



**İSTANBUL
TİCARET
ODASI**
— 1882 —

İSTANBUL TİCARET ODASI
“Uçak Bileti Alım Hizmeti İşi”
İHALE ŞARTNAMESİ

İçindekiler

I. KISIM.....	3
1. TARAFLARIN İSİMLERİ VE TEBLİGAT ADRESLERİ.....	3
2. İHALENİN KONUSU	3
3. TEKLİFLERİN SUNULACAĞI YER, SON TEKLİF VERME YERİ VE SAATİ	3
4. İHALEYE KATILABİLMEK İÇİN GEREKEN BELGELER VE YETERLİLİK KRİTERİ	3
5. TEKLİFLERİN HAZIRLANMASI VE SUNULMASINA İLİŞKİN HUSUSLAR	4
6. TEKLİF MEKTUBUNUN ŞEKLİ VE İÇERİĞİ	4
7. TEKLİFLERİN GEÇERLİLİK SÜRESİ	4
8. TEKLİFE DÂHİL OLAN MASRAFLAR.....	5
9. GEÇİCİ TEMİNAT	5
10. TEKLİFLERİN ALINMASI VE AÇILMASI	5
11. BÜTÜN TEKLİFLERİN REDDEDİLMESİ VE İHALENİN İPTAL EDİLMESİNDE İDARENİN SERBESTLİĞİ.....	5
12. İHALENİN KARARA BAĞLANMASI	5
13. SÖZLEŞMEYE DAVET	5
14. KESİN TEMİNAT ve KESİN TEMİNAT OLARAK KABUL EDİLECEK DEĞERLER	5
15. İHALENİN SÖZLEŞMEYE BAĞLANMASI	6
16. TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ	6
17. FESİH VE DEVİR.....	6
18. SÖZLEŞME SÜRESİ ve SÜRE UZATIMI	6
19. İSTEKLİNİN SORUMLULUĞU	7
20. CEZAI ŞART.....	7
21. MEVZUATA UYGUNLUK.....	7
22. GİZLİLİK	8
23. ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ	8
24. FİYATLANDIRMA	8
25. ÖDEME.....	8
II. KISIM.....	9
TEKNİK ŞARTLAR	9

I. KISIM

1. TARAFLARIN İSİMLERİ VE TEBLİGAT ADRESLERİ

1.1. İş sahibi;

1.1.1. İstanbul Ticaret Odası

Adres: Reşadiye Cad. 34112 Eminönü-Fatih/İstanbul

Telefon: 212 455 60 00

Faks: 212 520 16 56

1.2. KISALTMALAR:

1.2.1. İstanbul Ticaret Odası "İTO" olarak Anılacaktır.

1.2.2. İhaleye Teklif veren Firmalar "İSTEKLİ" olarak anılacaktır.

1.2.3. İhaleyi Alan ve Projeyi üstelenecek firma "YÜKLENİCİ" olarak anılacaktır.

1.3. İstekliler ihaleye ilişkin bilgileri yukarıdaki adres ve numaralardan İTO İdari İşler ve Satınalma Müdürlüğü görevli personeli ile irtibat kurmak suretiyle temin edebilirler.

1.3.1. Görevli Personeller:

1.3.1.1. İdari İşler ve Satınalma

Görevli : Nusret Gürsu – Uğur Yenidünya

Telefon : 0212 455 63 84 – 0212 455 63 90

Mail : nusret.gursu@ito.org.tr , ugur.yenidunya@ito.org.tr

2. İHALENİN KONUSU

2.1. İTO'nun Yönetim Kurulu, Meclis ve Komite Üyeleri, personeli ve paydaşları için kestirmiş olduğu yurtiçi ve yurtdışı uçak biletlerini alım işi hizmet ihalesidir.

3. TEKLİFLERİN SUNULACAĞI YER, SON TEKLİF VERME YERİ VE SAATI

3.1. Tekliflerin sunulacağı yer: Teklifler İTO İdari İşler ve Satınalma Müdürlüğü Evrak Takip Birimine elden teslim edilecektir.

