სს საქართველოს ბანკი აცხადებს ტენდერს, SOLO სტატუსის მქონე კლიენტებისთვის კონსიერჟის მომსახურების შესყიდვის შესახებ. ტენდერში მონაწილეობისთვის და დეტალური ინფორმაციის მისაღებად საჭიროა დაინტერესებულმა კომპანიამ რეგისტრაცია გაიროს ბანკის შესყიდვების პორტალზე (SAP Ariba).

რეგისტრაციისთვის, **ტენდერის დასრულებამდე მინიმუმ 4 დღით ადრე** მიმართეთ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| საკონტაქტო პირი შესყიდვების მიმართულებით |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ნინო მიქელაძეnimikeladze@bog.ge +995 599 88 43 22 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| გამოცხადების თარიღი:დასრულების თარიღი: | 16 თებერვალი 202327 თებერვალი 2023 (17:00 საათი) |
|  |  |

 **ტენდერი SOLO სტატუსის მქონე კლიენტებისთვის კონსიერჟის მომსახურების შესყიდვის შესახებ**

* 1. **ზოგადი ინფორმაცია**
* საკონტრაქტო ვადა: 3 წელი
* SOLO CLUB ანგარიშთა პაკეტით მოსარგებლე (მათ შორის, Аmerican Express Platinium Card-ის მფლობელი) მომხმარებლებს (შემდგომში - კლიენტი) შესაძლებლობა აქვთ ისარგებლონ კონსიერჟის მომსახურებით, რაც გულისხმობს კონსიერჟის/პირადი ასისტენტის გათვალისწინებული საინფორმაციო ხასიათის მომსახურების მიწოდებასა და პროდუქტის/მომსახურების მიღების მიზნით შესაბამის პირებთან გადამისამართებას.
* SOLO CLUB ანგარიშთა პაკეტით მოსარგებლე მომხმარებელთა მიმდინარე რაოდენობა - 10.000 მომხმარებელი (მზარდი).
	1. **მომსახურების პირობები**
* კონსიერჟის/პირადი ასისტენტის გათვალისწინებულ მომსახურებას (შემდგომში - მომსახურება) კლიენტს გაუწევს საქართველოს ბანკის (შემდგომში - ბანკი) მიერ განსაზღვრული მესამე პირი, ხოლო ბანკი უზრუნველყოფს კლიენტის სასარგებლოდ მესამე პირისთვის აღნიშნული მომსახურების საფასურის გადახდას;
* მომსახურების ჩამონათვალი, რომლის საფასურის გადახდას/ანაზღაურებას უზრუნველყოფს ბანკი ცვალებადია და ჩამონათვალის მოქმედი ვერსიის სანახავად გაეცანით დანართ N1-ს.
* მომსახურების გაწევა ხორციელდება საქართველოს ტერიტორიაზე, ხოლო მომსახურების პირობების დანართით გათვალისწინებულ შემთხვევებში, ასევე საზღვარგარეთ;
* ბანკსა და კლიენტს შორის შემდგომი კომუნიკაციისთვის შესაძლებელია ბანკსა და კლიენტს შორის შეთანხმებული სხვა საკომუნიკაციო საშუალების გამოიყენება;
* მომსახურება კლიენტს მიეწოდება მესამე პირის მიერ განსაზღვრული წესით და ვადაში;
* მომსახურების ფარგლებში კლიენტის მიერ მომსახურების/პროდუქტის მესამე პირისგან შეძენის შემთხვევაში, შეძენილი მომსახურების/პროდუქტის თანხის/ღირებულების გადარიცხვას უზრუნველყოფს ბანკი, კლიენტის დავალების საფუძველზე, ბანკში დადგენილი წესებისა და პირობების შესაბამისად.
* პრეტენდენტი ვალდებულია სრულად უზრუნველყოს მისი თანამშრომლების უზრუნველყოფა ყველა საჭირო საოფისე/ტექნიკური ინვენტარით, მათ შორის ოფისით.
* SLA:

სამუშაო საათები: ორშაბათი-პარასკევი 10:00-19:00

კრიტიკულ შემთხვევებზე რეაგირება 24/7

მოთხოვნაზე რეაგირების დრო:

* სამუშაო საათებში: 20 წუთი
* არასამუშაო საათებში: 1 საათი
	1. **საკვალიფიკაციო მოთხოვნები**
* მსგავსი მომსახურების შესაბამისი მასშტაბებით შესრულების გამოცდილება ადგილობრივ ბაზარზე - მინიმუმ 3 წელი.
* პროექტის დაწყების შესაძლებლობა - ხელშეკრულების გაფორმებიდან 1 თვეში.
	1. **ტენდერის ფარგლებში წარსადგენი სავალდებულო დოკუმენტაცია**

ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად აუცილებელია ორგანიზაციამ წარმოადგინოს შემდეგი სავალდებულო დოკუმენტაცია:

* **ფინანსური წინადადება**
	+ წინადადება წარმოდგენილი უნდა იყოს საქართველოს ეროვნულ ვალუტაში - ლარში და მოიცავდეს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ გადასახადებს და გადასახდელებს.
	+ ანგარიშსწორება განხორციელდება ყოველთვიურად ორმხრივად ხელმოწერილი მ/ჩ აქტის საფუძველზე.
	+ ფინანსური წინადადება წარმოდგენილი უნდა იყოს მომხმარებელთა შემდეგ რაოდენობებზე 1 მომხმარებლის საფასურის მითითებით:
		- 8,000 – 10,000
		- 10,000 – 13, 000
		- 13,000 -16,000
		- 16,000 – 20,000
		- >20,000
* შემოთავაზებული წინადადების ფარგლებში, შემოთავაზებული წინადადების ფარგლებში, პრეტენდენტის მიერ განსაზღვრული/შემოთავაზებული კონსიერჟთა რაოდენობა.
* **კომპანიის მოღვაწეობის შესახებ ინფორმაცია,** საქმიანობის მოკლე აღწერილობა (გამოცდილება). გამოცდილების დამადასტურებელი დოკუმენტაცია.
* **რეკომენდატორების სია,** მათთან მუშაობის გამოცდილების წლებისა და საკონტაქტო ინფორმაციის მითითებით.
* **კომპანიის საკონტაქტო ინფორმაცია** (იხ. დანართი 3 დოკუმენტის ბოლოს).

* პრეტენდენტის წინააღმდეგ არ უნდა მიმდინარეობდეს გადახდისუუნარობის საქმის წარმოება და პრეტენდენტი არ უნდა იყოს ლიკვიდაციის / რეორგანიზაციის პროცესში.
* ტენდერის განმავლობაში პრეტენდენტს აქვს ვალდებულება მოთხოვნისამებრ წარმოადგინოს ნებისმიერი იურიდიული თუ ფინანსური დოკუმენტი.
* ბანკი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს, გააუქმოს ან გადაავადოს ტენდერი თავისი შეხედულებისამებრ.
	1. **შეფასების კრიტერიუმები**

გამარჯვებული კომპანია შეირჩევა შეფასების კრიტერიუმების მიხედვით:

* ფინანსური წინადადება 75%
* კომპანიის გამოცდილება 25%

**ბანკი იტოვებს უფლებას, სატენდერო პროცედურის დასრულების შემდგომ, გამარჯვებულის გამოვლენამდე, დაგეგმოს შეხვედრები ტენდერში მონაწილე მონაწილე შერჩეულ კომპანიებთან, გასაუბრებისა და შესაძლო დამატებითი დეტალების დაზუსტების მიზნით.**

**ბანკის მხრიდან კონსიერჟის თანამდებობისთვის რეკომენდებული მინიმალური საკვალიფიკაციო მოთხოვნები იხ. დანართში 2.**

**შენიშვნა:**

\*მონაწილეობისთვის და დეტალური ინფორმაცის მისაღებად საჭიროა დაინტერესებულმა კომპანიამ რეგისტრაცია გაიროს ბანკის შესყიდვების პორტალზე (SAP Ariba).

დანართი 2: კონსიერჟის საკვალიფიკაციო მოთხოვნები

**კონსიერჟის** თანამდებობის საკვალიფიკაციო მოთხოვნები:

**ძირითადი მოვალეობები:**

* მომხმარებლის სატელეფონო მომსახურება;
* ელ. ფოსტისა და სხვა კომუნიკაციის საშუალებებით მომხმარებლისათვის კონსულტაციის გაწევა;
* მომხმარებლებზე ორიენტირებული მაღალხარისხიანი მომსახურების უზრუნველყოფა;
* სატელეფონო რეჟიმში Lifestyle-თან დაკავშირებულ მოთხოვნებზე სწრაფი რეაგირება (კონტრაქტორ კომპანიებთან ურთიერთობით):
* მომხმარებლებთან გრძელვადიანი ურთიერთობების ჩამოყალიბება და შენარჩუნება;
* მომხმარებლების საჭიროებების იდენტიფიცირება, მიღებული ინფორმაციის დაზუსტება/დამუშავება, პრობლემების მოგვარების გზის/ალტერნატივების შეთავაზება;
* გუნდის მხარდაჭერა სხვადასხვა საკითხებზე.
* დასახული პიროვნული და გუნდური ხარისხობრივი და რაოდენობრივი მიზნების მიღწევა.

**სამუშაო გამოცდილება:**

* სასტუმროში, ტურისტულ სააგენტოში ან/და პირად ასისტენტად მუშაობის გამოცდილება
* გაყიდვების სფეროში მუშაობის გამოცდილება;
* პარტნიორებთან ურთიერთობის სფეროში გამოცდილება;
* დამატებით - მარკეტინგის სფერო.

**სავალდებულო ცოდნა, უნარები:**

* სერვისულობა, მომხმარებელზე ორიენტირებულობა;
* საოფისე პროგრამების ცოდნა;
* ინგლისური ენის სრულყოფილი ფლობა;
* აკადემიურად წერის უნარი;
* კომუნიკაბელურობა და გუნდური მუშაობის უნარი;
* დაძაბულ რეჟიმში, სწრაფ სამუშაო რიტმში მუშაობის უნარი;
* სამუშაო დროის ეფექტურად განაწილებისა და მართვის უნარები.

დანართი 3: საბანკო რეკვიზიტები

ორგანიზაციის დასახელება:

საიდენტიფიკაციო კოდი:

იურიდიული მისამართი:

ფაქტიური მისამართი:

ხელმძღვანელის სახელი და გვარი:

ხელმძღვანელის პირადი ნომერი:

ხელმძღვანელის ტელეფონის ნომერი:

საკონტაქტო პირის სახელი და გვარი:

საკონტაქტო პირის პირადი ნომერი:

საკონტაქტო ტელეფონი:

ელექტრონული ფოსტის მისამართი:

ვებ-გვერდი:

ბანკის დასახელება:

ბანკის კოდი:

ბანკის ანგარიშის ნომერი: