**DOĞRUDAN TEMİN TEKLİF MEKTUBU**

Sayın ……………………………………………………………………………

 İpekyolu Kalkınma Ajansının (İKA) ihtiyaçlarında kullanılmak üzere, aşağıda isim ve özellikleri belirtilen malzemelerin/hizmetlerin alımı, **Kalkınma Ajansları Mal, Hizmet ve Yapım İşi Satınalma ve İhale Usul ve Esaslarının** 13/1-b maddesine göre, **Doğrudan Temin Usulü** ile yapılacaktır. Söz konusu mal/hizmet alımlarına ilişkin fiyat teklifinizin aşağıdaki **BİRİM FİYAT TEKLİF CETVELİNE’**ne yazılarak Ajansımıza sunulması hususunda,

Bilgi ve gereğini rica ederim 18/01/2021

**Dr. Burhan AKYILMAZ**

Ajans Genel Sekreteri

**Adres:**

İpekyolu Kalkınma Ajansı (İKA) Genel Sekreterliği

Prof.Dr. Muammer Aksoy Bulvarı Vakıflar Güven İş Merkezi K:2-3

Şehitkamil/ GAZİANTEP

Tel: 0(342) 231 07 01-02 Faks: 0(342) 231 07 03

|  |  |
| --- | --- |
|  | **BİRİM FİYAT TEKLİF CETVELİ** |
| *Ai* | *Bii* |
| **S.N.** | **İş Kaleminin Adı ve Kısa Açıklaması** | **Birimi** | **Miktarı** | **Teklif Edilen Birim Fiyat** | **Toplam Tutarı****(KDV Hariç)** |
|  | **Danışmanlık Hizmet Konu Başlıkları :****1. TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine ilişkin farkındalık ve bilinçlendirme faaliyetleri****2. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine ilişkin politikaların, ilkelerin ve şikayetlerin ele alınması uygulamalarının ve dokümanlarının tanımlanması****3. Şikâyet kayıtları, memnuniyet belirleme kayıtları, düzeltici önleyici faaliyetler, vatandaş ilişkileri yönetimi, yönetim taahhüdü, vatandaş memnuniyet politikası, altyapı, çalışma ortamı, hedefler, yönetimi gözden geçirme toplantıları, kayıtların kontrolü, gizlilik uygulaması, yönetim temsilcisi ataması, iç-dış iletişim, iç tetkik ve veri analiz çalışmalarının kurum bünyesinde yapılması ve ilgili dosyalama sistemiyle kayıt altına alınmasını sağlamak.** | **Adet** | **1** | **…………** | **…….....……** |
| **KDV Dahil Toplam (%… KDV)** | **………………………** |
| **Teklif Edilen Danışman** | **………………………** |

**Yetkili Ad-Soyad: ……………………**

 **Unvanı: ……………………**

|  |
| --- |
| **Teknik Şartname Formu** |
| **Referans Numarası:** | TRC1/20/TD/ 0021 |
| **Yararlanıcı Kurum:** | Gaziantep Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü  |
| **Projenin Adı:** | GASKİ Genel Müdürlüğü adına Türk Standartları Enstitüsü’nden ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Belgesi Temini  |
| **Danışmanlık Konu Başlıkları ve İçeriği:** | **1. TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine ilişkin farkındalık ve bilinçlendirme faaliyetleri****2. Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemine ilişkin politikaların, ilkelerin ve şikayetlerin ele alınması uygulamalarının ve dokümanlarının tanımlanması****3. Şikâyet kayıtları, memnuniyet belirleme kayıtları, düzeltici önleyici faaliyetler, vatandaş ilişkileri yönetimi, yönetim taahhüdü, vatandaş memnuniyet politikası, altyapı, çalışma ortamı, hedefler, yönetimi gözden geçirme toplantıları, kayıtların kontrolü, gizlilik uygulaması, yönetim temsilcisi ataması, iç-dış iletişim, iç tetkik ve veri analiz çalışmalarının kurum bünyesinde yapılması ve ilgili dosyalama sistemiyle kayıt altına alınmasını sağlanması.** |
| **Danışmanlık Süresi (Gün ve saat):** |  Saat: 120 Gün: 40 |
| **Danışmanlık (Öngörülen) Tarih Aralığı:** | **Başlangıç**: 15 Şubat 2021**Bitiş:** 15 Nisan 2021 |
| **Danışmanlık Yeri:** | **İl:** Gaziantep **İlçe:** Merkez**Eğitim Salonu Diğer Adres Bilgileri: GASKİ Genel Müdürlüğü Binası** |

**NOT 1:** Sarı ile boyalı yerleri mutlaka doldurunuz. Her sayfa yetkili kişi tarafından kaşe-imzalı olarak sunulmadır.

**NOT 2:** Eğitimleri verecek olan kişilerin CV’lerini ekleyiniz.

**NOT 3:** Fiyatlara eğitim yeri, konaklama, ulaşım masrafları vb. tüm masraflar dahildir. Ayrıca hiçbir ödeme yapılmayacaktır.

**NOT 4:** Eğitim tarihleri eğitim alan kurumun talebine göre değişiklik gösterebilir.

|  |
| --- |
| *Ai* Bu sütun ajans tarafından hazırlanacaktır.*Bii* Bu sütun isteklilerce doldurulacaktır. |