İhaleye Son Teklif Verme Tarihi : 25.02.2025

İhaleye Son Teklif Verme Saati : 17.00

4. İHALEYE KATILABİLMEK İÇİN GEREKEN BELGELER VE YETERLİLİK KRİTERİ

4.1. İsteklilerin ihaleye katılabilmeleri için aşağıdaki belgeleri tekliflerle beraber sunmaları gerekir:

4.1.1. Mevzuatı gereği kayıtlı olduğu Ticaret ve/veya Sanayi Odası veya Meslek Odası faaliyet belgesi (sermaye ve kuruluş yılı ile yetkilisini gösteren),

4.1.2. Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren imza beyannamesi ve noter tasdikli imza sirküleri,

4.1.3. Vekâleten ihaleye katılma halinde, istekli adına katılan kişinin ihaleye katılmaya ilişkin noter tasdikli vekâletnamesi ile noter tasdikli imza beyannamesi,

4.1.4. İsteklinin tebligat için kullanılacak adres beyanı,

4.1.5. İsteklinin ihale dışı bırakılmasına neden olacak 4734 sayılı Kanununun 10. maddesi 4. fıkrasının (a), (b), (c), (d), (e), (f), (g) ve (i) bentlerinde sayılan durumlarda olunmadığına ilişkin yazılı taahhütname,

4.1.6. İsteklinin Vergi ve SGK'ya borcu olmadığını gösterir belge.

4.2. Mesleki teknik yeterliliğe ilişkin aranacak şartlar, belgeler ve bu belgelerin taşınması gereken kriterler:

- 4.2.1. İsteklinin mesleki faaliyetini sürdürdüğünü ve teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren belgeler.
- 4.2.2. "A" veya "B" sınıfı acente belgesi İşletme Belgesi ve TÜRSAB' a Üyelik Belgesi,
- 4.2.3. Bünyesinde mevcut ayı baz alarak geriye dönük bir yıl içinde ortalama en az on (10) personelin istihdam edildiğini gösteren SGK hizmet listeleri ve tahakkukları,
- 4.2.4. Acente, 365 gün 7/24 hizmet verebilecek altyapıya sahip olmalı, mesai saatleri dışında da en az üç (3) personel ile hizmet veriyor olacağını ispat eder taahhütname,
- 4.2.5. 2024 yılı içinde minimum **100.000.000.- TL.** (Yüzmilyon Türk Lirası) tutarlı uçak bileti veya buna benzer hizmette bulunduğunu gösterir mali müşavir onaylı bilanço dökümü,
- 4.2.6. Referans listesi.

5. TEKLİFLERİN HAZIRLANMASI VE SUNULMASINA İLİŞKİN HUSUSLAR

- 5.1. **Genel Belgelere (Şartnamenin 4.1 maddesi) ait zarf:** *Teklif Mektubu da dâhil olmak üzere ihaleye katılabilme şartı olarak yukarıda istenilen genel belgeler bir zarfa veya pakete konulur. Zarfın üzerine isteklinin adı, soyadı veya ticaret unvanı, tebligata esas açık adresi, teklifin hangi işe ait olduğu ve İTO'nun açık adresi yazılır. Zarfın yapıştırılan yeri istekli tarafından imzalanarak, mühürlenecek veya kaşelenecektir.*
- 5.2. **İç zarf:** *Fiyat teklifi Teknik Şartname'nin 2.5. Maddesinde yer alan formata uygun olarak hazırlanacak, dosya içerisinde ayrı bir zarf içerisinde sunulacaktır.*
- 5.3. **Teknik Yeterliliğe (Şartnamenin 4.2 maddesi) ait zarf:** *Teknik Yeterlilik verilmesine konu olacak 4.2'deki maddeleri içeren zarf ayrı olarak ihale zarfının yanına zımbalanacak ihale zarfının içine konulmayacaktır. Kapatıldıktan sonra üzerine sadece "TEKNİK YETERLİLİK" ibaresi yazılacaktır.*
- 5.4. İhale zarfı ve zarf dışında olacak üst dilekçe:
Ek1-A ve B maddelerinde belirtilen üst yazı örneklerine uygun olarak hazırlanacaktır.

