

Утвърдил:

(п)

Габриела Козарева  
Изпълнителен директор

**МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО  
АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА**

---

**ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ**

за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

***„Предоставяне на услуга на контактен център“***

**I. ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА**

**1. Информация за Възложителя**

**1.1. Създаване и правомощия**

Агенцията по вписванията е създадена на 31 юли 2004 г. с приемането на §27 от Закона за изменение и допълнение на Закона за кадастъра и имотния регистър (обн. ДВ, бр.36 от 30 април 2004 г.) и Устройствения правилник на Агенцията (ДВ, бр.63 от 20 юли 2004 г., в сила от 31 юли, 2004 г.). При създаването на новата институция към нея преминават 112-те Служби по вписванията към Районните съдилища. В настоящия момент Службите са 113. Техните служители обработват всички подлежащи на вписване актове и въз основа на тях се извършват справки, издават се удостоверения и се правят преписи. По този начин се дава публичност и гласност на извършените вписвания, което гарантира сигурност при извършване на сделки с недвижими имоти.

От създаването си Агенцията по вписванията получава правомощия да води имотния регистър. През 2006 г. са положени основите за цялостното му реформиране. Две години по-късно беше изградена и внедрена единна, централизирана и електронна система по проекта „Кадастър и имотен регистър“. По този начин се съкратиха сроковете за въвеждането и издаването на документи. Предимство на системата е, че дава възможност да се осъществява вътрешен и външен мониторинг на извършваните сделки на територията на цялата страна.

От 11 август 2005 г. Агенцията по вписванията поема още един регистър – БУЛСТАТ. В него се вписват всички юридически лица и клоновете на чуждестранни лица, които не се търговци. На вписване подлежат и лицата със свободни професии, както и тези, които се занимават със занаятчийска дейност. До 1 януари 2008 г. търговците бяха

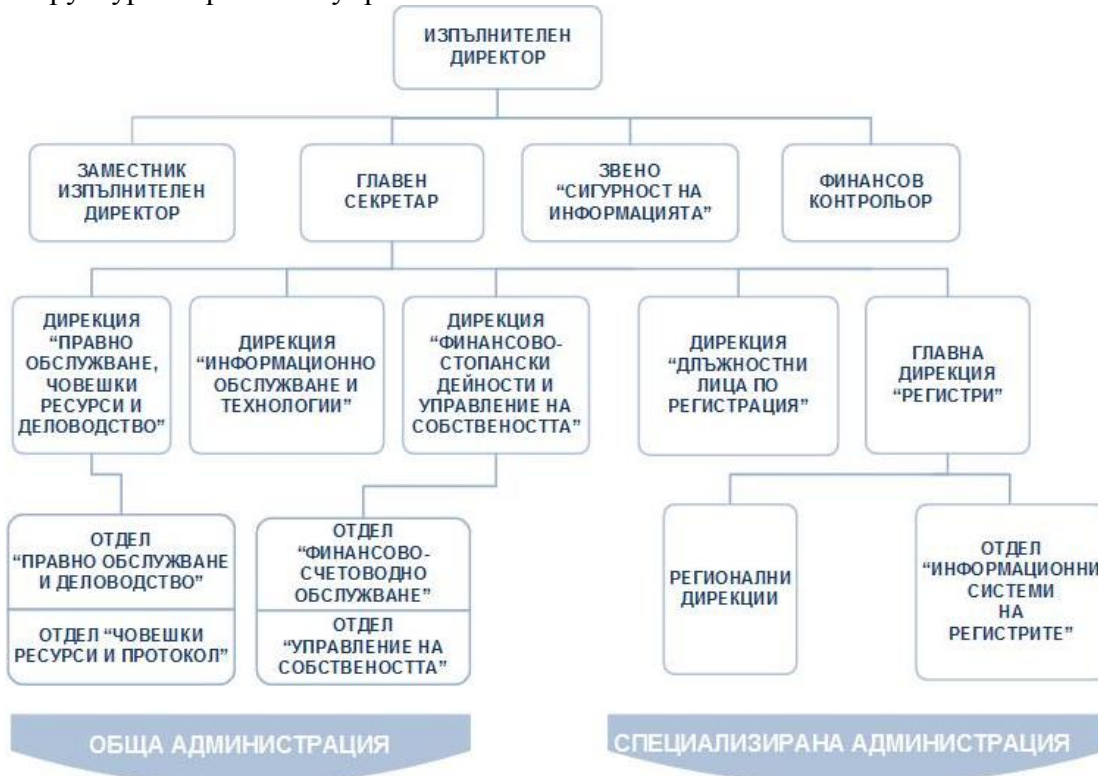
задължени в 7-дневен срок да се регистрират в Булстат, след това тази дейност се пое от търговския регистър.

След нормативна промяна, от фирмените отделения на окръжните съдилища регистрацията на търговци премина в новоизграденния търговски регистър към Агенцията по вписванията. Информационната система на търговския регистър е единна, централизирана база данни. Целта е да се улесни започването на бизнес у нас, както и да се ограничат корупционните практики и заради защита на личните данни на търговските дружества. От 01.01.2013 г. АВ осигурява регистриран достъп до делото на търговеца, съгласно чл. 11 ал. 2 и 3 от ЗТР.

