|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| გამოცხადების თარიღი:დასრულების თარიღი: | 24 სექტემბერი 20251 ოქტომბერი 2025 (11:00 საათი) |
| საკონტაქტო პირები | ელა ყაველაშვილიekavelashvili@bog.ge +995 579 01 04 03   |
|  |  |

 **ტენდერი სს „საქართველოს ბანკი“-ს (ს/კ: 204378869) SOLO სტატუსის მქონე კლიენტებისთვის კონსიერჟის მომსახურების შესყიდვაზე**

**ინსტრუქცია ტენდერში მონაწილეთათვის**

პრეტენდენტებმა სისტემაში უნდა ატვირთონ სატენდერო დოკუმენტაციით მოთხოვნილი ყველა დოკუმენტი. ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად აუცილებელია პრეტენდენტმა შეავსოს და წარმოადგინოს ფინანსური შეთავაზება **- დანართი N1** და ინფორმაცია კომპანიის შესახებ - **დანართი N2**;

პრეტენდენტის მიერ ასატვირთი ყველა დოკუმენტი და ინფორმაცია დამოწმებული უნდა იყოს უფლებამოსილი პირის ხელმოწერითა და ბეჭდით (არსებობის შემთხვევაში);

სატენდერო წინადადება წარმოდგენილი უნდა იყოს საქართველოს ეროვნულ ვალუტაში - ლარში და მოიცავდეს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ გადასახადებს და გადასახდელებს;

ხელშეკრულების მოქმედების პერიოდში, შესყიდვის ობიექტის ღირებულებები იქნება ფიქსირებული;

ანგარიშსწორება განხორციელდება ყოველთვიურად ორმხრივად ხელმოწერილი მ/ჩ აქტის საფუძველზე:

ტენდერის განმავლობაში დამატებითი ინფორმაციის მოპოვება ან დაზუსტება შესაძლებელია საკონტაქტო პირ(ებ)თან დაკავშირებით ელექტონული ფოსტის ან ტელეფონის საშუალებით;

ტენდერის დასრულების შემდეგ სატენდერო კომისია განიხილავს მოწოდებულ ინფორმაციას და გამოავლენს საუკეთესო პირობების მქონე მომწოდებელს;

ხელშეკრულების და წინამდებარე დოკუმენტის პირობებს შორის წინააღმდეგობის შემთხვევაში უპირატესობა მიენიჭება ხელშეკრულების პირობებს;

წინამდებარე ტენდერის გამოცხადება არ ავალდებულებს ბანკს რომელიმე პრეტენდენტთან ხელშეკრულების გაფორმებას. ბანკი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს შეწყვიტოს, გააუქმოს ან გადაავადოს ტენდერი თავისი შეხედულებისამებრ.

პრეტენდენტის მიერ ტენდერში გამარჯვება არ წარმოადგენს ბანკთან ხელშეკრულების გაფორმების წინაპირობას, რადგან, გარდა ტენდერში გამარჯვებისა, ბანკთან ხელშეკრულების გაფორმება ექვემდებარება პრეტენდენტის საქმიანობის შესაბამისობის შემოწმებას საქართველოს კანონმდებლობასთან, საერთაშორისო სანქციებთან და ბანკის შიდა პოლიტიკებთან და პროცესებთან მიმართებით.

პრეტენდენტის საქმიანობის შემოწმების ფარგლებში, საქართველოს კანონმდებლობასთან, საერთაშორისო სანქციებთან და ბანკის შიდა პოლიტიკებთან და პროცესებთან შეუსაბამობის გამოვლენის შემთხვევაში, ბანკი უფლებამოსილია, უარი განაცხადოს პრეტენდენტთან ხელშეკრულების გაფორმებაზე და აღნიშნულის შესახებ აცნობოს პრეტენდენტს უარის თქმის ზოგად საფუძველზე მითითებით.

**წინადადების წარდგენით კომპანია ეთანხმება სატენდერო დოკუმენტაციაში მითითებულ მოთხოვნებსა და პირობებს.**

1. **ზოგადი ინფორმაცია:**

სს „საქართველოს ბანკი“ აცხადებს ტენდერს SOLO CLUB და WEALTH MANAGMENT სტატუსის მქონე კლიენტებისა და SOLO სტატუსის მქონე იურიდიული პირებისათვის კონსიერჟის მომსახურების შესყიდვაზე:

* საკონტრაქტო ვადა: **3 წელი, 1 წლის თავზე გადახედვის პირობით.**
* SOLO CLUB,Wealth Management და SOLO სტატუსის მქონე იურიდიული პირებისათვის კონსიერჟის 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,Wealth Management და SOLO სტატუსის მქონე იურიდიული პირებისათვის ანგარიშთა პაკეტით მოსარგებლე მომხმარებელთა მიმდინარე რაოდენობა - 19 500 მომხმარებელი (მზარდი). სავარაუდო პროგნოზით, 1 წლის თავზე მაქსიმუმ 22 000 მომხმარებელი;
* კომპანიას უნდა ყავდეს თავისი Travel Agent, ჰქონდეს წვდომა ისეთ სისტემებზე როგორიცაა: Amadeus, SABRE...;
* ყველა კლიენტს ინდივიდუალურად უნდა ყავდეთ მიმაგრებული პირადი კონსიერჟი და შეძლოს მასთან კომუნიკაცია ყველა კლიენტისთვის სასურველი არხით (whatsapp,email, ტელეფონით).

გამარჯვებულის გამოვლენამდე, ბანკი უფლებამოსილია დაგეგმოს შეხვედრები ტენდერში მონაწილე შერჩეულ კომპანიებთან, გასაუბრებისა და შესაძლო დამატებითი დეტალების დაზუსტების მიზნით.

* 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 N3-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 გამოყენება;
* 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-კვირა 10:00-00:00

კრიტიკულ შემთხვევებზე რეაგირება 24/7

მოთხოვნაზე რეაგირების დრო:

* სამუშაო საათებში: 20 წუთი
* არასამუშაო საათებში: 1 საათი
	1. **საკვალიფიკაციო მოთხოვნები**
* პრეტენდენტ კომპანიას უნდა გააჩნდეს მსგავსი მომსახურების შესაბამისი მასშტაბებით შესრულების გამოცდილება ადგილობრივ ბაზარზე - მინიმუმ 3 წელი.
* პროექტის დაწყების შესაძლებლობა - ხელშეკრულების გაფორმებიდან 1 თვეში.
* პრეტენდენტის წინააღმდეგ არ უნდა მიმდინარეობდეს გადახდისუუნარობის საქმის წარმოება და პრეტენდენტი არ უნდა იყოს ლიკვიდაციის / რეორგანიზაციის პროცესში;
	1. **ტენდერის ფარგლებში წარსადგენი სავალდებულო დოკუმენტაცია**

ტენდერში მონაწილეობის მისაღებად აუცილებელია დაინტერესებულმა კომპანიებმა ყველა სავალდებულო დოკუმენტი ატვირთონ პლატფორმაზე <https://tenders.ge/>. დოკუმენტები უნდა აიტვირთოს უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით და ბეჭდით (არსებობის შემთხვევაში):

* **ფინანსური წინადადება - დანართი N1**
	+ საქართველოს ეროვნულ ვალუტაში -ლარში და მოიცავდეს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებულ გადასახადებს და გადასახდელებს;
	+ ფინანსური წინადადება წარმოდგენილი უნდა იყოს კონტრაქტის პირველი წლის განმავლობაში მომხმარებელთა შემდეგ რაოდენობაზე:
		- 19 500 - > 22 000;
	+ კონტრაქტის პირველი წლის ღირებულების დაფიქსირების შემდგომ, ფორმულა გამოიყვანს per client ღირებულებას, კონტრაქტის II წელს მომხმარებელთა რაოდენობის 10%-ზე მეტით ზრდის შემთხვევაში: X / 22 000
		- კონტრაქტის მეორე წელს, მომხმარებელთა რაოდენობის 10%-ზე მეტით ზრდის შემთხვევაში, ყოველთვიური მომსახურების ღირებულების განსაზღვრა მოხდება შემდეგი ფორმულით: X + (1 მომხმარებლის საფასური x ფაქტიურად გაზრდილ რაოდენობაზე).
	+ ანგარიშსწორება განხორციელდება ყოველთვიურად ორმხრივად ხელმოწერილი მ/ჩ აქტის საფუძველზე.
* **შემოთავაზებული წინადადების ფარგლებში, პრეტენდენტის მიერ უნდა განისაზღვროს კონსიერჟთა და ტურისტრულ აგენტთა რაოდენობა.**
* **კომპანიის მოღვაწეობის შესახებ ინფორმაცია,** საქმიანობის მოკლე აღწერილობა (გამოცდილება). გამოცდილების დამადასტურებელი დოკუმენტაცია.
* **რეკომენდატორების სია,** მათთან მუშაობის გამოცდილების წლებისა და საკონტაქტო ინფორმაციის მითითებით.
* **ინფორმაცია კომპანიის შესახებ - დანართი N2.**

\* ტენდერის განმავლობაში პრეტენდენტს აქვს ვალდებულება მოთხოვნისამებრ წარმოადგინოს ნებისმიერი იურიდიული თუ ფინანსური დოკუმენტი.