"İSTANBUL TİCARET ODASI BAŞKANLIĞI'NA (Hitaben yazılacaktır.)

"Uçak Bileti Hizmeti Alım İşİ teklifimizdir."

İbaresi bulunan bir dilekçe genel belgelere ait zarf ve iç zarf konulduktan sonra kapatılacaktır. Bu zarfa teknik yeterliliğe ait zarf zımbalanarak iliştilirilecektir.

6. TEKLİF MEKTUBUNUN ŞEKLİ VE İÇERİĞİ

- 6.1. Teklif mektupları (EK-1) usulüne uygun şekilde yazılı ve imzalı olarak sunulur.
- 6.2. Teklif Mektubunda;
 - 6.2.1. İhale Şartnamesinin tamamen okunup, her bir maddesinin kabul edildiğinin belirtilmesi,
 - 6.2.2. Üzerinde kazıntı, silinti, düzeltme bulunmaması,
 - 6.2.3. Teklif mektubunun ad, soyad veya ticaret unvanı yazılmak suretiyle yetkili kişilerce imzalanmış olması, zorunludur.
 - 6.2.4. İTO'nun istediği tüm bilgi ve belgeler teklif içeriğinde bulunmalıdır.

7. TEKLİFLERİN GEÇERLİLİK SÜRESİ

- 7.1. Tekliflerin geçerlilik süresi, ihale tarihinden itibaren **en az 60 (altmış) takvim günü** olmalıdır.

8. TEKLİFE DÂHİL OLAN MASRAFLAR

8.1. Sözleşmenin uygulanması sırasında ilgili mevzuat gereğince yapılacak ulaşım, sigorta, vergi, damga vergisi, resim ve harç vesair giderleri İstekliye aittir.

9. GEÇİCİ TEMİNAT

9.1. Bu işin özelinde geçici teminat talep edilmemektedir.

10. TEKLİFLERİN ALINMASI VE AÇILMASI

10.1. İTO'ya verilen teklif zarflarının açılması, açılma tarih ve zamanı, değerlendirilmesi tamamen İTO Yönetimine aittir. Teklif veren firmalara olumlu sonuçlar idarece bildirilecektir.

11. BÜTÜN TEKLİFLERİN REDDEDİLMESİ VE İHALENİN İPTAL EDİLMESİNDE İDARENİN SERBESTLİĞİ

11.1. İTO, gerekli gördüğü veya ihale dokümanında yer alan belgelerde ihalenin yapılmasına engel olan ve düzeltilmesi mümkün bulunmayan hususların olduğunu tespit etmesi durumunda, ihaleyi iptal edebilecektir.

11.2. İTO'nun mal ve hizmet alımlarında, İTO Meclisi ve Meslek Komite Üyelerinden ve/veya 1. Derece akrabalarından; şirket sahibi, ortağı, yönetim kurulu seviyesinde bulunduğu firmalardan teklif alınmayacak ve dolayısıyla tedarikçi firma olarak tespit edilemeyecektir.

11.3. İTO, verilmiş olan bütün teklifleri sebep göstermeksizin reddederek ihaleyi iptal etmekte serbesttir. İTO bütün tekliflerin reddedilmesi nedeniyle herhangi bir yükümlülük altına girmez.

12. İHALENİN KARARA BAĞLANMASI

12.1. İhale kararı İTO Yönetim Kurulu tarafından verilir. İhalede, ekonomik açıdan en avantajlı fiyat teklifi yanında puanlama(referans ve diğer hizmetlerle aynı iş kolunda tebliğ ettiği iş bitirmeler vs. göz önüne alınarak), performans ve yeterlilik kriterleri de esas alınacaktır. İTO 4734 sayılı Kamu İhale Kanununa tabi olmadığından, ihaleyi dilediği firmaya vermekte serbesttir. İhale konusu sistemlere ilişkin Teknik Şartnamede belirtilen özelliklere uygun olmayan teklifler değerlendirmeye alınmayacaktır.

