



**2020 YILI TEKNİK DESTEK PROGRAMI
İÇİN
HİZMET ALIM
TEKNİK ŞARTNAMESİ**

HİZMETİN ADI:
BAŞARININ SIRRI KURUMSALLAŞMADIR

HİZMETİN ADI : BAŞARININ SIRRI KURUMSALLAŞMADIR

02/04/2021

TEKNİK ŞARTNAME
(Hizmet Alımı)

Madde 1. Tanımlar:

Bu şartnamede geçen ibarelerden;

Ajans: Güney Ege Kalkınma Ajansı,

Yararlanıcı: Kalkınma Ajansının teknik destek programı kapsamında Ajanstan destek almaya hak kazanan kurum/kuruluşları,

İstekli: Mal veya hizmet alımı veya yapım işleri için teklif veren gerçek veya tüzel kişileri,

Yüklenici: Hizmet alımı işine teklif veren ve hizmet alımını gerçekleştirecek gerçek veya tüzel kişileri veya bunların oluşturdukları ortak girişimleri, ifade eder.

Madde 2. Danışmanlığın Kapsamı:

Teknik destek programı kapsamında Ajansımız tarafından söz konusu kurum ve kuruluşlara danışmanlık sağlama gibi nitelikli ve kapasite geliştirici faaliyetler sunulmaktadır.

Bu teknik şartnamenin kapsamı, SKM Turizm İnşaat Taşımacılık Tarım Hayvancılık İthalat ve İhracat Limited Şirketi kurumuna Yönetim Danışmanlığı Teknik Destek Programı Kapsamında – Kurumsallaşmak İçin Uluslararası Belgeler konusunda danışmanlık faaliyetlerinin sağlanmasıdır. Bu amaçla Güney Ege Kalkınma Ajansı 2020 yılı Teknik Destek Programı kapsamında söz konusu faaliyet Madde 8’ de belirtilen plana uygun şekilde satın alınacaktır.

Danışmanlık faaliyetlerinde danışmanlık alacak kişilerin ilgi alanlarına önem verilmesi, interaktif ve katılımcı bir metodolojinin izlenmesi gerekmektedir.

Madde 3. Satın Alımı Yapılacak İş:

Yüklenici ile Ajans arasında aşağıdaki tabloda yer alan faaliyet planlanması üzerinde uzlaşılacaktır.

Tablo 1: Danışmanlık Verilecek Kurum/Kuruluş ve Danışmanlık İle İlgili Bilgiler

Sıra	Danışmanlık Verilecek Kurum/Kuruluş (Yararlanıcı)	Danışmanlık Yeri	Danışmanlık Başlığı	Tahmini Danışmanlık Tarihleri	Danışmanlık Verilecek Kişi Sayısı	Danışmanlık Süresi (Gün)	Danışmanlık Saati (Gün*Saat)*
1	SKM TURİZM LTD.ŞTİ.	FETHİYE	KURUMSALLAŞMAK İÇİN ULUSLARARASI BELGELER DANIŞMANLIĞI	Nisan – Eylül 2021	45	40	240 SAAT

Madde 4. Satın Alımı Yapacak Kurumun Adı ve Adresi:

Güney Ege Kalkınma Ajansı,

Pamukkale Teknokent Kınıklı Mh. Hüseyin Yılmaz Cd.

No:67 B Blok Kat:3 20160 Pamukkale/Denizli

Tel: 0 258 371 88 44

Faks: 0 258 371 88 47

E-posta: teknikdestek@geka.gov.tr

Madde 5. Teklif Verme Tarihi:

İşbu şartname için isteklilerin son teklif verme tarihi **09/04/2021 saat 17:30** olarak belirlenmiştir. Belirtilen tarihten sonra isteklilerden gelecek teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.

Madde 6. Yeterlilik ve Referans Bildirme

İsteklilerde aşağıdaki yeterlilik kriterleri aranacaktır. **En az üç zorunlu kriter ve en az iki tercih sebebi kriter doldurulması gerekmektedir.** Sadece, bu şartları sağlayan istekliler değerlendirilmeye alınacaktır. Danışman için;

Zorunlu Kriterler

- **En az lisans düzeyinde mezun olmak**
- **ISO9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Belgesine sahip olacaktır.**
- **ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim belgesine sahip olacaktır.**
- **ISO 27001 Bilgi Güvenliği Sistemi ve İç Denetçi belgelerine sahip olacaktır.**
- **ISO9001:2015, ISO 10002, ISO 27001 belgelerine ait danışmanlık hizmeti vermiş olmak.**

Ayrıca, aşağıdaki belirtilen hususlar tercih sebebi olup, bunları da sağlayan istekliler değerlendirmede öne çıkacaktır:

