

GİZLİ MÜŞTERİ ARAŞTIRMASI HİZMETİ ALIM İŞİ

Gizli Müşteri Araştırması Hizmeti Alımı İş hizmet alımı 4734 sayılı Kamu İhale Kanununun 19 uncu maddesine göre açık ihale usulü ile ihale edilecektir.

İhaleye ilişkin ayrıntılı bilgiler aşağıda yer almaktadır:

İhale Kayıt Numarası (İKN) : 2026/1096138

1- İdarenin

1.1. Adı : İSTANBUL BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI METRO İSTANBUL SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

1.2. Adresi : YAVUZ SELİM MAH. METRO SK. NO: ESENLER/İSTANBUL

1.3. Telefon numarası : 08502528800

1.4. İhale dokümanının görülebileceği ve indirilebileceği internet sayfası : <https://ekap.kik.gov.tr/EKAP/>

2- İhalenin

2.1. Tarih ve Saati : 21.07.2026 - 10:00

2.2. Yapılacağı (e-tekliflerin açılacağı) adres : Yavuz Selim Mah. Metro Sok. No:3 Esenler / İSTANBUL Metro İstanbul A.Ş. -C Blok -İhaleler Şefliği

3- İhale konusu hizmet alımının

3.1 Adı : Gizli Müşteri Araştırması Hizmeti Alımı İş

3.2. Niteliği, türü ve miktarı : 12.417 adet (İhale dokümanına uygun olarak müşteri memnuniyetinin araştırılması, analiz edilmesi ve raporlanması denetim hizmeti.) Ayrıntılı bilgiye EKAP'ta yer alan ihale dokümanı içinde bulunan idari şartnameden ulaşılabilir.

3.3. Yapılacağı/teslim edileceği yer : Metro İstanbul San. Tic. A. Ş.'nin işletmeciliğini yaptığı İstanbul il sınırları içinde, teleferik ve raylı sistem toplu taşıma hatlarında, istasyonlarda ve araçlarda

3.4. Süresi/teslim tarihi : İşe başlama tarihinden itibaren 12(Oniki) aydır

3.5. İşe başlama tarihi : Sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren 5 gün içinde işe başlanacaktır.

4- Katılım ve yeterlik kriterleri:

4.1. Katılım ve yeterlik kriterlerine ilişkin istekliler tarafından e-teklif kapsamında sunulması gereken bilgi ve belgeler ile fiyat dışı unsurlara ilişkin bilgi ve belgelere aşağıda yer verilmiştir:

4.1.1. Teklif mektubu.

4.1.2. Teklif vermeye yetkili olduğunu gösteren bilgi ve belgeler:

4.1.2.1. Tüzel kişilerde; isteklilerin yönetimindeki görevliler ile ilgisine göre, ortaklar ve ortaklık oranlarına (halka arz edilen hisseler hariç)/üyelerine/kurucularına ilişkin bilgi ve belgeler.

4.1.2.2. Vekâleten ihaleye katılma halinde vekile ilişkin bilgi ve belgeler.

4.1.3. Geçici teminat.

4.1.4 İsteklilerin iş ortaklığı olması halinde iş ortaklığı beyannamesi.

4.2. Ekonomik ve mali yeterliğe ilişkin bilgi ve belgeler ile bunların taşınması gereken kriterler:

Ekonomik ve mali yeterliğe ilişkin bilgi, belge veya kriter belirtilmemiştir.

4.3. Mesleki ve teknik yeterliğe ilişkin bilgi ve belgeler ile bunların taşınması gereken kriterler:

4.3.1. Son beş yıl içinde bedel içeren bir sözleşme kapsamında kabul işlemleri tamamlanan ve teklif edilen bedelin **% 25** oranından az olmamak üzere, ihale konusu iş veya benzer işlere ilişkin iş deneyimini gösteren belgeler veya teknolojik ürün deneyim belgesi.

4.3.1.1. Tüzel kişi tarafından iş deneyimini göstermek üzere kullanılan belgenin, tüzel kişiliğin yarısından fazla hissesine sahip ve 4734 sayılı Kanuna göre yapılacak ihalelere ilişkin sözleşmelerin yürütülmesi konusunda temsile ve yönetime yetkili olan ortağına ait olması halinde, ticaret ve sanayi odası/ticaret odası bünyesinde bulunan ticaret sicili müdürlükleri veya yeminli mali müşavir ya da serbest muhasebeci mali müşavir tarafından ilk ilan tarihinden sonra düzenlenen ve düzenlendiği tarihten geriye doğru son bir yıldır kesintisiz olarak bu şartların korunduğunu gösteren, e-forma uygun belgenin kullanılması zorunludur.

4.3.1.2. 4734 sayılı Kanun kapsamındaki idarelere taahhüt edilenler dışında yurt dışında gerçekleştirilen işlerden elde edilen iş deneyiminin 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun 195 inci maddesinin ikinci fıkrası gereğince pay çoğunluğuna dayanarak kurulan şirketler topluluğu ilişkisi içinde kullanılması halinde bu hukuki ilişkiyi ve bu ilişkinin süresini tevsik eden belgelerin sunulması zorunludur.

4.4. Bu ihalede benzer iş olarak kabul edilecek işler:

4.4.1.

Kamu kurum ve kuruluşlarına veya özel sektöre saha çalışmaları yapılarak veri toplama veya denetim veya anket çalışmaları yapılması birlikte veya ayrı ayrı benzer iş olarak kabul edilecektir.

5- Ekonomik açıdan en avantajlı teklif sadece fiyat esasına göre belirlenecektir.

6- İhaleye sadece yerli istekliler katılabilecektir.

7- İhaleye teklif verecek olanların, EKAP hesabına giriş yaparak ihale dokümanını indirmeleri zorunludur.

8- Teklifler, EKAP üzerinden teklif mektubu ile ihaleye katılım belgesi ve diğer ekler kullanılarak hazırlanacak ve e-imza ile imzalanarak ihale tarih ve saatine kadar EKAP üzerinden gönderilecektir.

9- İstekliler tekliflerini, her bir iş kaleminin miktarı ile bu iş kalemleri için teklif edilen birim fiyatların çarpımı sonucu bulunan toplam bedel üzerinden teklif birim fiyat şeklinde vereceklerdir. İhale sonucunda, üzerine ihale yapılan istekliyle birim fiyat sözleşme imzalanacaktır.

10- Bu ihalede, işin tamamı için teklif verilecektir.

11- İstekliler teklif ettikleri bedelin %3'ünden az olmamak üzere kendi belirleyecekleri tutarda geçici teminat vereceklerdir.

12- Bu ihalede elektronik eksiltme yapılmayacaktır.

13- Verilen tekliflerin geçerlilik süresi, ihale tarihinden itibaren **120 (YüzYirmi)** takvim günüdür.

14- Konsorsiyum olarak ihaleye teklif verilemez.

15- Diğer hususlar:

İhalede Uygulanacak Sınır Değer Katsayısı (R) : **Diğer Hizmetler/0,78**
Teklifi sınır değerinin altında kalan isteklilerden Kanunun 38 inci maddesine göre açıklama istenecektir.