13. SÖZLEŞMEYE DAVET

13.1. İsteklinin, bu davetin tebliğ tarihini izleyen yedi (7) gün içinde kesin teminatı vererek sözleşmeyi imzalaması şarttır. İstekli söz konusu yedi (7) gün içinde İTO ile sözleşme imzalamaz ise, İTO istediği firma ile sözleşme yapmak hakkına haizdir.

14. KESİN TEMİNAT ve KESİN TEMİNAT OLARAK KABUL EDİLECEK DEĞERLER

14.1. Yüklenici tarafından, sözleşme konusu işle ilgili olarak sözleşmenin imzalandığı tarihte **500.000.-TL** (Beşyüzbin Türk Lirası) tutarında teminat yirmi dört (24) ay süreli ve kesin olarak hazırlanarak (banka teminat mektubu veya nakdi teminat) İstanbul Ticaret Odası'na verilecektir.

- 14.2. İş bu sözleşme koşullarına göre süresinde ve eksiksiz olarak taahhüdünü yerine getirdiği anlaşılan Yükleniciye teminat bilahare iade edilir. Yüklenici, sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmemezse veya ihlal ederse, İTO usulüne uygun olarak ihtar yapar, bunun üzerine Yüklenici sözleşmesel yükümlülüklerini yerine getirmemezse iş bu teminat irat olarak kaydedilir.
- 14.3. Teminat olarak kabul edilecek değerler aşağıda sayılmıştır:
- 14.3.1. Tedavüldeki Türk lirası, Amerikan doları ve avro,
- 14.3.2. Kesin, süreli ve gayrikabili rücu (dönülemez) banka teminat mektubu.

15. İHALENİN SÖZLEŞMEYE BAĞLANMASI

- 15.1. İTO tarafından ihale dokümanında yer alan şartlara uygun olarak hazırlanan sözleşme, İTO Yönetimi ve İstekli tarafından imzalanarak yürürlüğe konacaktır. Sözleşme ile İdari ve Teknik Şartnameler ihale dokümanlarının ayrılmaz birer parçasıdır.
- 15.2. İTO sözleşmeye madde ekleme ve çıkarma hakkını saklı tutar.
- 15.3. Sözleşmenin yapılmasına ait vergi, damga vergisi, resim ve harç giderleri ile diğer sözleşme giderleri İstekliye aittir.

16. TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

- 16.1. Tarafların yükümlülükleri İdari Şartname'nin ayrılmaz parçası olan Teknik Şartname'de detaylı olarak belirtilmiştir.

17. FESİH VE DEVİR

- 17.1. İsteklinin,
- 17.1.1. Sözleşmeden doğan yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya bu sözleşme hükümlerinden birini ihlal etmesi halinde;
- 17.1.2. Aleyhine iflas takibi başlatılması, fesh olması, tasfiyesi için karar alınması, konkordato için müracaat etmesi, ve/veya malvarlığının tamamı veya bir kısmı için kayyım, iflas memuru tayin edilmesi veya malvarlığının kısmen veya tamamen haczedilmesi, devlet tarafından el konulması veya borçlarını ödemekte aceze düşmesi halinde; İTO, hiçbir süreye gerek kalmaksızın sözleşmeyi feshedebilir ve bu halde firma, İTO'nun sözleşmenin feshedilmesi sebebi ile uğrayacağı tüm menfi ve/veya müspet, dolaylı ya da doğrudan tüm zararlarından sorumlu olacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 17.2. Sözleşme konusu işin süreli bir iş olması nedeniyle mücbir sebep hallerinde de İTO'nun süre tayin etmeksizin feshetme hakkı bulunmaktadır. Bu halde, İTO'nun o ana kadar ödemiş olduğu tutar İTO'ya iade edilir.
- 17.3. Tüm bu hallerde, cezai şart ve teminata ilişkin hükümler saklıdır.
- 17.4. İstekli, işbu sözleşmeyi ve işbu sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerini İTO'nun yazılı izni olmaksızın hiçbir şekilde üçüncü kişilere devretmeyeceğini kabul ve beyan eder.

