

ДОПЪЛНИТЕЛНО СПОРАЗУМЕНИЕ
№ 02

към Договор за обществена поръчка с предмет
„Разработване, внедряване и поддръжка на единна национална
електронна уеб-базирана платформа: Централизирана автоматизирана
информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП)“
от 14.12.2017 г.

Днес, **03.12.2019 г.**, в гр. София, между страните по Договор за обществена поръчка с предмет „Разработване, внедряване и поддръжка на единна национална електронна уеб-базирана платформа: Централизирана автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП)“, сключен на 14.12.2017 г., наричан по-нататък за краткост „Договора“:

1. АГЕНЦИЯТА ПО ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ (АОП), със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, ул. “Леге” № 4, ЕИК 131236380, представлявана от **Михаил Михайлов** – главен секретар, възложител съгласно заповед № РД-48/24.06.2019 г. и **Росица Главурова** – директор на дирекция „Финанси, човешки ресурси и административна дейност“, упълномощена със Заповед № РД-60/16.07.2019 г.,

наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**,

и

2. КОНСОРЦИУМ „ЕОП България“, със седалище: гр. София и адрес за кореспонденция: гр. София, ул. Панайот Волов № 2, ЕИК 177156956, представляван от **Ивайло Филипов**, изпълнителен директор на „Информационно обслужване“ АД,

наричан за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**,

на основание чл. 116, ал. 1, т. 3 от ЗОП и във връзка с възникналата поради непредвидени обстоятелства необходимост от изменение, което не променя предмета на договора,

се сключи настоящото допълнително споразумение за следното:

I. ПРЕДМЕТ

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да изпълнява срещу възнаграждение дейностите по съвместно обслужване на Център за обслужване на крайни потребители (Call Center), включени в предмета на Договора съгласно т. 4.7.4 от Предварителната концепция – неразделна част от Техническото предложение и от Договора, за нов период от време в рамките на срока на действие на Договора.

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 2. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигури (3) трима свои служители, които съвместно със служители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в рамките на работното време на АОП, да обслужват Call Center, като:

1. отговарят на въпроси на крайните потребители на ЦАИС ЕОП (Системата), зададени по телефона;

2. наблюдават и изследват постъпилите от страна на крайни потребители на Системата въпроси и проблеми, и следят за тяхното развитие и разрешаване;

3. подпомагат и при необходимост осъществяват практическо обучение на служители на АОП, които работят/ще работят в Call Center;

(2) Изпълнението на дейностите по ал. 1, т. 1 и 2 включва най-малко следните действия:

1. регистриране на проблема, събиране на информация, необходима за решаването му и попълването ѝ в задача в системата за проследяване на проблеми Redmine на Call Center;

2. класифициране, приоритизиране, диагностика и опит за разрешаване на задачата на първо ниво;

3. описване на решението на задача в определените за целта полета на системата за проследяване на проблеми Redmine на Call Center;

4. уведомяване на потребителя на Системата за разрешаването на проблема и затваряне на съответната задача;

5. при невъзможност задачата да бъде решена на първо ниво – ескалиране към по-високо ниво на поддръжка чрез изпращане на заявка с описание на проблема в системата за проследяване на проблеми (Project Space) на ЦАИС ЕОП.

(3) Организацията на дейността на Call Center, разпределението на функциите и отговорностите, работните процеси и конкретните задължения на служителите, работещи в Call Center, се уреждат в Инструкция, утвърдена от главния секретар на АОП след съгласуване с **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(4) При изпълнение на дейностите по ал. 1, т. 1 и 2 служителите, осигурени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, са длъжни да спазват правилата, регламентирани в Инструкцията по ал. 3.

III. СРОК НА ДЕЙСТВИЕ

Чл. 3. Изпълнението на настоящото допълнително споразумение започва от **04.12.2019 г.** и приключва на **31.12.2021 г.**

IV. ПРИЕМАНЕ НА РАБОТАТА

Чл. 4. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема изпълнението на дейностите по чл. 2, ал. 1, т. 1 и 2 в срок до 10-то число на следващия календарен месец.

