

P YASA ARA TIRMA FORMU

Tarih: 10.08.2023

Sıra No	Kaleminin Adı ve Kısa Açıklaması	Birimi	Miktarı	Teklif Edilen Birim Fiyat	Tutar
1	Vadi Kemaliye Hotel Markalaşma ve Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi	Götürü	1,00		
TOPLAM (KDV Hariç)					

Ad SOYAD/Unvan-(Kaşe)
İmzası

TEKNİK VE İDARİ ŞARTNAME

Vadi Kemaliye Hotel Markalaşma ve Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi

Madde 1. Tanımlar:

Bu şartnamede geçen ibarelerden;

Ajans: Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı,

Yararlanıcı: Kalkınma Ajansının Teknik Destek Programı kapsamında Ajanstan destek almaya hak kazanan gerçek veya tüzel kişileri,

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

Yüklenici: Hizmet alımı işine teklif veren gerçek veya tüzel kişileri veya bunların oluşturdukları ortak girişimleri ifade eder.

Madde 2. Amaç ve Kapsam:

Teknik Destek Programı ile; TRA1 Düzey 2 Bölgesi'ndeki yerel yönetimlerin başta planlama çalışmaları ile bölge plan ve programlarını uygulayıcı veya yerel kalkınma kapasitesini artırıcı faaliyetlerinin yanı sıra Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 7/A maddesinde belirtilen başvuru sahiplerinin yerel ve bölgesel kalkınmaya katkıda bulunabilecek çalışmaları için, mevcut imkanları çerçevesinde kendi personeli eliyle ya da hizmet alımı yoluyla; eğitim verme, program ve proje hazırlanmasına katkı sağlama, geçici uzman personel görevlendirme, danışmanlık sağlama, lobi faaliyetleri ve uluslararası ilişkiler kurma gibi kurumsal nitelikli ve kapasite geliştirici teknik destek hizmetleri sağlamak amaçlanmaktadır.

Projede :

Günümüzde küresel rekabet ortamında otel işletmeleri varlığını sürdürebilmek amacıyla markalaşma yoluna gitmektedirler. Turizm sektöründe hizmet kalitesinin yükseltilmesi, kurumsallaşma çalışmalarının yapılması ve işletmelerin marka değeri yaratmak adına stratejik çalışmalar yapması kaçınılmaz olmuştur. Bu çalışmalar sonucunda rekabet ortamında işletmenin öne çıkması sağlanarak, pazar payının yükselmesi, müşteri kitlesinde artış sağlanması ve kaliteli hizmet sunularak bölgesel turizme de katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

2023 yılı KUDAKA Teknik Destek Programı çerçevesinde eğitim ve danışmanlık hizmeti talep edilmektedir. Teknik destek programının önceliklerinden birisi olan Turizmin Geliştirilmesi kapsamında alınacak destek ile kurumsallaşma, müşteri ilişkileri yönetimi, online rezervasyon sisteminde online satışların artırılması, dijital pazarlama ve kapasite artırımı gibi konularda danışmanlık talep edilmektedir. Destek kapsamında işletmenin Pazar payının genişletilmesi ve müşteri portföyü oluşturulması için danışmanlık talep edilmektedir.

Proje kapsamında işletmemizin markalaşma çalışmaları ile ilgili olarak; web sitesi kurulması, sosyal medya çalışmalarının yapılması, pazarlama stratejileri ile ilgili eğitimler verilmesi planlanmaktadır. Online müşteri ilişkilerinin yönetilmesi ve kurumsal yönetim uygulamalarının hayata geçirilmesi gibi konularda destek alınması planlanmaktadır.

Pazarlama yöntemleri, rezervasyon hizmetleri teknikleri ile markayı daha bilinir bir hale getirmek ve portföyünde olan hizmetler ile markayı bölgesel bilinirlikten ulusal bilinirliğe taşımak istemektedir. Bu destek kapsamında alınacak marka danışmanlığı ile bu hedefe ulaşılması planlanmaktadır. İşletmeye sosyal medya aktifliği konusunda danışmanlık sağlanarak sosyal medya paylaşım içeriği hazırlanacaktır.

Hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik; kat hizmetleri, servis, ön büro hizmetleri, rezervasyon hizmetleri ve yüz yüze pazarlama konularında eğitimler verilerek nitelikli personel yetiştirilmesi, yönetsel becerilerin geliştirmesi planlanmaktadır. Personel eğitimleri servis ve kat hizmetleri ile bunlara yönelik genel kavramlar, birim maliyetleri azaltmaya yönelik bilinçli tasarruf konularını kapsamaktadır.

İşletmelerde çalışan verimliliğini artırıcı uygulamalara yönelik danışmanlık faaliyetleri, sürdürülebilir turizm uygulamaları danışmanlığı, Online rezervasyon ve satış kanallarının etkin kullanımına yönelik uygulamalar için danışmanlık, Pazar çeşitlendirme ve ürün çeşitlendirmeye yönelik yol haritaları ve stratejileri hazırlanacaktır. Tasarrufa yönelik personelin bilinçlendirilmesi ile doğa dostu otel işletmeciliği hedefimize katkı sağlanacaktır.

Bu teknik ve idari şartnamenin kapsamı, Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı 2023 Yılı Teknik Destek Programı 3. dönemi kapsamında sunulan “Vadi Kemaliye Hotel Markalaşma ve Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi” isimli teknik destek projesi için Madde 9’da belirtilen teknik esaslara uygun hizmetin satın alınmasıdır.

Madde 3. Satın Alımı Yapılacak İşin Adı:

KUDAKA 2023 Yılı Teknik Destek Programı 3. dönemi kapsamında “Vadi Kemaliye Hotel Markalaşma ve Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi” başlıklı projeye ilişkin Hizmet Alımı İşİ

Madde 4. Satın Alımı Yapacak Kurumun Adı ve Adresi:

Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı,

Adres : Cumhuriyet Caddesi No:3 Yakutiye/ERZURUM

Tel : (442) 235 61 11-12

Faks : (442) 235 61 14

E-posta: suat.colak@kudaka.gov.tr info@kudaka.gov.tr

Madde 5. Yüklenicinin genel sorumlulukları:

Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı, Cumhuriyet Cad. No:3 Yakutiye / ERZURUM

Tel: 0442 235 61 11-12 Faks: 0 442 235 61 14-15

Web Adresi: www.kudaka.gov.tr E-posta: suat.colak@kudaka.gov.tr

Yüklenici, işleri gereken özen ve ihtimamı göstererek planlayacak, projelendirecek (sözleşmede öngörüldüğü şekilde), yürütecek, tamamlayacak ve işlerde olabilecek kusurları sözleşme hükümlerine uygun olarak giderecektir.

Yüklenici, işin görülmesi sırasında ilgili mevzuatın izin vermediği insan, hayvan ve çevre sağlığına zarar verici nitelikte malzeme kullanamaz veya yöntem uygulayamaz.

Yüklenici, bu Teknik ve İdari Şartnamede öngörülen yükümlülük ve yasakları ihlâl ederek idareye veya üçüncü kişilere verdiği zarardan dolayı bizzat sorumludur.

Yüklenici, işi Ajans ile yapacağı sözleşmede belirlenen süre içerisinde tamamlamak zorundadır. Aksi durumda Ajansa sözleşme bedeli kadar tutarda tazminat ödemeyi kabul eder.

Hizmet alımı kapsamındaki her türlü fikri mülkiyet hakkı yararlanıcı ve Ajansa aittir.

Hizmet işinin eksik veya hatalı yapılması durumunda iş kapsamında yükleniciye herhangi bir ödeme yapılmayacaktır. Hatalı veya eksik iş, yararlanıcı tarafından Ajansa sunulacak olan nihai rapor dikkate alınarak Ajans tarafından belirlenecektir.

Yüklenicinin hizmet işini yürütmek ile yükümlü personelinin özlük hakları, sağlık işleri, yiyecek ve içecek hakları, her türlü ödeme ve tazminatı, iş güvenliği tedbirlerinden yüklenici sorumludur. Bu konularda yüklenici ve çalışanları Ajanstan hak talep edemez.

