



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

## **Общо описание на предмета на обществената поръчка и техническа спецификация**

### **Обособена позиция 1**

Обществената поръчка по настоящата обособена позиция касае изпълнение на Дейност 1 „Реализиране на служебен потребителски достъп и служебно издаване на удостоверителни документи през налични системи” от проекта на възложителя. Дейността предвижда извършване на надграждане на специализираните системи в администрациите и интегрирането им със системата RegiX - платформа, която осигурява достъп до ключови регистри на информационни системи, обслужващи администрациите.

Има два начина за използване на RegiX. Единият е чрез надграждане на специализираните системи в администрациите и интегрирането им с RegiX, а другият е чрез ръчен достъп през потребителски интерфейс до данни от регистрите. RegiX предоставя примерно приложение за ръчен достъп, но то не покрива всички нужди и изисква отделна инсталация във всяка институция, което би затруднило силно процеса по внедряване и поддръжка.

Доколкото към момента системата осигурява единствено автоматизиран машинен достъп до регистрите, изпълнителят на дейността ще трябва да моделира и разработи електронни форми (потребителски интерфейс) и/или процеси, позволяващи на служителите в администрациите да заявяват и получават по служебен път електронни удостоверения от регистрите, интегрирани в RegiX. С цел увеличаване на въздействието от внедряването на RegiX и ефективно реализиране на комплексно административно обслужване, без механично да се прехвърля административната тежест от гражданите и бизнеса към администрациите, е необходимо да се създаде ефикасен централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от регистрите интегрирани с RegiX. Реализирането на такъв механизъм е приоритетна средносрочна мярка, докато съществуващите информационни системи на основните администрации се надграждат и интегрират по начин, позволяващ автоматизираното извличане на доказателства и обстоятелства от регистрите, като интегрална

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

част от работните процеси (напр. при набиране на ЕИК в електронна форма за заявяване на услуга да се извличат данните от досието на търговеца в Търговския регистър).

## Дейности по обособена позиция 1

### Дейност 1: Анализ на потребностите и изготвяне на спецификация на изискванията

В рамките на тази дейност изпълнителят следва да изготви спецификация на изискванията за изграждане на нови компоненти и анализ на необходимостта от надграждане на части от RegiX, с цел безпроблемна интеграция за реализиране на надградена система за предоставяне на интерфейс за служебен достъп към регистри, с включен базов пакет електронни процеси и вътрешно административни удостоверителни услуги, за безплатно използване от администрациите. Следва да бъде анализирана възможността изискванията да бъдат посрещнати чрез повторно използване на компоненти от вече реализирани системи. Изпълнителят трябва да изследва възможността софтуерът да се изгради частично (библиотеки, пакети, модули) или изцяло на базата на съществуващи софтуерни решения, които са Софтуер с отворен код.

В RegiX са интегрирани над 60 регистъра на администрации, описани по-долу и налични на следния адрес: <http://regixaisweb.egov.bg/RegiXInfo/>

Администрация	Регистри	Справки
Агенция по вписванията	Регистър „Булстат“	»Справка за валидност на БУЛСТАТ ЕИК номер »Справка за вписани в регистър БУЛСТАТ обстоятелства »Справка по физическо лице за участие в търговски дружества
	Имотен регистър	»Справка по персонална партида на юридическо лице »Справка по персонална партида на физическо лице »Справка по партида на имот »Търсене на имот

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

		» <u>Справка за службите по вписвания</u>
	Търговски регистър	» <u>Справка за актуално състояние</u> » <u>Справка за валидност на ЕИК номер</u> » <u>Справка по физическо лице за участие в търговски дружества</u>
Агенция по заетостта	Регистър на търсещите работа лица	» <u>Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за обявени свободни работни места при работодател</u> » <u>Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за сключен рамков договор с работодател по мярка за заетост</u> » <u>Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за сключен рамков договор с работодател по програма за заетост</u> » <u>Справка по ЕГН/ЛНЧ за сключен договор между Агенцията по заетостта и безработно лице</u> » <u>Справка по ЕГН/ЛНЧ за насочвания на търсещо работа лице</u> » <u>Справка по ЕГН/ЛНЧ за история на регистрацията на търсещо работа лице</u> » <u>Справка по ЕГН/ЛНЧ за статус на търсещо работа лице</u> » <u>Справка по ЕГН/ЛНЧ за обучения на търсещо работа лице</u>
Агенция Митници	Регистър на задълженията към митническата администрация (РЕЗМА)	» <u>Справка за митнически задължения</u> » <u>Справка за акцизни задължения</u>
	Регистър на лицата регистрирани по	» <u>Справка за статут на лице по ЗАДС</u>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	Закона за акцизите и данъчните складове (ЗАДС)	
Българска агенция по безопасност на храните	Регистър на животните и животновъдните обекти	<p>»Справка за идентифицирано животно</p> <p>»Справка за издадени лицензи за кратки и продължителни пътувания при превоз на живи животни</p> <p>»Справка за вписани животни в животновъдни обекти по категории</p>
Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“	Регистър на гражданските въздухоплавателни средства на Република България	<p>»Справка по сериен номер на въздухоплавателно средство за вписани в регистъра обстоятелства</p> <p>»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ/ЕГН/ЛНЧ за вписани на името на лицето въздухоплавателни средства</p>
Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“	Регистър на издадените разрешения по чл. 2, на председателите на комисиите, извършващи прегледите, и на техническите специалисти	<p>»Справка за статус на регистрацията по ЕИК.</p> <p>»Справка по лице за вписвания като председател на комисия/технически специалист в регистрирани пунктове за технически прегледи.</p> <p>»Справка по ЕИК за обслужени автомобили за период.</p> <p>»Справка за извършен технически преглед по регистрационен номер на автомобил.</p> <p>»Справка за проверка на автентичност на стикер за технически преглед.</p>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	Регистър за издадените удостоверения за регистрация за организиране на курсове за обучение на водачи за придобиване на квалификация и за усъвършенстване на познанията им	<u>»Справка по ЕИК за регистрация на фирма.</u> <u>»Справка по ЕИК за регистрирани преподаватели.</u> <u>»Справка по ЕИК за регистрирани учебни ППС.</u> <u>»Справка по лице за вписвания в разрешителни за организиране на курсове за обучение на водачи за придобиване на квалификация и за усъвършенстване на познанията им</u> <u>»Справка по ЕИК и период за брой обучени лица в център за организиране на курсове за обучение на водачи за придобиване на квалификация и за усъвършенстване на познанията им.</u> <u>»Справка по ЕГН/ЛНЧ за придобити категории за управление на ППС.</u>
	Републиканска транспортна схема	<u>»Справка за маршрутни разписания от РТС, свързващи спирки на територията на две общини и отговарящи на допълнителни критерии за конфликт</u>
Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“	Публичен регистър на годишните декларации по чл. 15 от ЗЗБУТ	<u>»Справка по ЕГН/ЕИК за актуална декларация</u>
	Регистър на заверените свидетелства за работа с взривни материали	<u>»Справка за автентичност на свидетелство за работа с взривни материали</u> <u>»Справка по ЕГН/ЛНЧ за валидни свидетелства за работа с взривни материали</u>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	Регистър на наказателните постановления	<p>»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за наказателни постановления за период</p> <p>»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за наказателни постановления във връзка с посредническа дейност за период</p> <p>»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за наказателни постановления на основание неплатени трудови възнаграждения за период</p>
Изпълнителна агенция „Морска Администрация“	Регистър на морските лица	»Справка за свидетелства за правоспособност на морските лица