18. SÖZLEŞME SÜRESİ ve SÜRE UZATIMI

- 18.1. Sözleşmenin süresi, sözleşme imzalandığı tarih itibarıyla **iki (2) yıldır**. İki (2) yılın sonunda sözleşme karşılıklı mutabakata varılan (mutabakatta Tüketici Fiyat Endeksi

(TÜFE) baz alınacaktır) tutar ve/veya aynı fiyat üzerinden ya da aynı şartlarda bir (1) yıl daha uzatılabilecektir.

- 18.2. İTO İstekliye bir (1) ay önceden bildirmek koşuluyla sözleşmeyi tek taraflı fesih etme hakkını kendisinde saklı tutar. Bunun dışında;
- 18.3. Sözleşme iş tanımına göre belirlenen hususlar;
- 18.3.1. Devam etmediği ve başka bir hizmet alınacağı durumlarda işin bitimine müteakip,
- 18.3.2. Sürekliliği ve her sene ilgili hizmet veya ürüne ihtiyaç olunan durumlarda ve devamlılığı olan işlerde ihale yapıp yeni firmayla sözleşme imzalanıncaya kadar aynı bedeller üzerinden geçerli olacaktır.
- 18.4. İstekliye süre uzatımı verilebilecek haller aşağıda sayılmıştır:
- 18.4.1. Mücbir sebepler:
- Doğal afetler
 - Kanuni grev
 - Genel salgın hastalık
 - Kısmi veya genel seferberlik ilanı
- 18.4.2. Yukarıda belirtilen hallerin mücbir sebep olarak kabul edilebilmesi ve süre uzatımı verilebilmesi için mücbir sebep oluşturacak durumun;
- İstekliden kaynaklanan bir kusurdan ileri gelmemiş bulunması,
- Taahhüdün yerine getirilmesine engel nitelikte olması,
- İsteklinin bu engeli ortadan kaldırmaya gücünün yetmemiş olması,
- Mücbir sebebin meydana geldiği tarihi izleyen yirmi gün (20) içinde İsteklinin İTO'ya yazılı olarak bildirimde bulunması
- Yetkili merciler tarafından belgelendirilmesi, zorunludur.

19. İSTEKLİNİN SORUMLULUĞU

- 19.1. İstekli, ihale konusu işin her aşamasında iş sağlığı ve iş güvenliği hükümlerine uymak zorundadır. İstekli, çalıştırdığı ekibe yönelik her türlü kaza ve hasardan tek başına sorumludur.
- 19.2. İstekli sözleşmeye ve İTO'nun talimatlarına aykırı fiil ve eylemlerinden, İTO'ya ve üçüncü kişilere karşı edimin ifası ile ilgili zararlardan tek başına sorumludur.

20. CEZAI ŞART

- 20.1. İTO, İstekliye işin tesliminde ve/veya yapımında İTO'dan kaynaklanmayan nedenlerle gecikilen ve/veya gereği gibi ifa edilmeyen her gün için sözleşme bedelinin **% 0,5 oranında gecikme cezası** uygulanacaktır.

21. MEVZUATA UYGUNLUK

- 21.1. İlgili bütün bildirimlerin ve bütün ödemelerin yapılması da dâhil olmak üzere İstekli;
- 21.1.1. İşlerin yürütülmesine, tamamlanmasına ve işlerde olabilecek kusurların düzeltilmesine ilişkin olarak bütün kanun, KHK, tüzük, yönetmelik, kararname, tebliğ ve diğer ilgili mevzuata uyacağını kabul, beyan ve taahhüt eder.
- 21.1.2. Malları veya hakları, işler dolayısıyla herhangi bir şekilde etkilenen veya etkilenebilecek olan kamu kurum ve kuruluşlarının düzenlemelerine uyacak ve bu hükümlerin ihlali nedeniyle ortaya çıkabilecek bütün sorumluluk ve cezalardan dolayı İTO'nun zararını karşılamayı kabul, beyan ve taahhüt eder.

