

Հարգելի՛ գործընկերներ,

Տեղեկացնում ենք, որ «Յուքոմ» ՓԲԸ-ն (այսուհետ՝ Ընկերություն) հրավիրում է բոլոր հետաքրքրված կազմակերպու­թյուն­ներին ներկայացնել առաջարկներ՝ «Յուքոմ» ՓԲԸ-ի գործող ներքին իրավական ակտերի (ընթացակարգ, կարգ, քաղաքականություն, ուղեցույց) աուդիտի անցկացման՝ դրանց արդիականությունն ու ահրաժեշտությունը հասկանալու, անհրաժեշտության պարագայում վերանայման, թարմացման, ինչպես նաև բացակայող փաստաթղթերի կազմման գործընթացն իրականացնելու համար:

# Ընդհանուր տեղեկություններ

# Առկա է 137 իրավական ակտ, որոնց զգալի մասը ներդրվել է 2021-2024 թվականների ընթացքում, իսկ մնացած մասը՝ 2017-2021 թվականների ընթացքում: Բոլորը գործում են:

# Ծառայությունների նկարագիր

Ծառայությունների մատուցման հայտ ներկայացնող կազմակերպությունը (այսուհետ՝ «Հայտա­տու») ստանձնում է մատուցել ստորև ծառայությունները.

* Հայտատուի աշխատակիցների կողմից Ընկերության կառուցվածքին ծանոթացում,
* անհրաժեշտ ներքին իրավական ակտերի ցանկի կազմում յուրաքանչյուր ստորաբաժանման ղեկավարի հետ,
* առկա իրավական ակտերի գնահատում աուդիտի տեսանկյունից,
* նոր իրավական ակտերի կազմում,
* սերտ աշխատանք Ընկերության պատասխանատու աշխատակիցների հետ:

**Աշխատանքի շրջանակը.** Խորհրդատվական ընկերությունը պատասխանատու կլինի հետևյալի համար.

**Ընթացիկ վիճակի գնահատում.**

* իրականացնել առկա բիզնես գործընթացների համապարփակ վերանայում բոլոր ստորաբաժանումներում՝ ներառյալ հաճախորդների սպասարկման, բիլլինգի, ֆինանսների, գնումների, ՏՏ-ի և կոմերցիայի,
* բացահայտել անարդյունավետությունները, ավելորդությունները և խոչընդոտները, որոնք ազդում են ծառայությունների մատուցման և հաճախորդների գոհունակության վրա,
* հարցազրույցների, սեմինարների և հարցումների միջոցով հիմնական շահագրգիռ կողմերից հավաքագրել պահանջներն ու ակնկալիքները՝ ապահովելու համար ռազմավարական նպատակների հետ համապատասխանությունը:

Բիզնես գործընթացների նախագծում.

* մշակել մանրամասն և ընդլայնվող բիզնես գործընթացների նախագիծ, որը համահունչ է ընկերության ռազմավարական նպատակներին և նպաստում է ապագա աճին,
* սահմանել հստակ դերեր և պարտականություններ յուրաքանչյուր գործընթացում` ապահովելով հաշվետվողականություն և սահուն ընթացք,
* ապահովել նախագծի ինտեգրումը հեռահաղորդակցության գործող համակարգեր:

Գործընթացի նախագծում.

* նախագծել օպտիմիզացված գործընթացներ՝ կենտրոնանալով արտադրողականության բարձրացման, գործառնական ծախսերի կրճատման և հաճախորդների հետ աշխատանքի փորձի բարելավման վրա,
* ստեղծել գործընթացի մանրամասն քարտեզներ, գծապատկերներ և փաստաթղթեր՝ հստակ և գործուն ծրագրի իրականացումն ապահովելու համար,
* յուրաքանչյուր գործընթացի համար սահմանել կատարողականի ցուցանիշներ և հիմնական կատարողական ցուցիչներ (KPI)՝ արդյունավետության աստիճանը չափելու և շարունակական բարելավում ապահովելու համար:

Իրականացման ճանապարհային քարտեզ.

* մշակել ռազմավարական ճանապարհային քարտեզ նոր գործընթացների փուլային իրականացման համար՝ առաջնահերթություն տալով ծառայությունների որակի և արդյունավետության վրա առավելագույն ազդեցություն ունեցողներին,
* բացահայտել հնարավոր ռիսկերը և մշակել մեղմացման ռազմավարություններ՝ բարեհաջող իրականացումն ապահովելու համար,
* տրամադրել ժամանակացույց նշաձողերով՝ ընթացքին հետևելու և ժամանակին հանձնումն ապահովելու համար:

Ներքին վերահսկողություն և համապատասխանություն.

* նախագծել և իրականացնել ներքին վերահսկողություն՝ ապահովելու գործընթացի ամբողջականությունը և համապատասխանությունը հեռահաղորդակցության ոլորտի կանոնակարգերին և չափանիշներին,
* ստեղծել վերահսկման մեխանիզմներ՝ նոր գործընթացների համապատասխանությանը հետևելու և ապահովելու համար՝ նվազեցնելով սխալների և խարդախության ռիսկը,
* մշակել քաղաքականություններ և ընթացակարգեր՝ իրականացնելու ներքին վերահսկողություն և կառավարում՝ ապահովելով համապատասխանության նկատմամբ կառուցվածքային մոտեցում,
* իրականացնել ռիսկերի գնահատումներ՝ բացահայտելու և մեղմելու հսկողության հնարավոր ձախողումները՝ պաշտպանելով ընկերության գործունեությունն ու հեղինակությունը:

Փոփոխության կառավարում.