	Регистър на корабите	<p>»Справка за регистрация на кораб по данни на собственик</p> <p>»Справка за регистрация на кораб по характеристики на кораб</p>
Изпълнителна агенция по околната среда	Регистър на лицата, които пускат на пазара полимерни торбички	<p>»Справка за проверка на регистрация към дата</p> <p>»Справка за валидност</p> <p>»Справка по регистрационен номер</p>
	Регистър на лицата, които пускат на пазара батерии и акумулатори, включително вградени в уреди и моторни превозни средства	<p>»Справка за валидност</p> <p>»Справка за начин на изпълнение</p> <p>»Справка за търговски марки</p> <p>»Извличане на данни за видове батерии и акумулатори</p>
	Регистър на лицата, които пускат на пазара електрическо и	<p>»Справка за валидност по ЕИК</p> <p>»Справка за категории електрическо и електронно оборудване по ЕИК</p> <p>»Справка за начин на изпълнение</p>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	електронно оборудване (ЕЕО)	» <u>Справка за търговски марки</u>
	Регистър на лицата, които пускат на пазара масла по смисъла на § 1, т. 7 от ДР на Наредбата за отработените масла и отпадъчните нефтопродукти, приета с ПМС № 352 от 2012 г. (ДВ, бр. 2 от 2013 г.)	» <u>Справка за валидност</u> » <u>Справка за начин на изпълнение на задълженията</u> » <u>Справка за търговски марки</u>
	Регистър на лицата, които пускат на пазара гуми	» <u>Справка за валидност</u> » <u>Справка за начин на изпълнение на задълженията</u> » <u>Справка за търговски марки</u>
	Регистър на площадки за дейности с ОЧЦМ, ИУЕЕО, ИУМПС и НУБА	» <u>Справка за валидност на площадки за дейности с ОЧЦМ, ИУЕЕО, ИУМПС и НУБА</u> » <u>Справка за разрешени кодове на отпадъци от дейности с ОЧЦМ, ИУЕЕО, ИУМПС и НУБА</u> » <u>Справка за дейности с отпадъци в Регистъра на площадки за дейности с ОЧЦМ, ИУЕЕО, ИУМПС и НУБА</u> » <u>Справка по регистрационен номер в Регистъра на площадки за дейности с ОЧЦМ, ИУЕЕО, ИУМПС и НУБА</u>
	Регистър на разрешенията по чл. 67 ЗУО, в т.ч. на тези от тях с прекратено	» <u>Справка по ЕИК в регистъра на разрешенията по чл. 67 ЗУО и регистрационните документи по чл. 78 от ЗУО</u> » <u>Справка за валидност на</u>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	действие, и регистрационните документи по чл. 78 ЗУО, в т.ч. на тези от тях с прекратено действие	<u>разрешения към дата в регистъра на разрешенията по чл. 67 ЗУО и регистрационните документи по чл. 78 от ЗУО</u> <u>»Справка по населено място в регистъра на разрешенията по чл. 67 ЗУО и регистрационните документи по чл. 78 от ЗУО</u> <u>»Справка за площадки по операция с отпадък в регистъра на разрешенията по чл. 67 ЗУО и регистрационните документи по чл. 78 от ЗУО</u> <u>»Справка по код на отпадък в регистъра на разрешенията по чл. 67 ЗУО и регистрационните документи по чл. 78 от ЗУО</u> <u>»Справка по регистрационен номер в регистъра на разрешенията по чл. 67 ЗУО и регистрационните документи по чл. 78 от ЗУО</u>
	Регистър на защитените територии и защитените зони в България	<u>»Справка за площ на защитена територия/зона</u> <u>»Справка по категория на защитена територия/зона</u> <u>»Справка по местонахождение</u>
	Регистър на лицата, извършващи дейности като търговец и/или като брокер на отпадъци	<u>»Справка за валидност</u> <u>»Справка за кодове на отпадъци</u>
Комисия за защита на личните данни	Регистър на вписаните администратори	<u>»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ/ЕГН/ЛНЧ за вписан администратор на лични данни</u>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	на лични данни	»Справка по Уникален идентификационен номер за вписан администратор на лични данни
	Регистър на администратори на лични данни с отказана регистрация	»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ/ЕГН/ЛНЧ за администратор на лични данни с отказана регистрация
	Регистър на освободените от регистрация администратори на лични данни	»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ/ЕГН/ЛНЧ за освободен от регистрация администратор на лични данни
Министерство на вътрешните работи	Регистър Български документи за самоличност	»Справка за лице по документ за самоличност
	Единен регистър на чужденците	»Справка за физическо лице – чужденец
	Регистър на моторните превозни средства	»Справка за МПС по регистрационен номер
Министерство на земеделието и храните	Регистър на земеделските производители	»Справка за земеделски производител
	Регистър на правните основания за ползване на площи -земеделски земи	»Справка за ползване на пасища, мери и ливади

