

სატენდერო დოკუმენტაცია

**(RFP)**

**მისტიური კვლევის მომსახურების შეძენაზე**

სს „ფინკა ბანკი საქართველო“ საერთაშორისო საფინანსო ჰოლდინგის ნაწილია. ჰოლდინგში ფინკას პარტნიორები არიან საერთაშორისო საფინანსო კორპორაცია (IFC, World Bank Group), KfW Bankengruppe, FMO, გერმანიის განვითარების ბანკი, ნიდერლანდების განვითარების ბანკი, responsAbility GLobal Microfinance Fund, Triple Jump და სხვა საერთაშორისო საფინანსო ორგანიზაციები.  ფინკა ბანკის სერვისცენტრების ქსელი საქართველოს თითქმის ყველა რეგიონს მოიცავს.

სს ფინკა ბანკი საქართველო ახორციელებს საქმიანობას უმაღლესი ეთიკური და პროფესიული სტანდარტების მიხედვით და ბანკის შიდა წესების მიხედვით, ბანკის თანამშრომელს და/ან მასთან დაკავშირებულ პირს არ შეიძლება ჰქონდეს პირდაპირი ან არაპირდაპირი ფინანსური ინტერესი ბანკის რომელიმე კონტრაჰენტთან (ინტერესთა კონფლიქტი). აღნიშნულის გათვალისწინებით, ტენდერში მონაწილე კომპანიასა და ბანკის თანამშრომელს და/ან მათთან დაკავშირებულ პირებს შორის არ უნდა არსებობდეს ინტერესთა კონფლიქტი.

**ტენდერის აღწერილობა:**

**სს „ფინკა ბანკი საქართველო“ აცხადებს ტენდერს მისტიური მომხმარებლის კვლევის შეძენაზე.**

**ტენდერის პირობები**

ზოგადი მოთხოვნები:

* „მისტიური მომხმარებლის კვლევა“ უნდა მოიცავდეს დაკვირვებებს ობიექტის დონეზე.
* დაკვირვებების სავარაუდო რაოდენობა - 330 ( სერვის ცენტრის თანამშრომელი) და 14 (ქოლ ცენტრის) დაკვირვება.

**კვლევა, მოიცავს კლიენტებთან ურთიერთობის შეფასებას შემდეგი კრიტერიუმების მიხედვით:**

* კონტაქტის დამყარების დეტალები;
* კეთილგანწყობა–თავაზიანობა;
* მობილიზებულობა;
* კომუნიკაციის უნარ–ჩვევები;
* პროფესიული უნარები
* თვითკონტროლი
* კონფლიქტური სიტუაციების მართვის უნარები;
* შეფერხების მოგვარების უნარ–ჩვევები;
* გადამისამართების უნარ–ჩვევები;
* მომსახურების პროცესის დასრულება;
* თანამშრომლის იერსახის და ჩაცმის სტილის შესაბამისობა ბანკში არსებულ სტანდარტებთან;
* თანამშრომლის სამუშაო ადგილის შესაბამისობა ბანკში არსებულ სტანდარტებთან;
* სერვის ცენტრის შიდა სივრცის და გარეგანი იერსახის კუთხით შეფასება;
* ქროსსელინგი.

**დაკვირვებები უნდა განხორციელდეს:**

* იმ თანამშრომლებზე, რომლებსაც, სამუშაო აღწერილობის თანახმად, უწევთ კლიენტების მომსახურება. კვლევა განხორციელდება როგორც თბილისის, ასევე რეგიონების სერვის ცენტრებში. ჯამში 39 სერვის ცენტრში; (სერვის ცენტრების ჩამონათვალი და მისამართები გთხოვთ ნახოთ შემდე ბმულზე:

[ფილიალების მისამართი](https://www.finca.ge/%E1%83%A4%E1%83%98%E1%83%9C%E1%83%99%E1%83%90-%E1%83%9B%E1%83%A1%E1%83%9D%E1%83%A4%E1%83%9A%E1%83%98%E1%83%9D%E1%83%A8%E1%83%98/)

* სატელეფონო სერვის ცენტრში.

