[Հայերենը՝ ստորևում]

Terms of Reference: Digital Transformation Expert (SME Procurement Support – DT4SME Cohort 2)

Location: Remote and On-Site (Armenia)
Contract Type: Service Contract (Procured under Participant Budget)
Duration: November 2025 – March 2026
Estimated Level of Effort: Up to 15 days per participant
Contracting Entity: Impact Hub Armenia Social Innovation Development Foundation
Funding: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Reference: Grant Agreement No. 81307349
Deadline for Proposals: December 5, 2025, at 18:00 (Armenian Time)

1. Background

Impact Hub Armenia, with support from GIZ, is implementing a program to promote the digital transformation and economic integration of small and medium-sized enterprises (SMEs) owned by forcibly displaced individuals from Nagorno-Karabakh. The program supports reopening, adapting, and upgrading businesses using tailored digital tools and services.

Each participant is eligible for in-kind procurement support of approximately €13,500, with at least €4,900 (40%) allocated to digital transformation. Up to 9 participants will be supported in Cohort #2.

- Vita Med LLC: Vitamed medical centers provide healthcare services in accordance with international standards.
- Mesropant LLC: The enterprise is engaged in the production of church candles.
- Arevo Catering: Arevo Catering offers catering and pastry services, combining traditional Artsakh cuisine and innovation.
- Milave Shop: Our goal is to preserve and promote the intangible cultural heritage of Artsakh, particularly the local dialect.
- "Artsakh in Lori" Agricultural Cooperative: The business idea is to cultivate high-value crops, particularly asparagus.

This call aims to recruit one or more Digital Transformation Experts to support SMEs under the DT4SME Cohort #2. Depending on the number of eligible offers, multiple experts may be contracted. Each expert will be assigned to support up to 5 participants, and will sign a separate service contract under the GIZ procurement framework.

Note: This assignment is procured as a service that directly benefits individual participants of the DT4SME program and will be managed under their in-kind support budget in accordance with GIZ procurement guidelines.

2. Objective of the Assignment

The objective of this assignment is to provide tailored digital transformation support to selected SMEs, guiding them in identifying, selecting, integrating, and using digital tools and services to enhance competitiveness, operational efficiency, and market presence.

3. Scope of Work

The expert will work closely with each assigned participant to:

Phase 1: Digital Maturity Assessment and Strategy Design

- Conduct 1:1 interviews and diagnostics with each business
- Review business model, sector, digital maturity, and team capacity
- Identify opportunities for digital transformation based on operational and market goals
- **Deliverables:**
  - Preliminary Digital Strategy per participant

Phase 2: Pitching Preparation Support

- Supervise and provide input into the procurement section of each participant's pitch, and review draft pitch decks (as requested) to ensure digital tool recommendations are realistic, justified, and aligned with digitalization goals.
- Participate in mock pitching to provide feedback to participants.
- **Deliverables:**
  - Digital Section of Participant Pitch Deck (Reviewed and Finalized)

Phase 3: Procurement Planning and Specification Writing

- Translate strategic needs into concrete digital tools/services
- Draft detailed technical specifications and justification for each recommended tool, software, or service
- Prepare Terms of Reference (ToR) where required (e.g., for service-based digital tools)
- Assist participants in prioritizing items and staying within their digital allocation
- **Deliverables:**
  - Digitalization portion of the Procurement Plan
  - Technical specifications and ToRs for tools or services (technical specifications and ToRs must include sufficient detail (functionality, licensing, scope, delivery method) to support quote collection and vendor contracting per GIZ documentation requirements).

Phase 4: Coordination with Service Providers

- Act as the liaison between participants and selected digital service providers
- Ensure proper understanding of deliverables, timelines, and scope by all parties
- Monitor the development and delivery of services (e.g., custom website, system integration, content creation)
- Troubleshoot issues and manage expectations throughout the delivery process
- Flag any concerns or risks to the Impact Hub team in a timely manner
- **Deliverables:**
  - Midpoint and Final check summaries (per service)

Phase 5: Onboarding, Setup, and Coaching

- Guide participants through the setup of software, tools, or platforms (e.g., POS, CRM, e-commerce)
- Support activation, initial use, integration, and a team training where applicable
- Deliver hands-on coaching on usage and value realization
- Flag any concerns to the Impact Hub team if tools cannot be used as intended due to technical or vendor issues.

