**Техническое задания по отбору**

**Служба поддержки**

**F. Служба поддержки, национальный консультант (полная занятость, 6 человеко-месяцев с возможностью продления)**

1. **Цель и назначение задания.** Азиатский банк развития (АБР) через ТП 6861-KGZ улучшит государственное управление посредством более инновационной и функциональной системы электронных закупок. ТП улучшит функциональность системы электронных государственных закупок (ЭГЗ) Кыргызской Республики и завершит ее цифровизацию путем разработки и внедрения новых модулей и усовершенствования существующих

2. **Объем работы.** Ожидается, что консультант будет разрабатывать и внедрять усовершенствованное и новое программное обеспечение ЭГЗ на протяжении всего срока реализации проекта. Он/она будет работать с командой из 10 других индивидуальных экспертов в рамках этого проекта, и в результате вместе разработают новое программное обеспечение в соответствии с требованиями проекта. Он/она будет выполнять поставленные задачи под непосредственным контролем и руководством Менеджера проекта.

3. **Подробные задачи и ожидаемые результаты**:

1. Установить настройки, необходимые для обработки как входящих, так и исходящих вызовов.
2. Разработать системы, необходимые для регистрации жалоб и отслеживания их разрешения.
3. Создать базу знаний, необходимую для ответа на вопросы, которые обычно задают звонящие.
4. Периодически готовить отчеты об анализе звонков и представлять их руководителю ОРП.
5. Активно следить за технической командой для решения проблем с программным обеспечением, о которых сообщается.
6. Давать разъяснения и рекомендации по работе системы электронных закупок, которые запрашивают звонящие.
7. Собирать подробную информацию (т. е. скриншоты и подробное описание, необходимые для воспроизведения проблемы) о проблеме, о которой было сообщено в отношении программного обеспечения, и немедленно передавать ее технической группе для решения.
8. Присвоить проблеме номер отслеживания и отслеживать ее до тех пор, пока проблема не будет решена.

4. **Результаты**:

1. Предоставление необходимой поддержки для разработки нового программного обеспечения

2. Своевременное информирование Менеджера проекта о возникающих проблемах и предложение путей их решения.

5. **Минимальные квалификационные требования:**

Успешные кандидаты должны соответствовать следующим критериям, чтобы быть квалифицированным:

- Должен иметь предпочтительно степень магистра в области ИТ или других смежных областях.

- Не менее 5 лет опыта работы в области разработки или поддержки программного обеспечения.

6. **Рабочие дни, предполагаемые вклады.**

6 месяцев полной занятости с июля 2024 г. по январь 2025 г. с возможностью продления.