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Министерство на образованието и науката	Регистър на средните училища и детските градини	»Справка за състоянието на ученик / дете »Справка за състоянието на ученик от училище, регистриран в ИС на МОН
	Регистър на всички действащи и прекъснали студенти и докторанти	»Справка за всички студенти или докторанти със статус "действащ" и "отчислен с право на защита", по подаден идентификатор »Справка за всички студенти или докторанти с всички статуси без ограничение, по подаден идентификатор
	Регистърът на дипломи и свидетелства за завършено основно и средно образование и придобита степен на професионална квалификация	»Справка за диплома за средно образование на определено лице »Справка за вписани в регистъра заверки на образователни документи
Министерство на правосъдието	Регистър на разрешенията за извършване на дейност с нестопанска цел от чужденци в Република България	»Справка за издадени/отказани разрешения за извършване на дейност с нестопанска цел в РБ
	Централен регистър на особените залози	»Справка за търсене на участници по зададен идентификационен код и наименование »Справка за извличане на данни за вписванията по партида на определено лице

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

		»Справка за извличане на данни за вписванията във връзка с определена сделка, заповест за имуществено или решение на съда по несъстоятелност
	Централен регистър на юридическите лица с нестопанска цел за обществено полезна дейност	»Справка за вписано юридическо лице с нестопанска цел »Справка за статус на юридическо лице с нестопанска цел
	Регистър на производствата по несъстоятелност	»Справка за вписани обстоятелства в Регистъра на производствата по несъстоятелност
Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Класификатор на локализационните единици	»Справка за локализационни единици
	Регистър на актовете за граждански брак	»Справка за семейно положение »Справка за съпруг/съпруга »Справка за брак
	Национална база данни "Население"	»Справка за валидност на физическо лице »Справка за родствено »Справка за физическо лице
	Класификатор на населените места	»Справка за населени места
	Класификатор на настоящите и постоянните адреси	»Справка за постоянен адрес »Справка за настоящ адрес
Министерство на туризма	Национален	»Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	туристически регистър	категоризация на заведения за хранене и развлечения »Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за категоризация на обекти »Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за сключена застраховка за туроператор »Справка по ЕИК/БУЛСТАТ за регистрация на туроператор/туристически агент
Министерство на труда и социалната политика	Национална класификация на професиите и длъжностите	»Справка за търсене на целия класификатор НКПД »Справка за търсене на данни от класификатор НКПД по зададени критерии
Национална агенция за приходите	Регистър на уведомленията за сключване, изменение или прекратяване на трудовете договори и уведомления за промяна на работодател	»Справка за сключване, изменение или прекратяване на трудовите договори и уведомления за промяна на работодател
	Регистър на задължените лица	»Справка за наличие/ липса на задължения
Национална агенция за професионално образование и обучение	Регистър на документите по чл. 38 и чл. 40, издадени от центровете за професионално обучение	»Справка за издадените документи на лице по подаден идентификатор »Справка за издаден документ на лице по подаден идентификатор и идентификационен (или регистрационен) номер

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Национален осигурителен институт	Регистър на обезщетенията за болест, майчинство и безработица	<p>»<u>Справка за изплатено парично обезщетение при временна неработоспособност, трудоустройство и майчинство и/или помощ по период на обезщетението</u></p> <p>»<u>Справка за изплатено парично обезщетение при временна неработоспособност, трудоустройство и майчинство и/или помощ по период на дата на ведомост /дата на плащане</u></p> <p>»<u>Справка за изплатено парично обезщетение за безработица по период на обезщетението</u></p> <p>»<u>Справка за изплатено парично обезщетение за безработица по период на дата на ведомост /дата на плащане</u></p>
	Регистър на пенсионерите	<p>»<u>Справка за наличието на упражнено право на пенсия за осигурителен стаж и възраст</u></p> <p>»<u>Справка за размер и вид на пенсия и добавка (УП-7)</u></p> <p>»<u>Справка за доход от пенсия и добавка (УП-8)</u></p>
Национален център за информация и документация	Регистъра на признатите дипломи за придобито висше образование в чужбина	» <u>Справка за академично признаване на придобито висше образование в чужбина</u>
Патентно ведомство	Държавен регистър на промишлените дизайни	<p>»<u>Справка за статус на промишлен дизайн по заявителски номер</u></p> <p>»<u>Справка за дизайни по наименование</u></p> <p>»<u>Справка за дизайни по притежател</u></p> <p>»<u>Справка по номер на дизайн</u></p>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

	Държавен регистър на географските означения	»Справка за статус на географско означение по заявителски номер »Справка за географско означение по име »Справка за географски означения по ползвател »Справка по регистров номер на географско означение
	Държавен регистър на марките	»Справка за статус на марка по заявителски номер »Справка за марка по име »Справка за марки по притежател »Справка по номер на марка
	Държавен регистър на патентите	»Справка за статус на патент по заявителски номер »Справка за патенти по наименование »Справка за патенти по притежател »Справка по номер патент
	Държавен регистър на сертификатите за допълнителна закрила	»Справка за статус на сертификат по заявителски номер »Справка за SPC по притежател »Справка за SPC по патент
	Държавен регистър на полезните модели	»Справка за статус на полезен модел по заявителски номер »Справка за полезни модели по наименование »Справка за полезни модели по притежател »Справка по номер на полезен модел

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



Оперативна програма  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

В хода на изпълнение на поръчката е възможно да бъдат добавени допълнителни регистри/услуги, в случай, че анализът покаже нужда от такива. Някои от регистрите могат да бъдат надградени по време на реализиране на проекта и съответните им адаптери за RegiX да спрат работа; в такива случаи следва да се реализира директна интеграция.