(2) Приемането на изпълнението се извършва с Протокол за приемане, подписан от Ръководителя на Call Center от страна на АОП и упълномощено лице от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, с приложения към него справки – извлечения за изпълнените дейности от всеки от служителите, осигурени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да поиска замяна на служител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при системно неизпълнение, некачествено или недобросъвестно изпълнение на дейностите по чл. 2, ал. 1 от страна на служителя, както и при неспазване на правилата, регламентирани в Инструкцията по чл. 2, ал. 3, за което е съставен доклад от Ръководителя на Call Center от страна на АОП, приет от главния секретар на АОП.

(4) В случаите по ал. 3, при поискване от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигури замяната с друг служител най-късно до 15 работни дни от получаване на искането.

V. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 5. (1) Цената за изпълнение на дейностите по чл. 1 от настоящото споразумение е в размер на **12 000 (дванадесет хиляди) лв. без ДДС за месец.**

(2) Плащането на цената се извършва в срок до 30 (тридесет) календарни дни след подписване на Протокол за приемане на извършените дейности, съгласно чл. 4, ал. 2, и представяне на фактура.

(3) Общата стойност за изпълнение на дейностите по чл. 1, ал. 1 от настоящото допълнително споразумение е **300 000,00 (триста хиляди) лв. без ДДС** и се определя на база уговорената цена за месец, посочена в ал. 1, за период от 25 календарни месеца.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 6. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати едностранно действието на настоящото споразумение с едномесечно писмено предизвестие при достигане на стойностите, посочени в чл. 116, ал. 2 от ЗОП, включително и във връзка с други изменения на Договора от 14.12.2017 г. между АОП и Консорциум „ЕОП България“.

(2) С подписването на настоящото допълнително споразумение същото става неразделна част от Договора между АОП и Консорциум „ЕОП България“ от 14.12.2017 г. Всички останали клаузи от този договор остават непроменени и запазват действието си съответно и към допълнителното споразумение, ако са приложими.

(3) Възникнали спорове по приложението на допълнителното споразумение се уреждат между страните, а при непостигане на съгласие – съгласно уговореното в чл. 19 и чл. 20 от Договора между АОП и Консорциум „ЕОП България“ от 14.12.2017 г.

(4) Страните се задължават да спазват относимите разпоредби на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни (в приложимите случаи), като предприемат всички необходими действия и мерки за защита на личните данни, до които имат достъп при изпълнение на настоящото допълнително споразумение.

Настоящото допълнително споразумение към Договора между АОП и Консорциум „ЕОП България“ от 14.12.2017 г. съдържа 4 (четири) страници и се състави и подписа в три еднообразни екземпляра – два за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и един за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

*Информацията е заличена на основание
чл. 4, т. 1 от Регламент ЕС 2016/679*

МИХАИЛ МИХАЙЛОВ

Главен секретар,
Възложител по чл. 7, ал. 1 от ЗОП
съгласно заповед № РД-48/24.06.2019 г.

*Информацията е заличена на основание
чл. 4, т. 1 от Регламент ЕС 2016/679*

РОСИЦА ГЛАВУРОВА

Директор на дирекция „Финанси,
човешки ресурси и административна
дейност“

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

*Информацията е заличена на основание
чл. 4, т. 1 от Регламент ЕС 2016/679*

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ

Изпълнителен директор на
„Информационно обслужване“ АД
и представляващ
Консорциум „ЕОП България“

УТВЪРЖДАВАМ:
МИХАИЛ МИХАЙЛОВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

Дата:

ИНСТРУКЦИЯ

ЗА ДЕЙНОСТТА НА ЦЕНТЪРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ
НА КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЦАИС ЕОП (CALL CENTER)
В АГЕНЦИЯТА ПО ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ
Версия 02 - 01.12.2019