На 1 октомври 2009 г. влезе в сила новият Семейен кодекс, с разпоредбите на който към Агенция по вписванията се изгради Регистър на имуществените отношения на съпрузите. Това е четвъртият национален електронен регистър, който администрира Агенцията по вписванията. Съгласно Наредба № 11 от 16.09.2009 г., чл. 3. (1) Регистърът на имуществените отношения на съпрузите, наричан по-нататък "регистъра", е единна централизирана електронна база данни, съдържаща информация за брачните договори и за приложимия законов режим на имуществените отношения на съпрузите. (2) В регистъра се вписват и промените на режима на имуществените отношения между съпрузите, както и изменението и прекратяването на брачния договор, отбелязани в акта за сключен граждански брак. Регистърът позволява справки и удостоверения се правят за избрания режим на имуществени отношения.

От 01.01.2018 г. Търговският регистър и регистърът на юридическите лица с нестопанска цел е обща електронна база данни, съдържаща обстоятелствата, вписани по силата на закон, и актовете, обявени по силата на закон, за търговците и клоновете на чуждестранни търговци, юридическите лица с нестопанска цел и клоновете на чуждестранни юридически лица с нестопанска цел.

## 1.2. Структура и органи на управление



### 1.3. Нормативна уредба

Закон за кадастъра и имотния регистър

Устройствен правилник на Агенцията по вписванията

Правилник за вписванията

Закон за регистър Булстат

Закон за търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел

Търговски закон

Наредба № 1 от 14 февруари 2007 г. за водене, съхраняване и достъп до търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел

Наредба за реда и начина на осъществяване на достъп до търговския регистър по служебен път

Семеен кодекс

Наредба № 11 от 16 септември 2009 г. за реда за водене, съхраняване и достъп до регистъра на имуществените отношения на съпрузите

Образец на уведомление към чл. 10 от НРВСДРИОС

Тарифа за държавните такси, събирани от Агенция по вписванията

Закон за електронния документ и електронния подпис

Закон за електронното управление

Указания за получаването и изпращането на електронни документи, подписани с универсален електронен подпис от и към АВ.

Наредба №3 от 26 октомври 2006 г. за транслитерация на българските географски имена на латиница.

Харта на клиента

Закон за счетоводството

Вътрешни правила за защита на лицата, подаващи сигнали и предложения за корупция, злоупотреба със служебно положение, търговия с влияние и конфликт на интереси срещу служители на Агенция по вписванията, както и за реда на регистрирането и разглеждането на предложенията и сигналите, подадени до административния орган

## 2. Предмет на обществената поръчка

Предметът на обществената поръчка е *„Предоставяне на услуга на контактен център“*.

## 3. Описание на предмета на обществената поръчката

Предоставяне на услуга на контактен център

## 4. Цел на обществената поръчката

Целта на тази обществена поръчка, по отношение на предоставянето на услуга на контактен център е да се подсигури изпълнител, който да планира, управлява, координира дейността на Контактния център, да извършва необходимите анализи и да организира мероприятия за по-ефективното му функциониране. Да се следи за проблеми, свързани със софтуера, хардуера и регламентиранияте технологии за дейността на Контактния център и организира своевременното им отстраняване.

## 5. Място за изпълнение на поръчката

Мястото за изпълнение на поръчката е на територията на Република България.

## 6. Срок за изпълнение на поръчката

6.1. Срокът за изпълнение на поръчката е 1 (една) година от датата на сключването на договора.

6.2. Дейностите по услугата от тази поръчка се изпълняват постоянно (без прекъсване) за срока на договора.

## II. ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

### • Предоставяне на услуга на контактен център

- Обслужване на входяща линия – приемане и обработване на обаждания.
- Предоставяне на консултации на клиенти и филтриране на обажданията.

### 1.1. Обхват на услугата на контактен център

Контактният център представлява единна входна точка и обратна връзка между гражданите и администрацията на Агенция по вписванията за всички искания за информация и проблеми, подадени от тях по телефон.

### 1.2. Технически спецификации

Изпълнителят следва да осигури приемане на обаждания от минимум четирима оператори с искане за информация или при възникнали проблеми с използване на услугите, предоставяни от Агенция по вписванията от физически и юридически лица, подадени чрез единния телефонен номер на Агенция по вписванията 0 700 121 07.

