

**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS CPO LT INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ SKYRIAUS PRODUKTŲ GRUPĖS
KLIENTŲ APTARNAVIMO SPECIALISTO
PAREIGYBĖS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Viešosios įstaigos CPO LT (toliau – Įstaiga) Informacinių technologijų skyriaus (toliau – skyrius) Produktų grupės (toliau – grupė) klientų aptarnavimo specialistas (toliau – darbuotojas) yra darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, kurį į pareigas priima, nustato darbo sutarties sąlygas, skatina bei atleidžia iš užimamų pareigų Įstaigos direktorius.
2. Pagrindinis šio darbuotojo pareigybės tikslas – užtikrinti kokybišką vidaus ir išorės klientų konsultavimą viešųjų pirkimų klausimais, susijusiais su Įstaigos valdomų viešųjų pirkimų informacinių sistemų veikimu, naudojimu ir funkcionalumais, taip pat operatyvų klientų užklausų administravimą ir sprendimą.
3. Darbuotojas, einantis šias pareigas, turi atitikti šiuos specialiuosius reikalavimus:
 - 3.1. turėti ne žemesnį kaip aukštąjį universitetinį išsilavinimą su bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam prilygintą išsilavinimą arba aukštąjį koleginį išsilavinimą su profesinio bakalauro kvalifikaciniu laipsniu ar jam prilygintą išsilavinimą;
 - 3.2. turėti ne mažesnę kaip vienerių metų darbo patirtį viešųjų pirkimų vykdymo srityje;
 - 3.3. turėti darbo patirties administruojant informacines sistemas;
 - 3.4. žinoti ir gebėti praktikoje taikyti Lietuvos Respublikos Konstituciją, įstatymus ir kitus teisės aktus, reglamentuojančius viešųjų pirkimų vykdymo tvarką, teisės aktų rengimo taisykles;
 - 3.5. mokėti savarankiškai planuoti, organizuoti savo veiklą, dirbti komandoje;
 - 3.6. mokėti valdyti, kaupti, sisteminti, apibendrinti informaciją ir ją panaudoti rengiant dokumentus, teisės aktų ir sutarčių projektus, išvadas ir pasiūlymus;
 - 3.7. sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu, mokėti dirbti su *Microsoft Office* programiniu paketu;
4. Darbuotojas savo darbe vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, poįstatyminiais teisės aktais, viešosios įstaigos CPO LT įstatais, šiais nuostatais ir kitais vidiniais teisės aktais.
5. Darbuotojas yra tiesiogiai pavaldus ir atskaitingas grupės vadovui.

**II SKYRIUS
DARBUOTOJO FUNKCIJOS**

6. Priimti, registruoti ir administruoti vidaus ir išorės klientų užklausas, susijusias su Įstaigos viešųjų pirkimų informacinių sistemų veikimu, naudojimu ir funkcionalumais.
7. Konsultuoti Įstaigos darbuotojus, perkančiąsias organizacijas, tiekėjus ir kitus naudotojus viešųjų pirkimų klausimais, susijusiais su Įstaigos sistemų naudojimu.
8. Teikti klientams aiškią, tikslią ir savalaikę informaciją apie Įstaigos viešųjų pirkimų sistemos veikimo principus, naudotojų veiksmus, galimus sprendimo būdus ir užklausų nagrinėjimo eigą.
9. Spręsti klientų užklausas savo kompetencijos ribose, rinkti ir tikslinti tam reikalingą informaciją.
10. Nustačius sudėtingesnius sistemų veikimo sutrikimus ar incidentus, perduoti juos nagrinėti atsakingiems specialistams, sistemų kūrėjams, prižiūrėtojams ar kitiems pagalbos lygiams.

11. Administruoti darbuotojui priskirtas informacines sistemas ar jų dalis pagal suteiktą kompetenciją, įskaitant naudotojų duomenų, prieigų ar kitų administracinių veiksmų vykdymą pagal nustatytas vidaus tvarkas.

12. Rengti ir atnaujinti instrukcijas, naudotojų atmintines, DUK ir kitą metodinę medžiagą dėl Įstaigos viešųjų pirkimų sistemų funkcionalumų ir naudojimosi galimybių.

13. Dalyvauti organizuojant ir vedant mokymus bei konsultacinius pristatymus vidaus ir išorės klientams apie Įstaigos viešųjų pirkimų sistemų naudojimą.

14. Sisteminti ir apibendrinti klientų užklausoje pasikartojančias problemas, poreikius ir pasiūlymus, teikti išvadas bei siūlymus dėl sistemų ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo.