**სავალდებულო მოთხოვნები:**

* თითოეულ ქეისზე წარმოდგენილი უნდა იყოს დაკვირვების დამადასტურებელი დოკუმენტი. (კანონით განსაზღვრული ნორმების დაცვით მოპოვებული ვიდეო/აუდიო მასალა და სხვა);
* ყველა დაკვირვებაზე წარმოდგენილი უნდა იყოს ჩანაწერი (აუდიო/ვიდეო) და დეტალური ტრანსკრიპტი, ასევე, მისტიური მომხმარებლის დღიური;
* კვლევის ბოლოს წარმოდგენილი უნდა იყოს ელექტრონული ბაზა, რომელიც იძლევა საშუალებას პროგრამულად მოხდეს შედეგების გაანალიზება, აუდიო ჩანაწერების მოსმენა, მონაცემების ფილტრაცია, ექსპორტი და სხვა;
* წარმოდგენილი უნდა იყოს ინფორმაცია მისტიური კლიენტების ტრენინგებთან დაკავშირებით, რომელიც მოგვცემს საშუალებას დავრწმუნდეთ მისტიური კლიენტების კვალიფიკაციასა და მომზადების დონეში;
* ბოლო 2 წლის განმავლობაში საქართველოში მოქმედ ბანკებთან თანამშრომლობა მისტიური მომხმარებლის კვლევების კუთხით;
* ხელშეკრულებით დადგენილი ფასი უნდა დაკორექტირდეს რეალურად შესრულებული დაკვირვებების შესაბამისად;
* სატენდერო წინადადებაში საერთო ფასი გამოსახული უნდა იყოს საქართველოს კანონმდებლობით გათვალისწინებული შესყიდვის ობიექტის ადგილზე მიწოდებასთან დაკავშირებული ყველა გადასახადის გათვალისწინებით;
* სატენდერო წინადადება, აგრეთვე ამ წინადადებასთან დაკავშირებული შემსყიდველსა და პრეტენდენტს შორის გაცვლილი მთელი კორესპონდენცია და დოკუმენტაცია წარმოდგენილი უნდა იყოს ქართულ ენაზე;
* საბოლოო რეპორტი წარმოდგენილი უნდა იყოს როგორც ქართულ ასევე ინგლისურ ენაზე.

**ჩატარების პერიოდი და დრო:**

* ჩატარების პერიოდი და დრო - ხელშეკრულების გაფორმების დღიდან 2017 წლის 31 დეკემბრის ჩათვლით

**ტენდერში მონაწილე კომპანიები უნდა აკმაყოფილებდნენ შემდეგ საკვალიფიკაციო მოთხოვნებს:**

ბოლო 2 (ორი) წლის განმავლობაში საქართველოში მოქმედ ბანკებთან თანამშრომლობის გამოცდილება მისტიური მომხმარებლის კვლევის კუთხით.

**წარსადგენი დოკუმენტაცია :**

* სს „ფინკა ბანკი საქართველოს“ მიერ შემუშავებული სატენდერო განაცხადის ფორმა; (განაცხადი დამოწმებული უნდა იყოს ორგანიზაციის ბეჭდით და უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით)
* ტენდერის პირობები;
* ამონაწერი სამეწარმეო რეესტრიდან;
* პრეტენდენტებმა უნდა წარმოადგინოს სატენდერო წინადადების ფასების ცხრილი.

ფასთა ნუსხა უნდა იყოს კომპანიის ბლანკზე დაბეჭდილი, უფლებამოსილი პირის ხელმოწერით და ბეჭდით დამოწმებული; ფასი გამოსახულ უნდა იყოს ყველა ხარჯის გათვალისწინებით, როგორიცაა: ტრანსპორტირების ხარჯები და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილი გადასახადები, თუ მოსაკრებლები (მათ შორის - დღგ). სატენდერო წინადადების საერთო და თითოეული ერთეულის ფასის წარმოდგენა დასაშვებია მხოლოდ ეროვნულ ვალუტაში - ლარი.

* ანგარიშსწორების პირობები;
* სარეკომენდაციო წერილები, გაცემული ბოლო 6 თვის განმავლობაში.
* შეთანხმება კონფიდენციალურობაზე; (გაფორმდება მოგვიანებით)
* ინფორმაცია კომპანიაზე;
* პროექტში ჩართული საკვანძო პერსონალის რეზიუმები;

პრეტენდენტებმა პრეზენტაციის სახით უნდა წარმოადგინონ სრული და დეტალური ინფორმაცია ჩასატარებელ მისტიურ კვლევასთნ დაკავშრებით, კერძოდ:

**კვლევის დაგეგმვა:**

* მისტიური კლიენტების დაქირავება;
* საველე სამუშაოების დაგეგმარება და სხვა.