ПРОЕКТ

Централизирана автоматизирана информационна система
„Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП)

ВЪВЕДЕНИЕ

Тази инструкция урежда организацията на работа в Центъра за обслужване на крайни потребители (CALL CENTER) на Централизирана автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП) в Агенцията по обществени поръчки (АОП), който има следното предназначение: предоставяне на консултантска помощ на крайните потребители на единната национална електронна уеб-базирана платформа ЦАИС ЕОП. Агенцията по обществени поръчки предоставя консултантската помощ на крайните потребители на ЦАИС ЕОП чрез CALL CENTER, който е достъпен на национален телефон **070017151**, като Платформата е достъпна в режим 24x7 за всички крайни потребители.

Входящите разговори от фиксирана мрежа към номер **070017151** се таксуват на цената на един регионален телефонен разговор, а разговорите от мобилни мрежи са според тарифния план на абоната.

С цел подобряване качеството на обслужване разговорите се записват.

Основната функция на CALL CENTER е да осигури експертна техническа подкрепа за разрешаване на възникнали проблеми в процеса на работа на крайните потребители в ЦАИС ЕОП.

Служителите, които работят като оператори в CALL CENTER, трябва да изпълняват задълженията си съгласно настоящата Инструкция и да спазват указанията на оперативния супервайзър, а в негово/нейно отсъствие – на техническия супервайзър.

Постъпващата информация от обажданията се отразява от операторите на CALL CENTER в системата за проследяване на проблеми Redmine на Call Center чрез формиране на задачи /тикети/, като всяка регистрирана задача автоматично придобива пореден номер и отразява само едно обаждане.

Съгласно Допълнително споразумение № 02 към Договор за обществена поръчка с предмет „Разработване, внедряване и поддръжка на единна национална електронна уеб-базирана платформа: Централизирана автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП)“ от 14.12.2017 г., считано от 01.12.2019 г. дейността на CALL CENTER се осъществява съвместно от служители на АОП и служители на Консорциум „ЕОП България“, като разработчик на Системата.

ОСНОВНИ РОЛИ, ФУНКЦИОНАЛНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ И ОТГОВОРНОСТИ В ЦЕНТЪРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЦАИС ЕОП

Оператор – служител на АОП или Консорциум „ЕОП България“, който приема входящите телефонни обаждания от крайни потребители с цел оказване на необходимото съдействие по отношение на ползване на функционалностите на ЦАИС ЕОП. Докладва на оперативен супервайзър.

Оперативен супервайзър – служител на АОП, който организира работата в CALL CENTER на оперативно ниво и в съответствие с изготвения график, следи за изпълнение на оперативните задължения на операторите, съгласно настоящата Инструкция, изготвя заявки за бъгове, следи за правилното попълване на изискуемата информация при заявките на операторите, взема решения за превъзлагане или ескалиране на заявките и информира отговорника за CALL CENTER или ръководителя на проекта за цялостното изпълнение на задачите. В негово отсъствие функциите му се изпълняват от техническия супервайзър. Докладва на Отговорника за CALL CENTER.

Технически супервайзър - служител на АОП, който организира работата в CALL CENTER на техническо ниво, следи за правилно функциониране на системите, ползвани от операторите в CALL CENTER, решава технически проблеми и задачи, свързани с нивата на достъп до системите в CALL CENTER, изготвя заявки за бъгове, изготвя и предоставя статистически справки и друга информация за анализ на отговорника за CALL CENTER или Ръководителя на проекта. В негово отсъствие функциите му се изпълняват от оперативния супервайзър. Докладва на отговорника за CALL CENTER.

Отговорник за Call Center - служител на АОП, който изготвя графика за работа в CALL CENTER на седмична база, анализира статистически справки и друга информация, предоставена от техническия супервайзър, следи за цялостното функциониране на CALL CENTER като част от проекта ЦАИС ЕОП, систематизира проблемите и изпраща заявки за бъгове до разработчика на ЦАИС ЕОП. Докладва на Ръководителя на проекта.