4. Expert Requirements

Mandatory:

- Minimum 3 years of experience in digital transformation / IT consultancy, working with SMEs is a plus
- Strong knowledge of digital tools: CRM, e-commerce, POS, cloud platforms, automation, and productivity software
- Ability to write clear technical specifications and draft procurement-ready documents
- Fluency in Armenian and English

Preferred:

- Experience in donor-funded programs, especially GIZ
- Good knowledge of the Armenian SME context and needs

5. Supervision and Reporting

The expert will report to the **Program Manager at Impact Hub Armenia** and coordinate closely with the procurement specialist, program coordinator, and grants manager.

All services are subject to GIZ procurement documentation standards. Experts will sign individual service contracts with deliverables and payment directly linked to participant-level outputs. Details will be defined in each individual contract.

6. Timeline

The assignment will run from **November 2025 through March 2026**, aligned with the DT4SME Cohort #2 implementation schedule.

Key milestones include:

- Orientation and onboarding: November
- Procurement plan development: November–December
- Execution and vendor contracting: December–January
- Delivery, documentation, and close-out: January–March

7. Selection Criteria for Evaluation (Call for Proposals)

Criteria	Weight
Experience with digital / IT transformation consultancy	30%
Understanding of Armenian SMEs specific	20%
Value for money / cost of services	50%

8. Call for Proposals

Interested experts are invited to submit the documents below to arpa.hacopian@impacthub.net, with **Digital Transformation Expert (SME Procurement Support)** in the subject line:

- CV and relevant project portfolio
- Short methodology proposal (max 3 pages)
  - How you assess digital needs.
  - How you recommend digital tools.
  - Your process for selecting suitable software/hardware for SMEs
  - Example tools (POS, CRM, productivity tools, websites).
  - How you handle setup and training, as well as your approach to onboarding participants to use digital tools.
  - Any tools/templates you use throughout the process (checklists, strategy templates, etc.).
- Financial offer in two parts: (1) gross fee per participant for Phases 1-2, and (2) gross fee per participant for Phases 3-5. The total fee should be based on an estimated maximum of 15 days of work per participant across all phases combined.
- Availability and capacity (number of participants you could support, if more than one).

Տեխնիկական առաջադրանք. Թվային փոխակերպման փորձագետ (ՓՄՁ գնումների աջակցություն – DT4SME խումբ 2)

Վայր. Հեռավար և տեղում (Հայաստան)
Պայմանագրի տեսակ. Ծառայությունների պայմանագիր (մասնակցի բյուջեով ձեռք բերվող)
Տևողություն. 2025 թվականի նոյեմբերից 2026 թվականի մարտ
Նախատեսված աշխատանքային ծավալ. Մինչև 15 օր մեկ մասնակցի համար
Պայմանագիր կնքող կազմակերպություն. Impact Hub Armenia սոցիալական նորարարությունների զարգացման հիմնադրամ
Ֆինանսավորում. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH
Հղում. Դրամաշնորհի համաձայնագրի № 81307349
Առաջարկների ներկայացման վերջնաժամկետ՝ դեկտեմբերի 5, 2025թ., մինչև ժամը 18:00 (Հայաստանի ժամանակով)

1. Նախապատմություն

Իմփաքթ Հաբ Արմենիան, GIZ-ի աջակցությամբ, իրականացնում է ծրագիր՝ Լեռնային Ղարաբաղից բռնի տեղահանված անձանց պատկանող փոքր և միջին ձեռնարկությունների (ՓՄՁ) թվային փոխակերպման և տնտեսական ինտեգրման խթանման համար: Ծրագիրը աջակցում է բիզնեսների վերագործարկմանը, հարմարեցմանը և արդիականացմանը՝ կիրառելով անհատականացված թվային գործիքներ և ծառայություններ:

Յուրաքանչյուր մասնակից կարող է ստանալ մոտավորապես 13,500 եվրոյի չափով ոչ դրամական գնումների աջակցություն, որից առնվազն 4,900 եվրոն (40%) նախատեսված է թվային փոխակերպման համար: Մինչև 9 մասնակից կստանան աջակցություն ծրագրի երկրորդ փուլում:

- Վիտա Մեդ ՍՊԸ. Վիտամեդ բժշկական կենտրոնները մատուցում են միջազգային ստանդարտներին համապատասխան առողջապահական ծառայություններ:
- Մեսրոպանց ՍՊԸ. Ձեռնարկությունը զբաղվում է եկեղեցական մոմերի արտադրությամբ:
- Arevo Catering. Arevo Catering-ն առաջարկում է սննդի մատակարարման և հրուշակագործության ծառայություններ՝ համադրելով Արցախյան ավանդական խոհանոցը և նորարարությունը:

- Milave Shop. Նպատակը Արցախի ոչ նյութական մշակութային ժառանգության՝ մասնավորապես բարբառի պահպանումն ու տարածումն է:
- «Արցախը Լոռիում» գյուղատնտեսական կոոպերատիվ. Բիզնես գաղափարն է՝ զբաղվել բարձրարժեք մշակաբույսերի, մասնավորապես՝ ծնեբեկի աճեցմամբ:

Այս մրցույթի նպատակն է ներգրավել մեկ կամ մի քանի թվային փոխակերպման մասնագետների, որոնք կաջակցեն ՓՄՁ-ներին DT4SME ծրագրի երկրորդ փուլի շրջանակում: Կախված համապատասխան առաջարկների քանակից՝ կարող են պայմանագրեր կնքվել մի քանի փորձագետների հետ: Յուրաքանչյուր փորձագետ կաշխատի առավելագույնը մինչև 5 մասնակցի հետ և կստորագրի առանձին ծառայությունների պայմանագիր՝ GIZ-ի գնումների պայմանների համաձայն:

Նշում. Այս առաջադրանքը ձեռք է բերվում որպես ծառայություն, որն անմիջականորեն նախատեսված է DT4SME ծրագրի անհատ մասնակիցների շահի համար և կառավարվելու է նրանց բնահիրային աջակցության բյուջեի շրջանակներում՝ համաձայն GIZ-ի գնումների ուղեցույցների:

2. Առաջադրանքի նպատակը

Այս առաջադրանքի նպատակն է ընտրված ՓՄՁ-ներին տրամադրել թվային փոխակերպմանն ուղղված անհատական աջակցություն՝ ուղղորդելով վերջիններիս թվային գործիքների և ծառայությունների նույնականացման, ընտրության, ինտեգրման և շահագործման հարցում՝ մրցունակությունը, գործառնական արդյունավետությունը և շուկայական ներկայությունը բարձրացնելու համար:

3. Աշխատանքի շրջանակները

Մասնագետը կաշխատի անմիջապես յուրաքանչյուր նշանակված մասնակցի հետ հետևյալ ուղղություններով՝

Փուլ 1. Թվային պատրաստվածության գնահատում և ռազմավարության մշակում

- Կատարել անհատական հարցազրույցներ և ախտորոշումներ յուրաքանչյուր բիզնեսի հետ
- Վերանայել բիզնես մոդելը, ոլորտը, թվային պատրաստվածությունը և թիմի կարողությունները
- Հստակեցնել թվային փոխակերպման հնարավորությունները՝ հիմնվելով գործառնական և շուկայական նպատակների վրա
- **Արդյունքներ՝**
    - Յուրաքանչյուր մասնակցի համար մշակված նախնական թվային ռազմավարություն

Փուլ 2. Ներկայացման նախապատրաստման աջակցություն

- Հսկողություն և առաջարկություններ յուրաքանչյուր մասնակցի ներկայացման գնումների բաժնի վերաբերյալ, ինչպես նաև ներկայացումների նախնական

փաթեթների վերանայում (ըստ պահանջի)՝ ապահովելու համար, որ թվային գործիքների առաջարկները իրատեսական են, հիմնավորված և համապատասխանում են թվայնացման նպատակներին:
- Մասնակցություն փորձնական ներկայացմումը՝ մասնակիցներին հետադարձ կապ տրամադրելու համար:
- **Արդյունքներ՝**
  - Յուրաքանչյուր մասնակցի ունենալու է թվային փաթեթ ներկայացման ենթակա (վերանայված և վերջնականացված)