Tercih Sebebi Kriterler

- **Daha önce turizm sektöründen firmalara ISO9001:2015, ISO 10002, ISO 27001 konularında eğitim/danışmanlık yapmış olmalı.**

İstekli, deneyimlerini, referans belgelerini ve teknik destek faaliyetinde danışman olarak çalışacak kişi(ler)in özgeçmişlerini belirtmelidir. Özgeçmişler olabildiğince ayrıntılı, referanslar ulaşılabilir olmalıdır. Tecrübe ve niteliklerde bahsedilen genel ifadeler (Örn: ... konusunda 15 adet eğitim verilmiştir / 3 yıl bu konuda çalışmıştır vb.) dikkate alınmayacaktır.

Değerlendirmelerde danışmanın teknik yeterliliği ve deneyimi ile maliyet etkinliği göz önünde bulundurulmaktadır. Ancak Ajans, danışmanlığın niteliği ve faaliyet için gerekli koşullar göz önüne alarak, teklif değerlendirme yönteminde ve danışmanda aranacak yeterlilik kriterlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir.

Ajans 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu hükümlerine tabi olmadığından, mal ve hizmet alımı ile yapım işlerine ilişkin işi ihale edip etmemekte, kısmen ihale etmekte veya dilediğine kısmen veya tamamen vermekte serbesttir. Ajans, verilmiş olan bütün teklifleri reddederek satın almayı iptal etmekte serbesttir. Ajans, bütün tekliflerin reddedilmesi nedeniyle herhangi bir yükümlülük altına girmez.

Madde 7. Sağlanacak Hizmetin Teknik Esasları:

Fiyat teklifleri faaliyet ücreti, yol, konaklama ve vergiler dahil olacak şekilde verilmelidir. Tekliflerde mutlaka KDV hariç değer, KDV yüzdesi ve KDV dahil toplam ayrı ayrı belirtilmelidir.

Yükleniciye, verecekleri fiyat teklifinde öngörülen tutarın dışında ilave bir ödeme yapılmayacaktır.

Teknik destek faaliyetlerinin organizasyonuna, mekanda bulunması gereken altyapı ekipmanlarına (Bilgisayar, sunum cihazı vb.), toplantı esnasındaki ikramlara (çay, kahve, kuru pasta) dair gereklilikler yararlanıcı tarafından sağlanacaktır.

Yüklenici danışmanlık hizmeti ile ilgili katılım belgesi düzenlemek zorundadır. Katılım belgesinde Ajans görünürlük kurallarına riayet edilecektir ve belgenin metin kısmında danışmanlığın Ajans desteği ile gerçekleştirildiği belirtilecektir. (Örn: Güney Ege Kalkınma Ajansı Teknik Destek Programı kapsamında .../.../.... tarihlerinde düzenlenen çalışmalara katılmıştır.)

Madde 8.Faaliyet Planı

Yüklenici tarafından verilecek olan **danışmanlık hizmetinin müfredatı** aşağıda belirtildiği şekilde olacaktır:

FAALİYET PLANI ¹					
KATILIMCI SAYISI:45					
DANIŞMANLIK ALINACAK HİZMETİN KONUSU: KURUMSALLAŞMAK İÇİN ULUSLARARASI BELGELER					
Faaliyet Numarası	Faaliyetler / Konu	Faaliyetin Yeri	Gerçekleşec eği Toplam Süre (Saat) *	Günlük Süresi (Saat)	Gerçekleşeceği Gün Sayısı
ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistem Belgesi					
1.	ISO 9001 2015 Kys Temel Eğitimi	Şirket Merkezi	4	4	1
2.	ISO 9001 2015 Dokümantasyon Eğitimi	Şirket Merkezi	4	4	1
3.	ISO 9001 2015 İç Tekik Eğitimi	Şirket Merkezi	4	4	1
4.	ISO 9001 2015 Bilgilendirme Eğitimi	Şirket Merkezi	4	4	1
5.	Proje Başlangıcı	Şirket Merkezi	8	8	1
6.	<i>Mevcut Durum Analizi</i>	Şirket Merkezi	8	8	1
7.	Eğitimlerin Verilmesi	Şirket Merkezi	8	8	1
8.	Yönetim Ve Organizasyonel Yapının İncelenmesi	Şirket Merkezi	8	8	1
9.	Proseslerin Belirlenmesi	Şirket Merkezi	8	8	1
10.	Dökümantasyon Ve Kayıt Yönteminin Belirlenmesi	Şirket Merkezi	8	8	1

¹ Faaliyet planındaki tüm alanların doldurulması zorunludur. Kesinleşmemiş veriler için lütfen planlanan yaklaşık değerleri giriniz.