Hizmet alımı kapsamında, aynı iş için alternatif teklif sunulamaz. Alternatif teklif içeren teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.

Hizmet alımı kapsamında verilecek eğitim veya danışmanlık hizmetleri, teklif ekinde özgeçmişleri verilen ve teklifte isimleri belirtilen uzmanlar tarafından yürütülecektir. Eğitim veya danışmanlık hizmeti sunacak olan uzmanlar uygulama sürecinde değiştirilemeyecektir. Hizmet sağlayıcı herhangi bir sebeple, taahhüt ettiği hizmeti beklenen nitelikte ve Ajans tarafından belirlenen süre içerisinde sunamaması ve projenin destekleniş amacının istenilen düzeyde gerçekleşmeyeceğinin Ajans tarafından değerlendirildiği durumlarda, hizmete ilişkin sözleşme Ajans tarafından tek taraflı feshedilecektir. Bu durumda istekli veya yüklenici, Ajansa teklif bedelinin (KDV hariç) % 20'si tutarında ceza ödemeyi kabul ve taahhüt eder. Projeyi akamete uğratacak mücbir sebeplerin ortaya çıkması durumunda ise sözleşme herhangi bir cezai yaptırım uygulanmaksızın Ajans tarafından feshedilebilir. Mücbir sebep olarak kabul edilebilecek haller Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 45. Maddesinde yer almaktadır.

Madde 6. Tekliflerin Değerlendirilmesi:

Ajans, 2886 sayılı Devlet İhale Kanunu ile 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu hükümlerine tabi değildir. Mal ve hizmet alımı ile yapım işlerine ilişkin işi ihale edip etmemekte, kısmen ihale etmekte veya dilediğine kısmen veya tamamen vermekte serbesttir. İhalenin tamamen veya kısmen iptal edilmesi nedeniyle isteklilerce Ajanstan herhangi bir hak talebinde bulunulamaz. Tekliflerin değerlendirilmesi sürecinde teklifler mali açıdan ve verilecek hizmetin niteliği açısından değerlendirilecek olup verilen tekliflerde eğitim veya hizmeti verecek personelin niteliği firmanın daha önceki referansları dikkate alınacaktır.

Bu teknik şartname kapsamında hizmet verecek eğitmen(ler)de/danışman(lar)da olması gereken özel şartlar şunlardır:

- Eko turizm, otelcilik ara eleman eğitimleri, pazarlama ve sosyal medya yönetimi konuları olmak üzere en az 3 eğitmen olması
- Eğitmenlerin daha önce otel vb. yapılarda benzer bir çalışma yürütmüş olması ve belgelemesi
- Ara eleman eğitimi verecek eğitmenin turizm lisans mezunu olması ve turizm sektöründe çalışmış olması gerekmektedir.
- Sosyal Medya uzmanı danışmanının benzer bir otel sosyal medyası projesinde görev almış olması

Bu teknik şartname kapsamında yüklenici firmada olması gereken özel şartlar şunlardır:

- Danışman firmanın benzer iş tecrübesinin olması ve bunu belgeleyebilmesi

Madde 7. Satın Alım İşinin Uygulama Süresi:

2023 Yılı içerisinde, Madde 9'da belirtilen teknik esaslara uygun olarak isteklinin teklifinde belirteceği tarihlerde hizmet alımı yapılacaktır. **Hizmetin uygulaması her halükarda yüklenici ile sözleşme imzalandıktan sonraki 6 (altı) ay içerisinde olmalıdır.**

Madde 8. Teklif Verme Yeri ve Geçerlilik Süresi:

Tekliflerin verilme yeri, Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı, Cumhuriyet Cad. No:3 Yakutiye/ERZURUM adresidir.

Teklifler Ajansa elden teslim edileceği gibi, posta veya faks yoluyla da gönderilebilir.

Tekliflerin geçerlilik süresi en az **30 (otuz) gün** olmalıdır.

İstekliler; ayrıca oda faaliyet belgesi, ticaret sicil gazetesi ve yetkiliye ait imza sirküsü fotokopilerini teklif zarfında bulundurmaktadır.