Изпълнителят следва да анализира текущото положение на системата и данните от регистрите, интегрирани в нея и да изготви спецификация за надграждането ѝ.

Въз основа на анализа, изпълнителят трябва да избере най-подходящите технологии, на които да се базира системата, така че да бъде предоставена необходимата функционалност на администрациите. Благодарение на централизираното управление на софтуера, чрез т.нар. multitenancy архитектура, обслужваща група ползватели, всяка администрация ще може безплатно да внедри системата с включен базов пакет електронни форми, процеси и вътрешноадминистративни удостоверителни услуги.

Резултатите от изпълнението на тази дейност следва да се обективират в спецификация на софтуера, която подлежи на одобрение от възложителя.

**Дейност 2: Разработване на потребителски интерфейс за достъп до регистри чрез електронни форми и/или процеси.**

След приемането на спецификацията, изпълнителят следва да пристъпи към проектиране, програмиране и изграждане на системата, като особено внимание следва да бъде обърнато на справочната функционалност.

Изпълнителят следва да проектира системата така, че да се осигури гъвкавост и възможност за надграждане на функционалности на системата в съответствие с провежданите политики и промените в нормативната уредба и да предложи методология за управление на промяната.

Надграждането на системата не следва да е свързано със закупуване на нови лицензии. При невъзможност и/или технически пречки за използване на компонент с отворен код или съвместим лиценз, изпълнителят следва предварително да съгласува това с възложителя.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

За функционирането на системата не следва да е нужно закупуване на нов хардуер.

Изпълнителят следва да осигури пълно съответствие на разработената система с Предварителните условия за допустимост на проекти за е-управление – Приложение № 13 към насоките за кандидатстване, достъпни на следния адрес: <https://www.eufunds.bg/op-dobro-upravlenie/item/13898-protzedura-bg05sfop001-1-001>, както и на Приложение 1 на Пътна карта за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България за периода 2016-2020 г., достъпно на <http://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&categoryId=203&y&m&d>.

Разработената система следва да съответства на установените нормативни изисквания по Закона за електронното управление и подзаконовата нормативна уредба към него.

В допълнение, системата следва да отговаря на следните минимални изисквания:

#### **Функционални изисквания**

Разработената система трябва да създава възможност за унифицирано предоставяне на всички услуги от регистрите, интегрирани в RegiX и да предоставя механизъм за лесно надграждане с други услуги, предоставяни директно от първичните администратори на данни чрез техните регистри.

- Следва да се изгради потребителски интерфейс, който да предоставя възможност за заявяване на вътрешноадминистративни услуги, при които една администрация да има възможност да заяви удостоверителна услуга, предоставяна от друга администрация чрез изпращане на заявка директно до предоставящата администрация. Процесът на предоставяне на съответната удостоверителна услуга/информация следва да включва най-малко стъпките: идентификация, оторизация на заявяващия, попълване и изпращане на заявката и изпращане на данните, получаване на удостоверителната информация, без намесата на посредник при предоставянето на удостоверителната услуга/информация,
- Системата следва да дава възможност за оторизация на принципа на роли и групи (role based security);

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- Предоставяната удостоверителна информация трябва да бъде под формата на удостоверение, което може да бъде разпечатано, с цел оставяне на „хартиена следа“ за случаи, в които вътрешната нормативна уредба го изисква.
- Да поддържа възможност за подаване на сигнали срещу администрация или конкретен служител, които са изискали документ от гражданин, в нарушение на Закона за електронното управление, когато такъв е можело да бъде получен по служебен път.
- Системата трябва да разполага с функционалност за откриване на злонамерено поведение – например заявки в извънработно време, опит за извършване на автоматизирани заявки през системата и др.;
- Във връзка с чл. 48, ал. 5 от ЗОП потребителският интерфейс следва да предоставя възможност за ползване от хора със зрителни увреждания;
- Системата следва да притежава удобен потребителски интерфейс, достъпен на всички браузъри с повече от 10% пазарен дял, включително на мобилни устройства. Желателно е използването на един и същ интерфейс при мобилно или настолно използване на системата чрез динамично пренареждане и оразмеряване на интерфейса (т.нар. responsive design). Потребителският интерфейс трябва да е предвиден и за използване на устройства с touchscreen.