11.	Dökümantasyon Onayı	Şirket Merkezi	8	8	1
12.	Kayıtların Oluşturulması	Şirket Merkezi	8	8	1
13.	İç Denetim	Şirket Merkezi	8	8	1
14.	Yönetimin Gözden Geçirmesi	Şirket Merkezi	8	8	1
15.	Belgelendirme Başvurusu Ve Denetim	Şirket Merkezi	8	8	1
	ISO 27001 BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEM BELGESİ				
16.	ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Temel Eğitimi	ŞİRKET MERKEZİ	4	4	1
17.	ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Dokümantasyon Eğitimi	ŞİRKET MERKEZİ	4	4	1
18.	ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Risk Değerlendirme Eğitimi	ŞİRKET MERKEZİ	4	4	1
19.	ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Bilgilendirme Eğitimi	ŞİRKET MERKEZİ	4	4	1
20.	ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi (ISO 19011) İç Tetkik Eğitimi	ŞİRKET MERKEZİ	4	4	1
21.	Varlıkların Sınıflandırılması,	ŞİRKET MERKEZİ	8	8	1
22.	Gizlilik , Bütünlük Ve Erişebilirlik Kriterlerine Göre Varlıkların Değerlendirilmesi	ŞİRKET MERKEZİ	8	8	1
23.	Risk Analizi,	ŞİRKET MERKEZİ	8	8	1
24.	Risk Analizi Çıktılarına Göre Uygulanacak Kontrolleri Belirleme, Yetki Matrisi Oluşturma	ŞİRKET MERKEZİ	8	8	1
25.	Dokümantasyon Oluşturma,	ŞİRKET MERKEZİ	8	8	1
26.	Kontrolleri Uygulama,	ŞİRKET MERKEZİ	8	8	1

27.	İç Tetkik,	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
28.	Kayıtları Tutma	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
29.	Yönetimin Gözden Geçirmesi,	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
30.	Belgelendirme.	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
ISO 10002 MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ BELGESİ					
31.	ISO 9001:2015 Ve ISO 27001 Standardları İle İlişki	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
32.	Müşteri Odaklı Yaklaşım	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
33.	Şikayetleri Ele Alma Çerçevesi	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
34.	Planlama Ve Tasarım	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
35.	Şikâyetleri Ele Alma Prosesinin Çalıştırılması	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
36.	Şikayetlerin Analizi Ve Değerlendirilmesi	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
37.	Sürdürme Ve İyileştirme	ŞİRKET MERKEZ İ	8	8	1
38.	PROJE KAPANIŞ	ŞİRKET MERKEZ İ	24	8	3

* Faaliyetin gerçekleşeceği Toplam Süre, günlük süre ile gün sayısı çarpılarak hesaplanacaktır.

Önemli Hususlar:

- Danışmanlık kapsamında yapılacak işin detayları (saha çalışması, rapor hazırlanması, masa başı çalışma, literatür taraması, uygulama vb.) faaliyet konuları ve süreleri ile birlikte ayrı ayrı belirtilmelidir.
- Teknik destek faaliyetlerinin, sözleşmenin imzalanmasını müteakip 6 ay içerisinde tamamlanması gerekmektedir.
- Bahsedilen 6 aylık süreye hafta sonlarının da dahil olduğu unutulmamalıdır.

Madde 9. Malzeme ve Ekipman

Danışmanlık süresince kullanılacak hizmete yönelik özel malzeme ve ekipman (deney setleri, renkli kartlar, renkli kalem, yapıştırıcı vb.), yüklenici tarafından sağlanacaktır.

Danışmanlık için: yüklenici, Ajans görünürlüğü gözetilerek, proje aşamasında ilerlemelere ilişkin dijital fotoğraflar ve belgeleri sözleşmede belirtilen evraklarla birlikte faaliyet aşamalarında ve bitiminde Ajansa sunmak zorundadır.

Danışmanlıkların verimli geçmesi ve danışmanlıklar sırasında herhangi bir aksaklık yaşanmaması için Yüklenici, Yararlanıcı ile danışmanlık başlamadan önce irtibata geçerek proje için gerekli tüm hazırlıkları yapmak ve faaliyet planını en uygulanabilir şekilde hazırlamakla yükümlüdür.

Madde 10. Ödeme Şekli:

Ödeme şekli ve koşulları sözleşmede belirtildiği şekilde uygulanacaktır.

Not: Teknik şartnamenin içeriğinde hiçbir değişiklik yapmayınız. İçeriği değiştirilmiş teknik şartnameler ekinde sunulan teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.