Փուլ 3. Գնումների պլանավորում և տեխնիկական բնութագրերի կազմում

- Ռազմավարական կարիքները վերածել կոնկրետ թվային գործիքների/ծառայությունների
- Մշակել մանրամասն տեխնիկական բնութագրեր և հիմնավորումներ յուրաքանչյուր առաջարկվող գործիքի, ծրագրի կամ ծառայության համար
- Պատրաստել տեխնիկական առաջադրանքներ (ToR) անհրաժեշտության դեպքում (օրինակ՝ ծառայությունների վրա հիմնված թվային գործիքների համար)
- Օգնել մասնակիցներին առաջնահերթություն սահմանել ապրանքների համար և մնալ իրենց բյուջեի սահմաններում
- **Արդյունքներ՝**
  - Գնումների պլանի թվայնացում
  - Գործիքների կամ ծառայությունների տեխնիկական բնութագրեր և ToR-եր (Տեխնիկական բնութագրերը և ToR-երը պետք է ներառեն բավարար մանրամասներ (գործառույթ, լիցենզավորում, շրջանակ, մատակարարման մեթոդ)՝ GIZ փաստաթղթային պահանջներին համապատասխան գնանշումների հավաքագրմանը և մատակարարների հետ պայմանագրերի կնքմանը նպաստելու համար):

Փուլ 4. Համակարգում ծառայությունների մատակարարների հետ

- Հանդիսանալ որպես կապող օղակ մասնակիցների և ընտրված թվային ծառայություններ մատուցողների միջև
- Ապահովել բոլոր կողմերի կողմից արդյունքների, ժամանակացույցի և ծավալի պատշաճ իրականացումը
- Հսկել ծառայությունների մշակումը և մատուցումը (օրինակ՝ անհատական կայքէջ, համակարգի ինտեգրում, բովանդակության ստեղծում)
- Լուծել խնդիրները և կառավարել սպասելիքները առաքման ողջ գործընթացի ընթացքում
- Ժամանակին ներկայացնել ցանկացած մտահոգություն կամ ռիսկ Իմփաքթ Հաբի թիմին
- **Արդյունքներ՝**
  - Միջանկյալ և վերջնական ստուգման ամփոփագրեր (յուրաքանչյուր ծառայության համար)

Փուլ 5. Ներգրավում, տեղադրում և ուղղորդում

- Մասնակիցներին ուղղորդել ծրագրային ապահովման, գործիքների կամ հարթակների (օրինակ՝ POS, CRM, էլեկտրոնային առևտուր) տեղադրման գործընթացում:
- Աջակցել ակտիվացմանը, սկզբնական օգտագործմանը, ինտեգրմանը և թիմի ուսուցմանը, այն դեպքերում երբ անհրաժեշտ է:
- Կատարել գործնական խորհրդատվություն՝ գործիքների օգտագործման և արժեքի իրացման ուղղությամբ:
- Տեղեկացնել Իմփաքթ Հաբի թիմին, եթե գործիքները չեն կարող օգտագործվել նախատեսված ձևով տեխնիկական կամ մատակարարի հետ կապված խնդիրների պատճառով:

4. Փորձագետի պահանջներ

Պարտադիր.

- Նվազագույնը 3 տարվա փորձ թվային փոխակերպման / SS խորհրդատվության ոլորտում, ՓՄՁ-ների հետ աշխատանքը կդիտարկվի որպես առավելություն:
- Խորացված գիտելիքներ թվային գործիքների վերաբերյալ՝ CRM, e-commerce, POS, cloud հարթակներ, ավտոմատացում և արտադրողականության ծրագրեր:
- Հստակ տեխնիկական բնութագրեր գրելու և գնումների համար պատրաստի փաստաթղթեր նախագծելու ունակություն:
- Ազատ տիրապետել հայերեն և անգլերեն լեզուներին:

Նախընտրելի.