21.1.3. Taahhütleri çerçevesinde kusurlu veya standartlara uygun olmayan malzeme seçilmesi, verilmesi veya kullanılması, tasarım hatası, uygulama yanlışlığı, denetim eksikliği, taahhüdün sözleşme ve şartname hükümlerine uygun olarak yerine getirilmemesi ve benzeri nedenlerle ortaya çıkan zarar ve ziyandan doğrudan sorumludur.

22. GİZLİLİK

22.1. İstekli, işle ilgili olarak elde ettiği her türlü bilgi ve dokümanı özel ve gizli tutacak ve İTO'nun önceden yazılı izni olmaksızın şartnameye ait herhangi bir detayı ifşa etmeyecek veya yayınlamayacaktır. Türk yargı mercilerinin kararları saklı kalmak kaydıyla, sözleşmenin amaçları doğrultusunda her hangi bir ifşa veya yayınlama gerekliliği konusunda bir uzlaşmazlık ortaya çıkarsa İTO'nun bu konudaki kararı nihai olacaktır. Gizlilik yükümlülüğü, sözleşmenin herhangi bir nedenle sona ermesinden sonra da devam eder.

23. ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ

23.1. İşbu sözleşmeden kaynaklanan veya bu sözleşmeyle ilgili olan ya da bu sözleşmenin ihlali, feshi veya geçersizliğine ilişkin bulunan her türlü uyuşmazlık veya istem, **İstanbul Ticaret Odası Tahkim ve Arbuluculuk Merkezi (İTOTAM)** tahkim kuralları uyarınca nihai olarak tahkim yoluyla çözülecektir.

24. FİYATLANDIRMA

24.1. Teklifler verilirken idari ve teknik şartnamede yazılan işlerin tümü konu olacak ilgili maddeleri dikkate alacaktır. Göz önünde bulundurulmayan İstekli tarafından maliyet görülecek hususlar ayrı olarak belirtilmek zorundadır.

24.2. Teknik Şartname'nin ekinde yer alan Teklif Tablosu'nda yer alan her husus için teklifler ayrıca belirtilecektir.

24.3. İTO söz konusu işlerde artırma veya azaltma, birim olarak işleri ayırma hakkını saklı tutar. Artış ve azalış oranları sözleşmede belirtilir birim fiyatı değiştirmez.

25. ÖDEME

25.1. Şartnamenin II. Kısımda yer alan işler karşılığı sunulan işlerin bedel ödemesi yeni sisteme geçiş ile İTO'ya ait kredi kartı ile yapılacak, fatura kapalı olarak ilgili belgelerle İTO'ya bildirilecektir.

25.2. Bahsi geçen ödeme sistemi dışında bir ödeme gerçekleşmesi durumunda ödeme İstekli tarafından yapılacak, ödeme ise İTO tarafından hizmet tutarını gösterir faturanın düzenlendiği tarihten sonraki en geç yirmi (20) gün içinde ödenecektir.

25.3. Ödemelerin tamamı Türk Lirası (TL) banka havalesi olarak yapılacaktır.

II. KISIM

TEKNİK ŞARTLAR

1. İŞİN KONUSU:

İTO Yönetim Kurulu Üyeleri, Meclis Üyeleri, Meslek Komitesi Üyeleri, İdari Yetkilileri ve Çalışanlarının, paydaşlarının grup ve/veya münferit seyahatlerinin talebe bağlı olarak aşağıdaki koşullara göre organize edilmesi, bilet taleplerinin karşılanmasıdır.

2. TARAFLARIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ (İstekli bundan sonra Acente olarak anılacaktır)

2.1. Bilet Talebi ve İşlemler:

- 2.1.1. İTO bilet talebini Acente yetkilisine telefonla ve/veya yazılı olarak iletilecek olup, Acente, İTO'nun bu talebini en kısa sürede ve en uygun kombinasyonlarla cevaplandırmakla yükümlüdür.
- 2.1.2. Acente, İTO yetkililerinin uçuşlarının uygun olan en iyi standartlarda gerçekleştirilmesini teminen, seyahate ilişkin uçak tipi, bağlantılı uçuşlar ve diğer uçuş seçenekleri konusunda gereken esneklik ve hassasiyeti göstermekle yükümlüdür.
- 2.1.3. Acente Yetkilisi uçuşlar hakkındaki tüm bilgiyi İTO'ya yazılı olarak iletilecek ve İTO'nun onayı alındıktan sonra gerekli rezervasyon yapılacaktır.
- 2.1.4. Acente, İTO'nun uçuş talebini hangi sınıftan konfirmeli yer alınabiliyor ise o sınıftan rezervasyonunu yapmakla birlikte; diğer uygun sınıflar için yedek rezervasyon oluşturarak takibini yapacak ve rezervasyonun daha uygun fiyattan konfirme olması halinde bu sınıftan biletlemeyi ve faturalamayı yapacaktır.
- 2.1.5. İTO'nun istenilen tarihte ve uçaklarda yer talebine olumlu yanıt verilemediği takdirde Acente sorunun çözümü için gerekli hassasiyeti gösterecek, uçuşlar ve bilet temini hakkında çözüm getirici alternatifleri yazılı olarak sunacaktır.
- 2.1.6. Seyahat programını etkileyebilecek muhtemel uygulama, değişiklikler İTO'ya yazılı bildirilecektir.
- 2.1.7. Havayollarının promosyonel indirimleri İTO'ya bildirilecek ve bilet fiyatlarına yansıtılacaktır.
- 2.1.8. Talep halinde uçuş milleri ile ilgili işlemler ve takibi acente tarafından yapılacaktır.

2.2. Acente (İstekli) Yetkilileri:

- 2.2.1. Acente, konusunda deneyimli ve yetkili kişileri bu iş için görevlendirmek ve bu kişilere doğrudan ulaşılabilecek irtibat bilgilerini İTO'ya bildirmekle yükümlüdür.
- 2.2.2. Acente, yetkili kişileri bu iş için 7/24 saat hizmet verecek şekilde görevlendirecektir.
- 2.2.3. **Acente, İTO için hizmet konusunda yetkin ve tecrübeli iki (2) adet personeli teknik donanımını da (bilgisayar, yazıcı, telefon, mobil telefon ve hattı vb.) temin ederek görevlendirecektir. İTO bu personeller için uygun çalışma alanı tahsis edecektir. İTO memnun kalmadığı personeli yazılı olarak bildirmek kaydıyla değiştirilmesini talep etme hakkına sahiptir. Değişiklik, talebi müteakip 15 iş günü içinde yapılmak zorundadır.**
- 2.2.4. Acente, görevlendireceği personellerin tüm özlük hakları, aylık maaş ödemeleri, SGK prim ödemeleri, yemek ve yol ücretleri vb. tüm ödemelerini bildirdiği zaman içinde yapmakla mükelleftir. Kıdem tazminatı dahil her türlü yasal yükümlülükler Acenteye aittir.
- 2.2.5. İTO'nun talebi halinde Acente, ayrıca İTO'nun görevlendireceği bir (1) İTO personeline bilet işlemlerini gerçekleştirebilmesi için yetki verecek, her türlü teknik bilgiyi paylaşacak, bu personele rezervasyon ve biletleme işlemleri için veri akışı sağlayacaktır.
- 2.2.6. Acente ve yetkili personelleri mesai saatleri dışında, hafta sonu, dini ve resmi bayramlar vb. oluşabilecek "ACİL" taleplerin karşılanması için cep telefonu, ev telefonu vb. irtibat bilgilerini İTO'ya bildirecektir. Söz konusu yetkililer resmi tatil, dini tatil ve hafta sonu tatilleri dahi bu numaralardan ulaşılacaktır.

2.2.7. Acenta 365 gün 7/24 hizmet verebilecek (Call Center) alt yapıya sahip olmalıdır. hizmet İTO bilet temini ve siparişi için yetkililere ulaşamadığı durumlarda haftanın ve günün her saatinde acentede 7/24 ulaşacak muhatap bir kişiyi bulabilmelidir. Bu konu İTO tarafından bazı günlerde denetim altında tutulacak, belli periyotlarla sorgulamalar yapılacaktır. Başka bir deyişle haftanın ve günün her saatinde acente İTO'nun bilet taleplerini karşılamakla mükelleftir.

