

Հարգելի գործընկերներ,

Տեղեկացնում ենք որ «Յուքոմ» ՓԲԸ-ն (այսուհետ՝ Պատվիրատու) հրավիրում է բոլոր հետաքրքրված կազմակերպու­թյուն­ներին ներկայացնել առաջարկներ՝ հետևյալ ծառայության մատուցման համար. Գաղտնի Գնորդ (այսուհետ՝ ԳԳ) հետազոտության իրականացում՝ Պատվիրատուի վաճառքի և սպասարկման կենտրոններում (այսուհետ՝ ՎՍԿ):

# Ընդհանուր տեղեկություններ

Հետազոտության նպատակն է ստուգել Պատվիրատուի ՎՍԿ-ներում սպասարկման որակը՝ ըստ Պատվիրատուի կողմից սահմանված սպասարկման ստանդարտների:

Մրցույթի ավարտից հետո հաղթող մասնակցի հետ կնքվում է Պայմանագիր՝ հիմք ընդունելով Հրավերի 4-րդ կետի դ ենթակետը:

Պայմանագրի մյուս կետերը, ինչպես նաև պայմանները, բանակցելի են կողմերի միջև:

# Ծառայությունների նկարագիր՝

Անհրաժեշտ է իրականացնել այցեր Պատվիրատուի ՎՍԿ-ներ, որոնք գտնվում են Երևան քաղաքում և ՀՀ մարզերում: Թվով 23 ՎՍԿ Երևանում և 54 ՎՍԿ՝ ՀՀ մարզերում, ինչպես նաև 5 տաղավար Երևան քաղաքում (ցանկը կցված է Հավելված 1-ում):

ՎՍԿ-ների ամսական այցերի քանակը՝ 146, իսկ տաղավարներ՝ 2-ական այց եռամսյակի ընթացքում (այցերի քանակներն ըստ ՎՍԿ-ների գրված է Հավելվաած 1-ում)

Անհրաժեշտության դեպքում, պատվիրատուի պահանջով, հնարավոր է իրականացնել ամսական լրացուցիչ 5 այց։

**Հետազոտության գործիքներ.**

* Գնահատման հարցաթերթ, որը կազմվում է Պատվիրատուի սպասարկման ստանդարտների հիման վրա
* Այցելությունների սցենարներ, որոնք կազմվում են Պատվիրատուի պրոդուկտների հիման վրա: Սցենարները ենթակա են փոփոխման:
* Աուդիոձայնագրություններ: Այցելությունների 100% որակյալ ձայնագրություն, որոնք լսվելու են Պատվիրատուի կողմից

**Այցելությունների արդյունքների ներկայացում.**

* Իրականացված այցերի ընթացքում կատարված բոլոր ձայնագրությունները ներկայացվում են յուրաքանչյուր շաբաթ՝ գնահատման բազայի հետ միասին, որն իր մեջ ներառում է աուդիոձայնագրությունների և գնահատման հարցաթերթի մեկնաբանությունների համադրում:
* Ձայնագրությունները և հաշվետվությունները պետք է ուղարկվեն միայն էլեկտրոնային տարբերակով ստորև էլ. hասցեներին.

[narine.samsonyan@ucom.a](mailto:narine.samsonyan@ucom.a)m

narine.hovhannisyan@ucom.am

* Յուրաքանչյուր ամսվա վերջում տրամադրվում է հաշվետվություն՝ ppt ձևաչափով:

**Տվյալների որակի վերահսկողություն.**

Հավաքված տվյալների 100% որակի ստուգում:

**Գաղտնի Գնորդի ընտրություն.**

ԳԳ ընտրության ժամանակ կարևոր է նրա և ստուգվող ՎՍԿ-ներում աշխատող ծանոթների առկայության բացահայտումն ու բացառումը:

**Այցեր**.

* 1 օրվա ընթացքում միևնույն Գաղտնի գնորդն այցելում է միայն 1 ՎՍԿ:
* 1 վաճառքի կետը ստուգվում է օրվա մեջ 1 անգամ
* Միևնույն վաճառքի կետում երկու Գաղտնի գնորդի միաժամանակ գտնվելն արգելվում է
* Նույն ԳԳ-ն միևնույն ՎՍԿ կարող է այցելել 2 ամիսը 1 անգամ
* ԳԳ նվազագույն տարիքը՝ 18 տարեկան

# Որակավորում

Հայտատուն պետք է բավարարի հետևյալ նվազագույն պայմաններին՝

* Պետք է ունենա Գաղտնի գնորդ մեթոդաբանությամբ իրականացված հետազոտությունների նմանատիպ փորձ նախկին մինչև 5 տարիների ընթացքում: Հեռահաղորդակցության ոլորտում փորձը պարտադիր է:

# Առաջարկի ներկայացումը

Հայտատուներն իրենց առաջարկը պետք է ներկայացնեն ուղարկելով այն ստորև նշված անձանց էլեկտրոնային հասցեներին, ոչ ուշ, քան 2022թ․ հուլիսի 28-ը, մինչև աշ­խատանքային օրվա ավարտը:

Առաջարկը պետք է ներառի՝

ա) Հայտատուի տվյալները (անվանում, հասցե, հվհհ, պատասխանատու անձ, կոնտակտային տվյալներ)․

բ) Հայտատուի որակավորմանը ներկայացվող՝ վերոշարադրյալ պահանջների համապատասխանելիության վերա­բերյալ մանրամասն տվյալներ

գ) Ծառայությունների մատուցման գնային առաջարկը (ավելացված արժեքի հարկ վճարող հան­դիսանալու դեպքում՝ դրա վերաբերյալ նշումով)․

դ) Ծառայությունների դիմաց վճարման պայմանները․ Պատվիրատուն յուրաքանչյուր պատվերի համար վճարում կատարում է հետևյալ պայմանով՝ հետվճարում հանձնման-ընդունման ակտի ստորագրման պահից՝ 14 օրացուցային օրվա ընթացում:ե) Ծառայությունների մատուցման առնչվող այլ տեղեկություններ և/կամ մեկնաբանություններ․

զ) Առաջարկի վավերականության ժամկետը (առնվազն 30 օր)․

# Կոնտակտային տվյալներ

5. Առաջարկների, հարցերի, տեխնիկական քննարկումների համար կարող եք կապ հաստատել ստորև նշված տվյալներով.

Գնումների մասնագետ` Սոնա Թամրազյան sona.tamrazyan@ucom.am +374 95 988 146

ԳՄԲ ղեկավար` Հովակ Պոդոսյան` [hovak.podosyan@ucom.am](mailto:hovak.podosyan@ucom.am) +374 44 444 340

Անհրաժեշտության դեպքում Ընկերությունը պատրաստ է կազմակերպել աշխատանքային քննար­կումներ՝ Ծառայությունների մատուցմանն ու առաջարկների ներկայացմանն առչնվող հարցերի պարզաբանման նպատակով։