Madde 9. Sağlanacak Hizmetin Teknik Esasları:

Yükleniciye, vereceği danışmanlık hizmeti dışında ilave bir ödeme yapılmayacaktır. Teknik destek faaliyetlerinin gerçekleştirilebilmesi için gerekli projenin yazımı/çizimi sırasında ihtiyaç duyulan her tür yazılımsal ve donanımsal ekipman ve diğer gereklilikler yüklenici firma tarafından sağlanacaktır. Her türlü ulaşım, ibate, iâşe masrafları ve her türlü vergi, resim ve harç giderleri yüklenicinin kendi sorumluluğundadır.

Hizmetin Cinsi “Vadi Kemaliye Hotel Markalaşma ve Kurumsal Kapasite Geliştirme Projesi” konusunda eğitim/danışmanlık hizmetinin alınması.

Hizmetin Niteliği:

Otel Vadi Kemaliye için ilk etapta markalaşma ve pazarlama konularında strateji belirlenecek ve bu marka stratejisi kapsamında İngilizce ve Türkçe web sitesi hazırlanacaktır. Sosyal medya hesapları incelenecek ve sosyal medya için de yol haritası belirlenecektir. Sosyal medya ile ilgili çevirim içi eğitimler düzenlenecektir. Ayrıca Google ve sosyal medya reklamcılığı detaylı bir şekilde aktarılacak uygulamalar yaptırılacak internet üzerinden yerli ve yabancı turistlerin bölge ve oteli tercih etmesine katkı sağlanacaktır. Yine görsel tasarımlarla ilgili detaylı çalışmalar yapılacaktır. Rezervasyon sistemleri, etkin rezervasyon yöntemleri ve otel sitesinden satış artırma çalışmaları ile ilgili eğitimler alınacaktır. Ara eleman eğitimleri verilecektir.

Eğitim Müfredatı				
Eğitimin Konusu	Günlük Ders Saati	Eğitimin Süresi (gün)	Toplam Ders Saati	Katılımcı Sayısı (Kişi)
Konu 1 ¹	Marka özünün belirlendirilmesi	2 Gün	16 saat	5
Alt Konu (gerekli ise)	Markanın konumlandırılması ,Marka stratejisinin oluşturulması			
Konu 2	Sosyal Medya Kimliğinin oluşturulması içerik üretme eğitim ve danışmanlıklarının verilmesi	50 Gün	150 saat	3
Alt Konu (gerekli ise)	Instagram, Linked in, Twitter, youtube hesapları ile ilgili detaylı çalışma, reklam çalışmaları ,tasarım eğitimleri ve danışmanlık sağlama.			
Konu 3	İngilizce Türkçe WEB sitesi yapılması. SEO çalışmaları, Google reklamları	35 Gün	105 saat	
Alt Konu (gerekli ise)	Web sitesi kullanımı anlatılması, Google reklamları eğitimleri ve danışmanlığı, SEO danışmanlığı			
Konu 4	Online rezervasyon sistemlerinin geliştirilmesi , online satış kapasitesinin artırılması danışmanlığı	20 Gün	5	3

¹ Aynı konulu eğitimin birden fazla gruba verileceği durumlarda aynı konu müfredata tekrar yazılmalı ve açıklama eklenmelidir. Örneğin;

Konu 1: İyi tarım uygulamaları (Grup 1)

Konu 1: İyi tarım uygulamaları (Grup 2)