2.2.8. Fiyat Teklifi Zarfında: Hizmet Bedeli listesi (Yurt içi ve yurt dışı seyahatlerde **THY tercih edilmekte**, alternatif olarak diğer Havayolları arzulanmakta olup, servis ücretleri iç-dış hat promosyon, ekonomi ve business biletler için ayrı ayrı belirtilmelidir.)

2.3. Fatura ve Raporlama:

2.3.1. Biletlerin ödemesi yeni sisteme geçiş ile İTO'ya ait kartla yapılacak, fatura kapalı olarak ilgili belgelerle İTO'ya bildirilecektir.

2.3.2. Acente İTO'nun talebi halinde satışı yapılan bilet sayısı, seyahat detayları ve uygulanan iskonto miktarı, toplam uçuş sayısı vb. konuları içeren bir rapor sunacaktır. (Söz konusu rapor formatı uçak firması tarafından da teyitli olacak şekilde olmalı, eğer BSP raporu verilebilecek durum var ise BSP Raporu verilmesi, gerektiğinde BSP raporunun geçmiş tüm dökümleri içeren (history) bilgisi, ücretsiz iptal, iade ve değişiklik hakkı vb.)

2.4. Bilet Teslimi:

2.4.1. Acente, bilet ve diğer gerekli evrakları seri ve güvenli bir şekilde istenilen tarih ve zamanda istediği kanal ile (e-posta, adi gönderi, kargo, özel kurye vb.) İTO'ya iletmekle yükümlüdür.

2.4.2. Özel kurye tahsisi söz konusu olduğunda; mevcut iş ve gönderi dışında kurye kesinlikle başka işlere yönlendirilemez ve gecikmelerde bu durum mazeret olarak bildirilemez. Bu konudaki gecikmelerden ve biletin süresinde teslim edilmemesinden Acente sorumludur.

2.4.3. Acente, eğer e-bilet kullanımını tercih ediyor ise, e-biletin ilgili kişiye/İTO'ya iletildiğinden emin olacaktır.

2.5. TEKLİF FORMATI

TEKLİF FORMATI				
Sıra NO	HİZMET ÇEŞİDİ /FİYATLAR	PROMOSYON BİLET HİZMET BEDELİ	EKONOMİ BİLET HİZMET BEDELİ	BUSİNESS BİLET HİZMET BEDELİ
1	İç Hat Uçak Bilet Servisi Bedeli (Tüm bilet türleri için ayrı ayrı sunulacaktır)			
2	Dış Hat Uçak Bilet Servisi Bedeli (Tüm bilet türleri için ayrı ayrı sunulacaktır)			
3	Reissue İç Hat Bedeli			
4	Reissue Dış Hat Bedeli			
5	BSP Raporu Verilip Verilemeyeceği			
6	Bu maddelerin dışında (varsa) talep edilen hizmet bedeli			

***Teklif Formatı Teknik Şartnamenin Eki'dir.**

NOT : İşbu Teknik Şartname, İdari Şartnamenin eki ve ayrılmaz bir parçası kabul edilir.

EK:1A

TEKLİF MEKTUBU (ÖRNEK)

İSTANBUL TİCARET ODASI
Yönetim Kurulu Başkanlığı'na;

İTO uçak bileti alım hizmeti işi ile ilgili ihale evrakının tümünü okudum/inceledim ve kabul ettim.

Yukarıda belirtilen işlerin tamamını Ekli listede verdiğim birim fiyatlar ile yapmayı kabul ve taahhüt ederim.

Saygılarımla,

/ /2025

Firma Adı : (kaşe ve imza)
Kanuni İkametgâhi :

EK.1B:

Teklif Üst Yazı
Tarih

İSTANBUL TİCARET ODASI BAŞKANLIĞI'NA

İTO uçak bileti alımı hizmeti işi ihalesi teklifimizdir.

Saygılarımla,

/ /2025

Firma Adı : (kaşe ve imza)
Kanuni İkametgâhi :