* 1. **შეფასების კრიტერიუმები**

გამარჯვებული კომპანია შეირჩევა შეფასების კრიტერიუმების მიხედვით:

* ფინანსური წინადადება 75%
* კომპანიის გამოცდილება 25%

**წინადადებები შეფასდება** სატენდერო კომისიის მიერ წინასწარ განსაზღვრული კრიტერიუმების და წონების მიხედვით. წინადადება შეიძლება ჩაითვალოს არსებითად შესაბამისად თუ ის აკმაყოფილებს სატენდერო დოკუმენტაციის მოთხოვნებს რაიმე მატერიალური გადახრების, დათქმისა და გამოტოვების გარეშე.

ბანკის მხრიდან კონსიერჟისა და ტურისტული აგენტის თანამდებობისთვის რეკომენდებული მინიმალური საკვალიფიკაციო მოთხოვნები **იხ. დანართი N4 დოკუმენტის ბოლოს.**

დანართი N4: კონსიერჟის საკვალიფიკაციო მოთხოვნები

**უმცროსი პირადი კონსიერჟის თანამდებობის სამუშაო აღწერილობა:**

**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.

**განათლება:** დამამთავრებელი კურსის სტუდენტი / უმაღლესი

 **სამუშაო გამოცდილება:**

უპირატესობა მიენიჭებათ სასტუმროში, ტურისტულ სააგენტოში ან/და პირად ასისტენტად მუშაობის გამოცდილების მქონე კანდიდატებს.

**სავალდებულო ცოდნა, უნარები:**

* სერვისულობა, მომხმარებელზე ორიენტირებულობა;
* საოფისე პროგრამების ცოდნა;
* ინგლისური ენის სრულყოფილი ფლობა, სასურველია რუსულის ცოდნაც (საკომუნიკაციო დონეზე მაინც)
* აკადემიურად წერის უნარი;
* კომუნიკაბელურობა და გუნდური მუშაობის უნარი;
* დაძაბულ რეჟიმში, სწრაფ სამუშაო რიტმში მუშაობის უნარი;
* სამუშაო დროის ეფექტურად განაწილებისა და მართვის უნარები.

**სამუშაო გრაფიკი:**

* კვირაში 5 სამუშაო დღე
* ცვლები: 10:00 – 19:00, 15:00 – 00:00

**პირადი კონსიერჟის თანამდებობის სამუშაო აღწერილობა:**

**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.

**განათლება:** უმაღლესი

**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.

**სამუშაო განრიგი (კვირაში 5 სამუშაო დღე):**

* ორშაბათი -პარასკევი - 10:00 – 19:00

**ტურისტული აგენტის თანამდებობის სამუშაო აღწერილობა:**

**საკვალიფიკაციო მოთხოვნები:**

* განათლება ტურიზმის ან ბიზნესის მიმართულებით;
* ტურიზმის სფეროში მუშაობის გამოცდილება;
* 2+ წლიანი გამოცდილება ტურიზმის სფეროში;
* Amadeus-ის, Sabre-ს და მგსგავსი ტურისტული პროგრამების (გლობალური დაჯავშნის/განაწილების სისტემა) მაღალ დონეზე ცოდნა
* აუცილებელია ინგლისური ენის  B2 დონეზე ცოდნა

**ძირითადი ფუნქცია-მოვალეობები:**

* მომხმარებლის სურვილის მიხედვით ავიაბილეთების ტურების მოძიება, კომპანიის პარტნიორ არხებში ფასების შედარება და საუკეთესო ბილეთის /ტურის მომზადება
* სასტუმროებისა და სხვა ტურ. პროდუქტების რეზერვაცია/რეალიზაცია;
* ტურისტული პაკეტების შედგენა/რეზერვაცია/რეალიზაცია;
* შემომავალ ზარებზე, შეტყობინებებზე ოპერატიული და ამომწურავი პასუხების გაცემა
* ამგზავრების თარიღის / დროის ცვლილების შესახებ მეილზე ან კომუნიკაციის სხვა არხებში შემოსული შეტყობინებების მონიტორინგი და მგზავრისთვის აღნიშნული ცვლილების შესახებ ინფორმაციის მიწოდება
* პოტენციურ მომხმარებელთან ურთიერთობის დამყარება და გაღრმავება;
* არსებულ მომხმარებელთან მჭიდრო ურთიერთობის შენარჩუნება;
* ინვოისებისა და შეთავაზებების მომზადება;
* რეპორტინგი.

**სამუშაო განრიგი:**

* სამუშაო გრაფიკი: ორშაბათი - პარასკევი (10:00-19:00)