

İdari Şartnamede istenilen belgeler kapsamında hizmete ilişkin diğer yetkinlik ve tecrübelerini gösteren beyannamenin ve bunu tevsik eden evraka ilişkin belgelerin sunulmaması hk 8

4734 sayılı Kamu İhale Kanunu'nun "İdareye şikayet başvurusu" başlıklı 55'inci maddesinde "Şikayet başvurusu, ihale sürecindeki işlem veya eylemlerin hukuka aykırılığı iddiasıyla bu işlem veya eylemlerin farkına varıldığı veya farkına varılmış olması gereken tarihi izleyen günden itibaren 21 inci maddenin (b) ve (c) bentlerine göre yapılan ihalelerde beş gün, diğer hallerde ise on gün içinde ve sözleşmenin imzalanmasından önce, ihaleyi yapan idareye yapılır. İlanda yer alan hususlara yönelik başvuruların süresi ilk ilan tarihinden, ön yeterlik veya ihale dokümanının ilana yansımayan diğer hükümlerine yönelik başvuruların süresi ise dokümanın satın alındığı tarihte başlar.

İlan, ön yeterlik veya ihale dokümanına ilişkin şikayetler birinci fıkradaki süreleri aşmamak üzere en geç ihale veya son başvuru tarihinden üç iş günü öncesine kadar yapılabilir..." hükmü,

İhalelere Yönelik Başvurular Hakkında Yönetmelik'in "Sürelerle ilgili genel esaslar" başlıklı 7'nci maddesinde ise "(1)

Süreler; a) İlane yönelik başvurularda ilk ilan tarihini,

b) Ön yeterlik veya ihale dokümanının ilana yansımayan hükümleri için dokümanın EKAP üzerinden e-imza kullanılarak indirildiği tarihi, zeyilnameye yönelik başvurularda ise zeyilnamenin bildirildiği tarihi,..." hükmü,

Kamu İhale Genel Tebliği'nin "Deneyime ilişkin referans" başlıklı 12'nci maddesinde "12.1 İhale Uygulama Yönetmeliklerinde mesleki ve teknik yeterliğe ilişkin belgelerin taşınması gereken kriterler belirtilmiş olmakla birlikte, bazı ihalelerde bu düzenlemelerin aksine özellikle Avrupa Birliği üyesi ülkeler veya diğer bazı yabancı ülkeler gibi belirlemeler yapılarak bu ülkelerde iş yapıldığına dair referans getirilmesi zorunluluğu konulduğu görülmektedir. Kamu İhale Kurulunun konuyla ilgili uyuşmazlık kararlarında, iş deneyimini gösteren belgelerin yanı sıra referansın istenemeyeceği, bu tür koşul koymanın rekabeti engellediği açıkça belirtildiğinden, idarelerce; şartnamelerin düzenlenmesi sırasında referansın hiçbir şekilde yeterlik kriteri olarak belirlenemeyeceği hususunun dikkate alınması gerekmektedir." açıklaması,

İdari Şartname'nin "İhale konusu işe ilişkin bilgiler" başlıklı 2'nci maddesinde "2.1. İhale konusu hizmetin;

a) Adı: Çağrı Merkezi

b) Miktarı ve türü: Kurumun İstanbul hizmet binasında 16 personel, Erzurum ilinde 28 personel olmak üzere toplam 44 personel ile 36 ay süreli çağrı merkezi hizmeti alımıdır.

Ayrıntılı bilgi idari şartnamenin ekinde yer almaktadır.

c) Yapılacağı yer: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Büyükdere Cad.No:106 Esentepe-Şişli/İSTANBUL – Erzurum ili..."

düzenlemesi,

Aynı Şartname'nin "İhaleye katılabilmek için gereken belgeler ve yeterlik kriterleri" başlıklı 7'nci maddesinde "7.5.4. İsteklinin teklifi kapsamında sunması gerektiği bu şartnamenin 7 nci maddesi dışındaki maddeleri ile teknik şartnamede belirtilen aşağıdaki belgeler:

-Yüklenicinin Türkiye'de faaliyet gösteren bir veya daha çok bankaya çağrı merkezi hizmeti vermiş olması gerekir. Yüklenici söz konusu şartı ve ilaveten Şartnamenin "İşin Tanımı ve Kapsamı" başlığında belirtilen görevleri yerine getirebilecek nitelikleri haiz olduğunu, bu kapsamda finans sektöründeki ürünlere, iş ve işlemlere, süreçlere ve yönelik çağrı merkezi hizmetine ilişkin diğer yetkinlik ve tecrübelerini gösteren beyanname ve bunu tevsik eden evrakı teklif aşamasında ibraz eder. İdare gerekli görmesi halinde ek belgeler isteyebilir.

- Yüklenici, İletişim Merkezinde kullanacağı insan kaynakları yönetim sistemi, personel planlama, performans yönetimi ve İletişim Merkezi organizasyon yapısı ile ilgili detaylı bilgiyi teklifinde vermek zorundadır.