Ръководител на проект - служител на АОП, който следи за цялостното изпълнение на проекта за разработване, внедряване и поддръжка на ЦАИС ЕОП. Докладва на изпълнителния директор и главния секретар на АОП.

РАБОТЕН ПРОЦЕС НА УПРАВЛЕНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ В CALL CENTER

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА РАБОТНИЯ ПРОЦЕС

- Детайлно и точно регистриране и описание в задача на всички обаждания в системата за проследяване на проблеми Redmine на CALL CENTER;
- Максимално бързо разрешаване на задачите;
- Подробно описание на дейностите по разрешаването на проблема в задачата.

ДЕЙНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА РАБОТНИЯ ПРОЦЕС

- Идентифициране и регистриране на проблема в задача в системата за проследяване на проблеми Redmine на CALL CENTER, търсене на информация за решаването му и попълване на информацията в съответните полета на задачата;
- Диагностициране на проблема и опит за разрешаване на първо ниво на поддръжка и, ако проблемът е разрешен, се преминава към описание на решението в задачата;
- Ако към момента няма решение, се уведомява оперативният супервайзър и се преминава към функционално пренасочване /ескалация/ на второ ниво чрез изпращане на заявка с описание на проблема в системата за проследяване на проблеми Redmine на ЦАИС ЕОП;
- Ако на етап второ ниво проблемът е разрешен, се преминава към детайлно описание от служителя по поддръжка на второ ниво на решението на задачата в системата за проследяване на проблеми Redmine на ЦАИС ЕОП;
- След получено описание на решението на проблем от второ ниво, оперативният/техническият супервайзър пренася описанието в съответната задача от системата за проследяване на проблеми Redmine на CALL CENTER;
- След разрешаване на проблема операторът от първо ниво на поддръжка осъществява изходящо обаждане и информира потребителя по телефона за намереното решение;
- Ако потребителят потвърди, че проблемът е разрешен успешно, се преминава към затваряне на задачата от оператора от първо ниво на поддръжка.

ФУНКЦИОНАЛНИ ОТГОВОРНОСТИ НА ОПЕРАТОРИТЕ

- Осъществяват дейностите по приемане и регистриране на входящи обаждания в CALL CENTER на ЦАИС ЕОП;
- Дефинират и анализират техническите казуси на потребителите и ги отразяват в задача /тикет/ чрез системата за проследяване на проблеми Redmine на CALL CENTER;
- При невъзможност за решаване на проблема от първо ниво на поддръжка уведомяват за това обстоятелство оперативния/техническия супервайзър;
- При решен проблем на второ ниво на поддръжка, операторът от първо ниво на поддръжка осъществява изходящо повикване към потребителя на ЦАИС ЕОП, който е докладвал за проблема, и го информира за решението на проблема;
- По време на разговор с потребител проявяват любезност, търпение и разбиране, като целта е да получат от потребителя детайлна информация и възможно най-пълно описание на проблема, за да го диагностицират бързо и правилно;
- Разговарят с потребителя професионално, готови са да разрешават конфликтни ситуации, като не повишават тон и показват учтивост и разбиране в разговора с всеки потребител.
- Качествата, които трябва да притежава всеки оператор, са: компетентна реч, отлична дикция, благоволение, търпение и учтивост, способност да слушат и чуват събеседника, интерес към самообразование и повишаване на квалификацията, способност за адаптиране, основни умения за работа с персонален компютър.

ОСНОВНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА РАБОТЕЩИТЕ В ЦЕНТЪРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ НА ЦАИС ЕОП

Операторите в CALL CENTER на АОП са длъжни и трябва да спазват следните правила:

1. Да използват техническите средства в CALL CENTER единствено във връзка с неговото предназначение, като не се допуска провеждането на обаждания или писмена кореспонденция извън този обхват;
2. Всеки оператор е длъжен да полага грижа на добър стопанин към работната станция, която ползва през своята работна смяна;

3. Операторите спазват стриктно работното време и определените почивки, съгласно разписания график за работа на CALL CENTER;
4. При обективна невъзможност да се явят на смяна в CALL CENTER операторите следва да уведомят за това оперативния супервайзър при първа възможност, преди началото на смяната;
5. Операторите напускат работното си място по време на смяна и/или извън разписаните почивки след като уведомят оперативния супервайзър;
6. Операторите са длъжни да спазват Етичния кодекс на АОП, както и да не разпространяват информация, станала им известна в процеса на работа;
7. Да са запознати с ръководствата за потребителите на ЦАИС ЕОП и да имат практически опит за работа със Системата;
8. При оказване съдействие на краен потребител да следват описанията за съответния бизнес процес, описани детайлно в ръководствата за потребителите на ЦАИС ЕОП;
9. Операторите описват информацията по отношение на поставените от потребителите въпроси и отговорите и поетите ангажименти за решаване на поставените въпроси в системата за проследяване на проблеми Redmine на CALL CENTER, с оглед по-нататъшен анализ, преглед на регистрираните и затворени случаи (cases) и отстраняване на допуснати грешки;
10. При невъзможност да се справи със зададените от потребител въпроси операторът предупреждава потребителя, че ще го остави „на изчакване“ и/или пренасочва обаждането към друг оператор, или ескалира въпроса съгласно Приложение №1. Операторът задължително обяснява в детайли въпроса при превъзлагане и ескалиране;
11. Личните електронни устройства на операторите следва да са изключени или поставени в „тих режим“ по време на смяна;
12. Да се проявяват любезност и разбиране при разговор с потребителя и да се избягват конфликтни ситуации;
13. По време на работа операторите трябва да изпълняват задълженията си без да си пречат, като полагат усилия да разговарят тихо помежду си;
14. Храненето на работното място по време на работа, когато операторът изпълнява задълженията си, ползвайки работната станция, е забранено;

15. Операторите спазват добрите нрави при отношенията си с останалите колеги в CALL CENTER. При невъзможност да се преодолеят възникнали спорове или несъгласия относно работния процес, въпросите им се отнасят към оперативен супервайзър.
16. Националният телефон 070017151 е достъпен за потребителите всеки работен ден от 09:00 до 12:30 и от 13:00 до 17:30 ч. Работното време на операторите и супервайзърите в CALL CENTER е всеки работен ден 09:00 до 17:30 ч. с 30-минутна обедна почивка, която следва да се ползва последователно от операторите в интервала между 12:00 ч. и 14:30 ч. Ежедневно всеки от операторите има право и на две междинни 15-минутни почивки – една сутрин и една следобед. Почивките се ползват по график, изготвен от оперативния супервайзър. Задължително условие за ползване на почивките е наличието на поне двама оператори на работните станции в CALL CENTER през този период.
17. Седмичният график, съгласно който операторите работят на смяна в CALL CENTER, се изготвя предварително за следващата седмица от оперативния супервайзър. Той го изпраща на Отговорника за CALL CENTER по електронна поща всеки петък до 12:00 ч. Графикът се изготвя в табличен вид и съдържа дните от седмицата и имената на операторите, които ще бъдат на смяна като титуляри.
18. Всеки петък до 12:00 ч. Консорциум „ЕОП България“ уведомява отговорника за CALL CENTER и оперативния супервайзър по електронна поща за имената на операторите от тяхната квота, които ще работят на смяна в CALL CENTER през следващата седмица.
19. В случай, че оператор, определен като титуляр в графика, не е в състояние да поеме смяната поради отсъствие или друга непреодолима причина, работата се поема от заместник. В зависимост от квотата, в която попада отсъстващият оператор, заместникът се определя от АОП или Консорциум „ЕОП България“. Отговорникът за CALL CENTER отразява настъпилата промяна в графика и уведомява по вътрешната електронна поща оперативния и техническия супервайзъри.
20. При установяване на технически проблем със системите в CALL CENTER операторът се обръща към оперативния супервайзър, който уведомява техническия супервайзър за възникналия проблем. Последният предприема действия за отстраняване на проблема и информира отговорника за CALL CENTER.
21. В началото на всеки разговор операторът се представя на потребителя с фамилното си име и след изслушване на проблема/зададените въпроси прилага някоя от следните възможности:

➤ **Въпрос с техническа насоченост**

Операторът:

- Отговаря и подпомага потребителя на ЦАИС ЕОП;
- При невъзможност за съдействие, информира потребителя, че в най-кратки срокове ще му бъде върнато обаждане с решение, и:
 - Оператор от квотата на АОП превзлага въпроса към оператор от квотата на Консорциум „ЕОП България“;
 - Оператор от квотата на Консорциум „ЕОП България“ уведомява оперативния супервайзър за необходимост от ескалиране на проблема към по-високо ниво на поддръжка чрез изпращане на заявка с описание на проблема в системата за проследяване на проблеми Redmine на ЦАИС ЕОП.

➤ **Въпрос по отношение на бизнес процеси**

Операторът:

- Отговаря и подпомага потребителя на ЦАИС ЕОП;
- Информира потребителя, че в най-кратки срокове ще му бъде върнато обаждане с решение и ескалира въпроса към оперативния супервайзър.
 - При невъзможност за отговаряне на въпроса оперативният супервайзър ескалира проблема до отговорника за CALL CENTER.
 - При необходимост отговорникът ескалира проблема към директора на съответната специализирана дирекция в АОП.

22. С цел подобряване на качеството на обслужване, обучение на операторите и отстраняване на допуснати от операторите грешки, оперативният супервайзър и отговорникът за CALL CENTER могат да прослушват записани разговори. При възникнали специфични случаи, конфликтни ситуации и спорове, записите могат да бъдат прослушвани и от Ръководителя на проекта и други служители на АОП, след разрешение от изпълнителния директор или главния секретар на АОП.

23. В случай, че на националния телефон 070017151 постъпи обаждане, което не касае ЦАИС ЕОП, но е свързано с дейността на АОП, операторът информира обаждания се да ползва телефоните, обявени в страницата „Контакти“ на Портала за обществени поръчки (www2.aop.bg), съгласно приложената таблица:

| | | | |
|----------|----------------|---------------|-----------------|
| Дирекция | Телефон/Е-mail | Работно време | Въпроси относно |
|----------|----------------|---------------|-----------------|

| | | | |
|--|------------------------------|--|---|
| Кабинет на изпълнителния директор | 02 9859 7150 | от 09:00 ч. до 17:30 ч. | Дейността на АОП |
| Електронно възлагане и мониторинг | 02 9859 7166 02 9859 7167 | от 10:00 ч. до 12:00 ч. от 14:00 ч. до 17:00 ч. | Попълване на образци на обявленията за обществени поръчки и на регистрационни форми; създаване на партида на възложител |
| Финанси, човешки ресурси и административна дейност | 02 9859 7105 | от 09:00 ч. до 17:30 ч. | Финанси и човешки ресурси |

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящата инструкция има задължителен характер за всички служители на АОП, които участват в работата на CALL CENTER.

Всички служители на Консорциум „ЕОП България“, които участват в работата на CALL CENTER, също следва да спазват правилата, регламентирани в настоящата инструкция.

Настоящата инструкция се изготвя с оглед улесняване работата на служителите в CALL CENTER, прецизиране на техните права и задължения и се утвърждава от главния секретар на Агенцията по обществени поръчки.



МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

АГЕНЦИЯ ПО ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ

Приложение №1

Оперативен супервайзър -
с цел изпращане на заявка с описание на проблема на системата
за проследяване на проблеми Redmine на ЦАИС ЕОП

Оперативен супервайзър –
с цел бизнес консултация
или оповестяване
на бър