Alt Konu (gerekli ise)	Satış artırma teknikleri, satış kanalları ile ilgili detaylı eğitimler, Yerel Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri ile Ortaklık			
Konu 5	Ön Büro Eğitimi	1 gün	6	5
Alt Konu	Bireysel ve acente satışları, etkili rezervasyon alma yöntemleri, Turizm Misafir ilişkileri ve karşılama: check-in ve check out Misafir istek ve şikâyetleri, telefonda etkili konuşma teknikleri, zor müşterilerle başa çıkma teknikleri ve ön büro için gerekli İngilizce terimler ve yazışmalar Unutulmaz Konuk Deneyimleri Yaratmak			
Konu 6	Profesyonel Restoran Servisi Eğitimi	1 gün	6	5
Alt konu	Servis temel kavramlar ve servise hazırlık Servis malzemesi temini kontrolü hazırlığı Hafta sonu Kumaş örtü ve malzeme kullanımı, denetimi Seminer Salon düzenlemesi, masa settingi ve oturma Salonu düzenleri, Kuver Yemek ve İçecek Servisleri, mönü hakimiyeti, servis ile ilgili İngilizce terimler , müşteri ilişkileri iletişim becerileri			
Konu 7	Kat Hizmetleri	1	6	5
	Kat Hizmetleri Temel Kavramlar aletler Temizlik kimyasalları-kullanım-güvenlik-muhafaza Salonu Elektrikli ekipman-kullanım-güvenlik-muhafaza Kat arabası kullanımı/düzeni, oda hazırlama, oda hijyeni, yatak yapma , Kat hizmetleri ile ilgili İngilizce terimler			

Konu 8	Sürdürülebilir Turizm ve Yeşil Otel	2	6	5
	Su ve enerji kullanımı atık yönetimi ısı yalıtımlı boya, cam vb kullanımı mutfak, çamaşırhane, soğuk oda vb kişisel planlamalı cihaz çevre dostu kullanımı eğitimleri merkezi ısıtma sistemi çalıştırma, Yeşil Otel olma kriterleri , Eko turist nedir? Beklentileri nelerdir? İlgili Devlet Destekleri (TKDK,GEKA, KKYDP,UNDP)			
Toplam		112	300	

Madde 10. İşin Teslimi ve Şartları

Yararlanıcı tarafından yüklenicinin hizmet uygulamasının geciktirilmesi durumunda bu gecikme işin bir kısmının veya tamamının zamanında bitirilmesini etkilerse işin süresi, gecikmeyi karşılayacak şekilde işin ilgili kısmı veya tamamı için uzatılır. Yüklenici bu nedenle sözleşme bedelinin artırılmasını veya sözleşmede öngörülenler dışında kendisine bir ödemede bulunulmasını isteyemez.

Yüklenicinin iş için görevlendirdiği uzman veya personel, üstlenmiş olduğu işin devamı süresince işin başından ayrılamaz. Bu uzman(lar) veya personel(ler)in ayrılmasını gerektiren mücbir sebeplerde Ajansın ve Yararlanıcının onaylayacağı başka bir uzmanın görevlendirilmesi ile iş tamamlanacaktır. Mücbir sebep olarak kabul edilebilecek haller Kalkınma Ajansları Proje ve Faaliyet Destekleme Yönetmeliğinin 45. Maddesinde yer almaktadır.

Madde 11. Ödeme Şekli ve Ödeme Evrakına Eklenecek Belgeler:

Ödemeler, yararlanıcı kurum/kuruluş tarafından düzenlenen nihai rapor da değerlendirmeye alınarak, Ajans tarafından belirlenen **hak ediş tutarı ve hak edişe uygun düzenlenmiş faturalara istinaden yapılacaktır**. Hizmet sözleşmesinde belirlenen tutar ile ajans tarafından belirlenen hak ediş oranının çarpımı sonucunda bulunacak olan tutar, ödemeye esas olan tutar

olacaktır. Ajans tarafından belirlenen hak ediş oranı yükleniciye bildirildikten sonra, hizmet işine istinaden fatura tanzim edilecektir.

Bu hizmet alımı kapsamında yapılacak danışmanlık hizmeti Erzincan ili sınırları içerisinde (*yüz yüze/çevrimiçi*) gerçekleştirilecektir.

Yararlanıcılar, teknik destek faaliyetinin tamamlanmasını müteakip en geç 1 ay içerisinde faaliyetin değerlendirmesinin yapıldığı nihai raporu Ajansa sunacaklardır. Nihai raporun onaylanması sonrasında ödeme, firma tarafından fatura (9/10 tevkifat uygulanacaktır) ve borcu yoktur yazılarının Ajansa teslim edilmesini müteakip yüklenicinin bildireceği banka hesabına hizmet bedeli transfer edilmek suretiyle gerçekleştirilecektir.