15. Bendradarbiauti su Produktų grupės, kitų Įstaigos struktūrinių padalinių darbuotojais, sistemų kūrėjais keičiantis reikiama informacija ir dokumentais, būtinais funkcijoms atlikti.

16. Priimti Įstaigos naudojamame įrankyje *Helpdesk* dėl CPO IS gaunamas užklausa ir:

16.1. įvertinti užklausoje svarbą ir poveikį veiklai ir pagal tai skirti prioritetą sprendimui;

16.2. prireikus priskirti užklausa kitam pagalbos lygiui ar tiesiogiai konkrečiam specialistui, jei problema reikalauja specialių žinių;

16.3. teikti naudotojams aiškią informaciją apie problemos eigą, sprendimus ir numatomą laiką problemai spręsti;

16.4. spręsti užklausoje savo kompetencijos ribose, rinkti tam reikalingą informaciją;

16.5. nustačius sistemos trikdžius, juos perduoti spręsti CPO IS garantinę priežiūrą atliekančiam tiekėjui arba Įstaigos Informacinių sistemų skyriui.

17. Administruoti darbuotojui priskirtas informacines sistemas, kurti ir naikinti vartotojus, tvirtinti organizacijų paraiškas, suteikti matymo teises, esant poreikiui, keisti sistemos nustatymus, koordinuoti sistemos sutrikimų sprendimą, prireikus kreiptis į sistemų valdytoją dėl konsultacijų ar sutrikimų šalinimo.

18. Rengi instrukcijas dėl sistemų funkcionalumų, naudojimosi galimybių.

19. Konsultuoti Įstaigos darbuotojus, perkančiąsias organizacijas, perkančiuosius subjektus dėl Įstaigos valdomų viešųjų pirkimų informacinių sistemų veikimo principų, organizuoti ir vesti mokymus šiais klausimais.

20. Sisteminti ir apibendrinti naudojimosi informacinėmis sistemomis problemas, tobulinimo galimybes, teikti pasiūlymus dėl sistemų vystymo.

21. Įstaigos direktoriaus pavedimu dalyvauti Įstaigos komisijų ir darbo grupių veikloje.

22. Rengti informaciją Įstaigos svetainei ir viešinimui skyriaus kompetencijos ribose.

23. Rengti ir / ar dalyvauti rengiant atsakymus į valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, tiekėjų, asmenų pareiškimus, prašymus ir skundus, susijusius su grupės atliekamomis funkcijomis.

24. Atstovauti Įstaigą institucijose, įstaigose, įmonėse, tarptautinėse organizacijose.

25. Bendradarbiauti su valstybės, savivaldybių, teisėsaugos ir kontrolės institucijomis, užsienio valstybių institucijomis bei tarptautinėmis organizacijomis.

26. Bendradarbiauti su Įstaigos struktūrinių padalinių darbuotojais, keičiantis su jais reikiama informacija ir dokumentais, būtinais Įstaigos struktūrinių padalinių funkcijoms atlikti.

27. Vykdyti kitus, su Įstaigos funkcijomis susijusius, nenuolatinio pobūdžio Įstaigos direktoriaus, jo pavaduotojų, skyriaus vadovo ir grupės vadovo pavedimus.

III SKYRIUS DARBUOTOJO TEISĖS

28. Teikti pasiūlymus Įstaigos direktoriui, Įstaigos direktoriaus pavaduotojams, skyriaus vadovui, grupės vadovui dėl darbo, susijusio su Įstaigos tikslais ir uždaviniais, tobulinimo.

29. Gauti iš Įstaigos darbuotojų reikiamus dokumentus, kitą informaciją ir priemones, reikalingas šiuose nuostatuose nustatytoms pareigoms atlikti.

30. Naudotis teisėmis, nustatytomis Įstaigos darbo tvarką reglamentuojančiuose teisės aktuose.

IV SKYRIUS DARBUOTOJO ATSAKOMYBĖ

31. Darbuotojas įsipareigoja neatkleisti žodžiu, raštu ar kitokiu būdu tretiesiems asmenims jokios dalykinės, finansinės bei kitokios informacijos, su kuria jis buvo supažindintas arba ji tapo jam prieinama ir žinoma dirbant Įstaigoje, išskyrus tuos atvejus, kai tokią informaciją atkleisti jį įpareigoja įstatymai.

32. Darbuotojas už pareigos tinkamai atlikti šiuose pareigybės nuostatuose numatytas funkcijas nevykdymą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

Su šiais pareigybės nuostatais susipažinau, įsipareigoju juos vykdyti:

(darbuotojo parašas)

(darbuotojo vardas, pavardė)

(data)