İletişim Merkezi'nde kullanılan ACDS ürününün en az 650.000 BHCC (Busy Hour Call Completion) performans değeri olacaktır. Bu şartın karşılandığına dair belgelerin, istekliler tarafından teklifle birlikte sunulması gerekmektedir." düzenlemesi,

Teknik Şartname'nin "İşin Tanımı ve Kapsamı" başlıklı maddesinde "Yüklenici tarafından;

0850 222 23 35 numaralı hattan faaliyet gösteren çağrı merkezinin İdarece belirlenen hedef değerlere uygun olarak kaliteli, güvenilir ve hızlı bir şekilde tüm operasyonuna, bu

kapsamda başvuruya ilişkin işlenebilir nitelikte kayıt alınması, bankacılık mevzuatı ve diğer ilgili mevzuat çerçevesinde arayana bilgilendirme yapılması,

Çağrı merkezi, İdarenin web sayfasından kamunun erişimine sunulan E-Şikâyet platformu, dilekçe ve diğer kanallardan İdareye intikal eden bildirimlerin ve başvuruların İdarece belirlenen hedef değerlere uygun olarak uçtan uca operasyonuna; bu kapsamda söz konusu başvuruların kaydedilmesine, yönlendirilmesine, neticeye bağlanmasına, raporlanmasına ve

Bunlarla ilgili diğer iş ve işlemlere tümüyle İdarenin gözetimi, denetimi, sevk ve idaresi altında Kurumun ilgili mevzuattan kaynaklanan sorumluluklarına ve gizliliğe riayet edilerek destek sağlanacaktır. Dolayısıyla Yüklenici, İdare'ye bu şartnamede tanımlanan hizmetleri -dış kaynak kullanım hizmeti olarak- sağlayacak olup tüm proje ve operasyon yönetimini İdare ile Yüklenici birlikte yürütecektir.” düzenlemesi yer almaktadır.

Anılan Şartname'nin “İnsan Kaynakları ve Eğitim” başlıklı 5'inci maddesinde ihale konusu işte çalıştırılacak personele ilişkin idareye teslim edilecek belgelere, yapılacak maaş ödemelerine, çalışacak personelin niteliklerine ve görevlerine ve söz konusu personele verilecek eğitimlere ilişkin düzenlemelerin yer aldığı görülmüştür.

Anılan mevzuat hükümlerinden, ihale sürecinde hukuka aykırı olduğu iddia edilen işlem ve eylemlerin ihale dokümanında yer alan hususlarla ilgili olması halinde hukuka aykırı bu işlem veya eylemlerin farkına varıldığı veya farkına varılmış olması gereken tarihin dokümanın EKAP üzerinden e-imza kullanılarak indirildiği tarih olduğu anlaşılmaktadır.

Yukarıda yer verilen İdari Şartname düzenlemesine göre isteklilerin Türkiye’de faaliyet gösteren bir veya daha çok bankaya çağrı merkezi hizmeti vermiş olması gerektiği, söz konusu şartı ve ilaveten Teknik Şartname’nin “İşin Tanımı ve Kapsamı” başlığında belirtilen görevleri yerine getirebilecek nitelikleri haiz olduğunu, bu kapsamda finans sektöründeki ürünlere, iş ve işlemlere, süreçlere ve yönelik çağrı merkezi hizmetine ilişkin diğer yetkinlik ve tecrübelerini gösteren beyanname ve bunu tevsik eden evrakın, iletişim merkezinde kullanacağı insan kaynakları yönetim sistemi, personel planlama, performans yönetimi ve iletişim merkezi organizasyon yapısı ile ilgili detaylı bilginin teklif aşamasında ibraz edeceği, ayrıca iletişim merkezinde kullanılan ACDS ürününün en az 650.000 BHCC (Busy Hour Call Completion) performans değeri olacağı, bu şartın karşılandığına dair belgelerin de teklifle birlikte sunulması gerektiği anlaşılmaktadır.

Başvuru sahibi Efor Etkileşim Merkezi Yönetim Sistemleri Anonim Şirketi teklif kapsamında BHCC performans değerine ilişkin beyannamenin, “Yeni Nesil IP PBX Çağrı Merkezi” başlıklı kataloğun, Efor Etkileşim Merkezi Yönetim Sistemleri Anonim Şirketi organizasyon şemasına, insan kaynakları şefi görev tanımına, çağrı merkezi eğitim sorumlusu görev tanımına, kalite ve güvence sorumlusu görev tanımına, çağrı merkezi raporlama performans yönetimi uzmanı görev tanımına ilişkin belgelerin ve altı adet çalışma belgesinin sunulduğu görülmüştür.

Yapılan inceleme sonucunda, başvuru sahibinin iş deneyimi gösteren belgelerin yanı sıra referans istenildiğine ilişkin iddiasının, ihale dokümanında yer alan hususlarla ilgili olduğu, şikâyeteye konu hususun doküman indirme tarihi olan

02.09.2021 tarihi itibariyle farkına varıldığı, söz konusu tarihten itibaren ve ihale tarihinden üç iş gününden önce olmak kaydı ile on gün içerisinde idareye şikâyet başvurusunda bulunulmuş olması gerektiği, ancak idareye bu hususlarla ilgili olarak 30.09.2021 tarihinde şikâyet başvurusunda bulunulduğu, bu haliyle başvuru sahibinin şikâyet süresini geçirdiği anlaşıldığından, söz konusu iddianın süre yönünde reddi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Başvuru sahibinin sunmuş olduğu belgelerin İdari Şartname'de aranan şartları sağladığına yönelik iddiasına ilişkin olarak ise, İdari Şartname'nin 7.5.4'üncü maddesinde istenilen belgeler kapsamında başvuru sahibi tarafından çağrı merkezi hizmetine ilişkin diğer yetkinlik ve tecrübelerini gösteren beyannamenin ve bunu tevsik eden evrakın, iletişim merkezinde kullanacağı insan kaynakları yönetim sistemine, personel planlamaya, performans yönetimine ilişkin belgelerin sunulmadığı, söz konusu belgelerin bir yeterlik kriteri olarak belirlendiği göz önüne alındığında, yeterlik kriterini sağlamayan isteklilerin değerlendirme dışı bırakılması gerektiği, idarece tesis edilen işlemin yerinde olduğu ve başvuru sahibinin iddiasının reddinin gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Toplantı No	: 2021/046
Gündem No	: 97
Karar Tarihi	: 11.11.2021
Karar No	: 2021/UH.II-2074