ödemeler personel ve personelin maaşı üzerinden yansıtılan fazla mesai ücreti ile yapılacaktır. İsteklinin yeterli personel sayısının altına düştüğü durumlarda personel eksiğinin tamamlanamaması durumu 10 (On) günü geçtiğinde veya bir akademik yıl içerisinde 3 (Üç) günden fazla 3 (Üç) kez eksik personele düştüğünde Üniversite ihaleyi tek taraflı olarak fesih hakkına sahiptir. Bu süreler üniversitenin iş yoğunluğuna göre, üniversitenin talebi doğrultusunda uzatılabilir. Eksik personel ile çalışılan dönemler yıl içerisinde personel sayısında artış yapıldığı dönemler mahsup edilerek hesaplanır.

22.12 İstekli personeli, Üniversitenin talimatlarına tabi olup, uygulama koşulları Üniversite ve İstekli temsilcileri arasındaki görüşmeler çerçevesinde belirlenecektir.

22.13 Söz konusu işler kritik önem arz ettiğinden ihale konusu işte çalışacak tüm personel üniversitenin onayı sonrasında görev alacaktır.

22.14 Üniversitenin vereceği eğitim doğrultusunda telefonla arama yapacak çözüm asistanı gelen çağrıları karşılayacak ve Üniversitenin belirleyeceği kişileri arayacaktır.

22.15 İhale üstüne kalan istekli, yapılacak aramalarda Üniversite tarafından onaylanan tanımlı bir akışla ve nazik bir biçimde konuşacak, iş yerini zor duruma düşürecek herhangi bir duruma sebebiyet vermeyecektir. Bu durumlarda açılacak tüm davalar İstekliye rücu ettirilecek, bu tür durumlar oluşması halinde ihale tek taraflı olarak feshedilecektir.

Üniversitenin Yükümlülükleri

Madde 23:

23.1 Arama işlerinde Üniversite tarafından kullanılmakta olan müşteri ilişkileri yönetimi (CRM) yazılımı kullanılacaktır.

23.2 Telefonla aramalarda kullanılacak hat, telefon, tablet ve kulaklıklar Üniversite tarafından sağlanacaktır.

23.3 Personelin konu hakkında bilgilendirilmesi, Üniversite tarafından eğitim verilerek gerçekleştirilecektir.

6. DİĞER HUSUSLAR

Madde 24:

24.1 İşin yapılışıyla ilgili herhangi bir sorunla karşılaşıldığında, Üniversitenin yetkili kıldığı kişiler derhal bilgilendirilecek ve müdahaleler Üniversite yetkilileri tarafından belirlenecek yöntemlere göre yapılacaktır.

24.2 İhale konusu iş, Üniversitenin faaliyet gösterdiği illerde yürütülecektir.

24.3 Sözleşmenin yürürlük süresi içerisinde asgari ücrette, tavan ve taban ücret pirim ödeme kat sayılarında, işsizlik sigortası vergi oranlarında olabilecek artış ve azalışlar ile işçilik maliyetini artıracak yeni yasal düzenlemelerin yürürlüğe girmesi halinde, söz konusu düzenleme telefonla arama işlerini yapacak dokuz (9) personel ve (1) yönetici asistanı aylık ücretine yansıtılacaktır. Diğer personelin aylık ücretleri, asgari ücret artışından etkilenmeyecektir.

24.4 İş bitiminde taraflar arasında hizmet alışverişinde memnuniyetsizlik olmaması ve tarafların tüm şartlarda mutabık olmaları halinde, bu sözleşme şartları doğrultusunda hazırlanacak ek bir tutanak ile sözleşmenin süresi uzatılabilecektir.

24.5 Üniversite, çözüm asistanlarının ve yönetici asistanlarının sayısını 3 katına kadar artırmayı talep edebilir. Personel artış dönemlerinde dokuz (9) personel üzerine ilave edilecek personel için lisans mezuniyeti şartı aranmayacaktır ve söz konusu artış yapılan personel için asgari ücretten az olmayacak şekilde ödeme yapılacaktır.

24.6 İl dışı fuar, saha ve okul ziyaretleri kapsamındaki giderler Üniversite tarafından karşılanacak olup, istekli tarafından söz konusu çalışmaların yapılmasına yönelik tahmini giderler, ziyaretlerin yapılması öncesinde Kurumsal İletişim ve Öğrenci Koordinatörlüğü tarafından onaylanacaktır.

24.7 Çalışma gün ve saatleri: Hizmet merkezi haftanın yedi (7) günü faal olacak ve mesai saatleri 09:00 – 18:00 şeklinde olacaktır. Haftalık tatil ve resmi bayram günlerinde çalışacak personel sayısı üniversite tarafından belirlenir. Belirli dönemlerde Üniversitenin talebi doğrultusunda mesai başlangıç ve bitiş saatleri değiştirilebilir.

24.8 İhale teklifi hazırlanırken, personele sunulacak yemek ve ulaşım giderleri Üniversite tarafından karşılanacaktır.

İş Sağlığı ve Güvenliđi

Madde 25:

İstekli iş sağlığı ve güvenliği hükümlerini yerine getirmekle yükümlüdür. Çıkabilecek kazalardan ve bu kazaların sebep olacağı zararlardan doğrudan doğruya İstekli sorumlu olacaktır.

Anlaşmazlıkların Çözümü

Madde 26:

Bu şartnamenin veya yapılacak sözleşmenin hüküm veya tatbikinden doğabilecek ihtilafların, taraflar arasında çözümlenememesi durumunda Ürgüp Mahkemelerince çözülecektir.