**კვლევის განხორციელება:**

* ინფორმაცია შესაძლო სიმულაციურ სცნერებზე შესაბამისი Check List-ების მოწოდებით;
* მისტიური კლიენტების ვიზიტების დამადასტურებელი დოკუმენტები
* სხვა დამატებით ინფორმაცია

**მისტიური კლიენტების ტრენინგი:**

* პრეტენდენტება უნდა წარმოადგინონ ინფორმაცია მისტიური კლიენტების ტრენინგებთან დაკავშრებით, რომელიც შემსყიდველს მისცემს საშუალებას დარწმუნდეს მისტიური კლიენტების კვალიფიკაცია/მომზადების დონეში;

**მონაცემთა შეგროვება/ანალიზი:**

* მონაცემების შეგროვების მექანიზმები;
* მონაცემთა ანალიზის გეგმა;

**კვლევის შემაჯამებელი ანგარიშის ფორმა:**

* კვლევის შემაჯამებელი ანგარიშის ფორმა; ფორმა, რომელიც იქნება მოწოდებული კვლევის დასრულების შემდეგ.

**შერჩევის კრიტერიუმებია:**

* მომსახურების სრული ღირებულება;
* კვალიფიკაცია და გამოცდილება;
* მომსახურების ხარისხი ( მოსაწოდებელი მასალების ხარისხი);
* მოწოდების პირობები;

**ტენდერის ჩაბარების პირობები:**

სატენდერო წინადადება წარმოდგენილი უნდა იყოს ფინკა ბანკი საქართველოს სათაო ოფისში **დალუქული კონვერტით.** მისამართი: ქ. თბილისი, ვაჟა ფშაველას 71, ბლოკი 1, მე 3 სართული - სს „ფინკა ბანკი საქართველოს“ სათავო ოფისი.

**სატენდერო პროცედურები და ვადები**

სატენდერო წინადადების მიღება მოხდება 24 ივლისის ჩათვლით.

**განსაკუთრებული პირობები**

ხელშეკრულება გაფორმდება ტენდერში გამარჯვებულ კომპანიასთან.

პრეტენდენტის მიერ წარმოდგენილი არასწორი ან არასრულყოფილი წინადადება არ განიხილება.

წინადადებების განხილვისას, საჭიროების შემთხვევაში, სატენდერო კომისია იტოვებს უფლებას კომპანიას მოსთხოვოს დამატებითი დოკუმენტაცია. პრეტენდენტის მიერ მითითებულ ვადაში დამატებითი დოკუმენტაციის არ წარმოდგენის შემთხვევაში იგი ჩაითვლება დისკვალიფიცირებულად.

სს „ფინკა ბანკი საქართველო“ არ არის ვალდებული პრეტენდენტს განუმარტოს თავისი გადაწყვეტილების საფუძველი.

გთხოვთ, გამოაგზავნოთ შესაბამისად წარსადგენი დოკუმენტაცია დალუქული კონვერტით (კონვერტზე უნდა იყოს წარწერა - **კონფედენციალურია** და ტენდერის დასახელება) ორგანიზაციის იურიდიულ მისამართზე: ქ. თბილისი, ვაჟა ფშაველას 71, ბლოკი 1, მე 3 სართული - სს „ფინკა ბანკი საქართველოს“ სათავო ოფისი.

ტენდერში მონაწილეობისათვის მზაობის შესახებ შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე: [procurement@finca.ge](mailto:procurement@finca.ge) ან/და ნებისმიერი შეკითხვის არსებობის შემთხვევაში გთხოვთ მოგვწეროთ შემდეგ ელექტრონულ მისამართზე: [procurement@finca.ge](mailto:procurement@finca.ge); [Nino.Revishvili@finca.ge](mailto:Nino.Revishvili@finca.ge)



**ტენდერში მონაწილეობის განაცხადის ფორმა**

კომპანიის დასახელება: --------------------------------------------------------------------------

კომპანიის საიდენტიფიკაციო ნომერი: ---------------------------------------------------------------

იურიდიული მისამართი: ----------------------------------------------------------------------------------

ფაქტობრივი მისამართი: ---------------------------------------------------------------------------------------

ინფორმაცია კომპანიის დამფუძნებლების შესახებ: -------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

საკონტაქტო პირის სახელი და გვარი, ტელეფონი, ელ-ფოსტა: -----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ისტორია (როდის დაარსდა, რამდენი წელია, რაც არის ქართულ ბაზარზე, მის მიერ განხორციელებული პროექტები) ---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

მიმდინარე კონტრაქტორების რაოდენობა/ძირითადი კონტრაქტორები ---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

რა რეგიონებს ფარავს კომპანია ----------------------------------------------------------------------------------