* Նախագծել փոփոխությունների կառավարման պլան՝ ապահովելու նոր գործընթացների սահուն անցումն ու ներդնումն ամբողջ կազմակերպությունում,
* փոփոխություններն ու արտոնությունները արդյունավետ կերպով փոխանցել բոլոր շահագրգիռ կողմերին՝ նպաստելով գնմանն ու աջակցությանը,
* աջակցություն ցուցաբերել դիմադրության կառավարմանը և շարունակական բարելավման մշակույթի զարգացմանը՝ երկարաժամկետ հաջողություն ապահովելու համար:

Ուսուցում և զարգացում.

* մշակել համապարփակ ուսումնական նյութեր՝ հարմարեցված օգտվողների տարբեր խմբերի համար՝ ներառյալ տեխնիկական անձնակազմի, հաճախորդների սպասարկման աշխատակիցների և ղեկավարության համար,
* անցկացնել վերապատրաստման դասընթացներ և սեմինարներ՝ նոր գործընթացներն արդյունավետ գործարկելու համար աշխատակիցներին անհրաժեշտ հմտություններով և գիտելիքներով զինելու նպատակով,
* ապահովել գիտելիքների արդյունավետ փոխանցումը ներքին թիմերին՝ գործընթացների հետագա իրականացումը պահպանելու և կատարելագործելու համար՝ ապահովելով կայունություն:

Շարունակական աջակցություն

* իրականացման փուլում տրամադրել շարունակական խորհրդատվություն և աջակցություն՝ ցանկացած խնդիր լուծելու և սահուն իրագործում ապահովելու համար,
* վերահսկել նոր գործընթացների իրականացումը և կատարել անհրաժեշտ ճշգրտումներ՝ հիմնվելով արդյունքների և կատարողականի տվյալների վրա,
* առաջարկել հետագա իրականացման ակնարկներ և շարունակական բարելավման առաջարկություններ, որպեսզի գործընթացները մնան արդյունավետ և համահունչ բիզնես նպատակներին:

Արդյունքներ. Ակնկալվող արդյունքները ներառում են.

* բիզնես գործընթացների վերլուծության հաշվետվություն՝ Ընկերության կառավարման խորհրդին՝ ներկա վիճակի ներկայացմամբ,
* բիզնես գործընթացի նախագծման ​​փաստաթղթեր,
* գործընթացների քարտեզներ և գծապատկերներ,
* իրականացման ճանապարհային քարտեզ և ռազմավարություն,
* ներքին վերահսկողության և համապատասխանության պլան,
* քաղաքականության և ընթացակարգերի փաստաթղթավորում,
* ռիսկերի գնահատման հաշվետվություններ,
* փոփոխությունների կառավարման պլան,
* ուսումնական նյութեր և ուսումնական պարապմունքների անցկացում,
* շարունակական աջակցություն և խորհրդատվական հաշվետվություններ:

# Որակավորում

Հետաքրքրված ընկերությունները պետք է ունենան հետևյալ որակավորումները.

* առնվազն 10 տարվա ապացուցված փորձ բիզնես գործընթացների նախագծման և ձևավորման ոլորտում,
* հեռահաղորդակցության ոլորտի ընկերություններին ընդհանրացված ծառայությունների մատուցման փորձառություն,
* բիզնես գործընթացների բարելավման ուղղորդման և իրականացման ցուցաբերած կարողություն,
* նախագծերի կառավարման հզոր հմտություններ,
* հեռահաղորդակցության ոլորտին հատուկ ներքին վերահսկողության, համապատասխանության և ռիսկերի կառավարման փորձ,
* փոփոխությունների կառավարման և վերապատրաստման փորձառություն,
* գերազանց հաղորդակցման և շահագրգիռ կողմերի կառավարման կարողություններ:

# Ակնկալվող ժամկետները

Մինչև 6 ամիս:

# Առաջարկի ներկայացումը

Հայտատուներն իրենց առաջարկը պետք է ներկայացնեն ոչ ուշ, քան 2024թ․ օգոստոսսի 01-ը՝ մինչև աշ­խատանքային օրվա ավարտը՝ ուղարկելով այն ստորև նշված անձանց էլեկտրոնային հասցեներին։

Առաջարկը պետք է ներառի՝

* Հայտատուի տվյալները (անվանում, հասցե, հվհհ, պատասխանատու անձ, կոնտակտային տվյալներ),
* Հայտատուի որակավորմանը ներկայացվող վերոշարադրյալ պահանջների համապատասխանելիության վերա­բերյալ մանրամասն տվյալներ և հիմնավորող փաստաթղթեր,
* ծառայությունների մատուցման գնային առաջարկը (ավելացված արժեքի հարկ վճարող հան­դիսանալու դեպքում՝ դրա վերաբերյալ նշումով),
* ծառայությունների դիմաց վճարման ակնկալվող պայմանները,
* ծառայությունների մատուցման առնչվող այլ տեղեկություններ և/կամ մեկնաբանություններ,
* առաջարկի վավերականության ժամկետը (առնվազն 45 օր):

# Կոնտակտային տվյալներ

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

Գնումների մասնագետ` Սոնա Թամրազյան (էլեկտրոնային հասցե՝ [sona.tamrazyan@ucom.am](mailto:sona.tamrazyan@ucom.am), հեռ.՝ +374 95 988 146),

Գնումների թիմի ղեկավար՝ Ռուբեն Սայադյան ([ruben.sayadyan@ucom.am](mailto:ruben.sayadyan@ucom.am) +374 41 442 441)

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