- Փորձ համապարփակ ծրագրերում, որոնք ֆինանսավորվում են դոնորների կողմից, մասնավորապես GIZ-ի ծրագրերում:
- Հայկական ՓՄՁ համատեքստի և կարիքների մասին լավ իմացություն

5. Վերահսկողություն և հաշվետվություն

Փորձագետը հաշվետու կլինի **Իմփաքթ Հաբ Արմենիայի ծրագրի ղեկավարին** և կհամագործակցի գնումների մասնագետի, ծրագրի համակարգողի և դրամաշնորհների ղեկավարի հետ:

Բոլոր ծառայությունները ենթակա են GIZ-ի գնումների փաստաթղթավորման ստանդարտներին: Փորձագետները կստորագրեն անհատական ծառայությունների պատուցման պայմանագրեր, որտեղ արդյունքներն ու վճարումները կապվում են անմիջապես մասնակիցների արդյունքների մակարդակի հետ: Մանրամասները կսահմանվեն յուրաքանչյուր անհատական պայմանագրում:

6. Ժամանակացույց

Աշխատանքները կտևեբ **2025 թվականի նոյեմբերից մինչև 2026 թվականի մարտ**՝ համաձայն DT4SME ծրագրի երկրորդ փուլի իրականացման ժամանակացույցի:

Հիմնական փուլերն են՝

- Նախապատրաստում և ներգրավում. Նոյեմբեր
- Գնումների պլանի մշակում. Նոյեմբեր–Դեկտեմբեր
- Կատարում և մատակարարի հետ պայմանագրերի կնքում. Դեկտեմբեր-Հունվար
- Մատակարարում, փաստաթղթավորում և ավարտ. Հունվար-Մարտ

7. Գնահատման համար ընտրության չափանիշներ (առաջարկների հրավեր)

Չափանիշներ	Մասնաբաժին
Աշխատանքային փորձ թվային/ՏՏ փոխակերպման խորհրդատվության ոլորտում	30%
Հայաստանի ՓՄՁ-ների առանձնահատկությունների իմացություն	20%
Ծառայությունների արժեք/գնային արդյունավետություն	50%

8. Առաջարկների ներկայացման հրավեր

Հետաքրքրված մասնագետներին հրավիրում ենք ներկայացնել ստորևում նշված փաստաթղթերը arpa.hacopian@impacthub.net հասցեին՝ թեմայի տողում նշելով՝ **Թվային փոխակերպման փորձագետ (ՓՄՁ գնումների աջակցություն)**:

- Ինքնակենսագրական (CV) և համապատասխան նախագծերի պորտֆոլիո
- Կարճ մեթոդաբանական առաջարկ (առավելագույնը 3 էջ)
    - Ինչպես եք գնահատում թվային կարիքները
    - Ինչպես եք առաջարկում թվային գործիքներ
    - Ձեր գործընթացը՝ ՓՄՁ-ների համար համապատասխան ծրագրային ապահովում/ապարատային սարքավորումներ ընտրելու համար
    - Օգտագործվող գործիքների օրինակներ (POS, CRM, արտադրողականության գործիքներ, կայքեր)
    - Ինչպես եք իրականացնում մասնակիցների նախապատրաստումը, ուսուցումը և մոտեցումը թվային գործիքներ օգտագործման համար
    - Գործընթացի ընթացքում օգտագործվող ցանկացած գործիք/ձևանմուշ (ստուգաթերթիկներ, ռազմավարության ձևանմուշներ և այլն)
- **Ֆինանսական առաջարկ երկու մասով**՝ (1) մեկ մասնակցի համար սահմանված ընդհանուր վճար Փուլ 1-2-ի համար, և (2) մեկ մասնակցի համար սահմանված ընդհանուր վճար Փուլ 3-5-ի համար: Ընդհանուր վճարը պետք է

հիմնված լինի առավելագույնը 15 օրվա աշխատանքի վրա՝ յուրաքանչյուր մասնակցի համար բոլոր փուլերի ընթացքում

- Հասանելիություն (մասնակիցների առավելագույն քանակը, ում կարող եք աջակցել, միաժամանակ մեկից ավելիի դեպքում)