Контактният център представлява единна входна точка и обратна връзка между гражданите и администрацията на Агенция по вписванията за всички искания за информация и проблем, подадени от тях по телефон;

**Контактният център е необходимо да изпълнява следните основни функции:**

1. Приемане, регистрация и регламентирана обработка на въпроси, постъпващи от физически и юридически лица.
2. Извършване на автоматичен запис на проведените разговори, чрез система за запис на разговорите;
3. Анализирание и обработване на събраната информация относно възникнали въпроси и проблеми свързани с използването на предоставяните от Агенция по вписванията услуги;
4. Проследяване развитието на неразрешени въпроси и проблеми свързани с услугите предоставяни от АВ и получаване на обратна информация за тях от съответните звена на АВ, до окончателното им приключване;
5. Приключване на разрешени въпроси и проблеми, след анализ на информацията, получена от отговорните звена на АВ;
6. Извършване на справки по искане от физически и юридически лица в публично достъпната информация поддържана във всеки регистър от АВ;
7. Предоставяне на обща информация за функциите, местоположението, работното време и възможностите за контакт с Агенция по вписванията;

8. Предоставяне на обща информация за услугите, предлагани от Агенция по вписванията, начина за тяхното получаване, както и за всички други действия, свързани с предмета на отправеното запитване; Забраняват се тълкувания, на нормативната уредба;
9. Оказване на съдействие на клиенти на АВ;
10. Изготвяне на анализи и предоставяне на статистическа информация за регистрираните въпроси и сигнали или искания за информация;
11. Съхраняване и архивиране на всички данни от работата на информационната системата на Контактния център.

## **Функции**

Функциите по администриране на техническите и софтуерните средства на Контактния център се извършва от Изпълнителя.

Изпълнителят планира, управлява, координира дейността на Контактния център, извършва необходимите анализи и организира мероприятия за по-ефективното му функциониране. Следи за проблеми, свързани със софтуера, хардуера и регламентиранияте технологии за дейността на Контактния център и организира своевременното им отстраняване. Изготвя справки, отчети, анализи и други документи, свързани с дейността на Контактния център.

При постъпване на въпроси и сигнали или искания за информация чрез телефонни обаждания към Контактния център, операторът ги приема и в зависимост от техния характер извършва следните дейности:

1. Приема подадените въпроси, сигнали или искания и събира за най-кратко време максимално точна и подробна информация, свързана с тях;
2. Предоставя обща информация за функциите, местоположението, работното време и възможностите за контакт с Агенция по вписванията;
3. Предоставя обща информация за услугите на Агенция по вписванията, начина за тяхното получаване, необходими документи (не се дават правни консултации и тълкуване на нормативната уредба), както и за други необходими действия, свързани с предмета на отправеното запитване;
4. Предоставя своевременна информация за проблеми по подадени сигнали, по които агенция по вписванията е предприела или ще предприеме действия;
5. Оказва съдействие на гражданите;

## **Взаимодействие със звената на Агенция по вписванията**

При постъпване на обаждане, свързано с проблем или искане за информация, за които операторът не може да даде отговор, операторът препраща въпроса към компетентните звена от АВ (чрез електронна поща или по телефон). Служителите на Агенция по вписванията реагират в зависимост от характера на проблема и създадената собствена организация на работата.

Ред за препращане на въпроси към звената на АВ:

1. Операторът се свързва по телефона с посочено лице от Агенция по вписванията, съгласно „Списък на лицата“, който ще бъде предоставен след сключване на договор с избрания изпълнител.

2. След свързване с отговорното лице от Агенция по вписванията, операторът отговаря на запитването на клиента, съгласно предоставената информация от служителя на АВ.
3. За препратените въпроси към АВ операторите водят дневник.

### **Принципи**

Дейността на Контактния център обслужващ Агенция по вписванията е необходимо да се основава на следните принципи:

1. Сигурност - гарантиране сигурността на личните данни на физическите лица и на данни на юридическите лица (извън законоустановените публични данни), които са предоставени единствено с цел идентификация на потребителите на Контактния център;
2. Ефективност и бързина - осигуряване на бърза и точна информация по поставените от от гражданите и фирмите въпроси. Обработка на запитванията и при необходимост насочването им към звената на Агенция по вписванията, компетентни за тяхното решаване;
3. Професионализъм - обслужване, осъществявано от служители с подходяща квалификация
4. Дружелюбност - добронамерено и търпеливо отношение към проблемите на потребителите и максимално съдействие за осигуряване на разрешаването им.

При събиране на данни от физически лица, операторите нямат право да изискват от обаждащите се данни за раса, етническа принадлежност, произход, религия или вяра, убеждения, политическа принадлежност, лично или обществено положение, сексуална ориентация, имуществено състояние.

Операторите не обработват лични данни, отнасящи се до психическа, икономическа, културна и социална идентичност, в случай че са предоставени такива.

Потребители, подали лъжливи и злоумишлени сигнали, могат да се включват в „забранителен списък“.

### **Съдържание и архивиране на информацията в регистъра**

Всички постъпили в Контактния център запитвания и сигнали се регистрират в електронен регистър.

В регистъра се вписват следните данни: уникален номер на повикването, информацията, която операторът/събира и предава при наличие на такава: кратко описание на проблема. В регистъра се съхраняват и отговорите на сигналите, получени от отговорните структурни звена.

Проведените разговори (входящи и изходящи) в Контактния център на телефонен номер 0 700 121 07 се записват автоматично, чрез система за запис на разговорите.

Директният достъп до записите на разговорите е наличен за срок от 1 (един) месец, считано от момента на постъпване на информацията.