### *Основни функционалности*

#### Управление на потребители

Системата трябва да поддържа йерархия от потребители: централен администратор, локален администратор, ръководител, служител.

Всяко ниво може да управлява потребителите, които се намират под него в йерархията.

Процесът по създаване на потребителски акаунти е както следва:

- Централен администратор създава потребителски профил на администратор на съответната институция.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- Списъкът с институции се извлича автоматично от ИИСДА чрез програмен интерфейс. Формата за създаване на профил на локален администратор трябва да позволява лесно търсене (т.е. combo-box, а не обикновен drop-down).
- Системата трябва да допуска създаване на институции извън администрацията (доставчици на обществени услуги) и техни администратори, като предоставя възможност за електронно заявяване на включване в системата. Правата за достъп се определят от централния администратор.
- Всеки локален администратор (администратор на институция) създава профили на ръководителите на звена, определени със заповед на главния секретар;
- Локалните администратори и ръководителите на звена могат да създават профили на служители;
- Цялата функционалност е достъпна за централните администратори;
- При създаване на нов профил, създаващият посочва адрес на електронна поща на съответния служител;
- Освен създаване на профили от страна на администратор/ръководител, всеки може да се регистрира в системата, посочвайки институцията и нивото на достъп, като регистрацията подлежи на одобрение от съответния администратор/ръководител;
- При първия вход в системата, съответно при регистрация, потребителите асоциират своя електронен идентификатор, по смисъла на Закона за електронната идентификация, с потребителския си профил. Това се осъществява чрез център за електронна идентификация.
- За преходния период преди националната схема за електронна идентификация да бъде достъпна, вместо електронния идентификатор се допуска асоцииране на квалифициран или друго удостоверение електронен подпис.
- Следва да се поддържат електронните подписи на всички доставчици в страната и входът да се извършва чрез TLS 1.2 mutual authentication, както и електронен подпис издаден от софтуерен PKI в самата администрация, като в този случай локалният администратор прилага в системата удостоверителната верига.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- Следва да се поддържа прост процес за издаване на удостоверения на служители от всяка администрация, която няма собствен PKI, като всеки локален администратор прилага root удостоверение и частен ключ.
- Освен нивото на достъп, всеки потребител има и роли. Ролите се дефинират от локалните администратори.

След първоначален вход, системата изисква задължителна смяна на парола.

Изискванията към паролата задължително включват дължина и речникова проверка. Специални символи, главни и малки букви не са задължителни, тъй като не добавят значителна сигурност на паролата.

Паролите задължително се съхраняват след прилагане на един от алгоритмите: bcrypt, scrypt, PBKDF2.

Вход в системата

Входът системата се осъществява чрез потребителско име и парола в комбинация с електронна идентификация по реда на Закона за електронната идентификация (за преходния период – чрез електронен подпис чрез TLS 1.2 mutual authentication).

Дължината на сесиите се определя от централен администратор.

Заявяване на удостоверени обстоятелства от първични регистри

Всеки потребител има право да заявява обстоятелства от първични регистри при спазване на изискването потребител от определена администрация да може да заявява услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставяне на гражданите или бизнеса на административна услуга, която е вписана в Регистъра на услугите към ИИСДА.

За преходния период до надграждането на ИИСДА със съответните функционалности за права на достъп, достъпът на конкретни служители до конкретни обстоятелства (чрез вътрешноадминистративни услуги през RegiX) се конфигурира от локалния администратор, по заповед на главния секретар, в съответствие с нормативната уредба, като за всяко право на достъп се посочва правно основание.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

За заявяване на удостоверени обстоятелства от първични регистри:

- Служителят избира услуга, измежду списък с услуги, за които има право да извърши заявяване.
- Системата предоставя на служителя формуляр, генериран автоматично на база на WSDL/XSD от RegiX.
- Някои от полетата са предварително попълнени (без възможност за промяна), между които – служител (включително идентификатор, на база на потребителския профил), администрация, правно основание.
- Правното основание се конфигурира от локалния администратор или ръководител за всяка услуга.
- Служителят попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.
- Служителят попълва уникалния регистрационен индекс на постъпилото в администрацията заявление за предоставяне на административна услуга, за която конкретно е необходимо да бъде получена информация от съответния първичен регистър.
- Служителят натиска бутон за изпращане на заявката.
- Системата представя отговора от първичния администратор на екрана.
- Системата предоставя възможност за разпечатване на удостоверението или свалянето му като PDF. Разпечатката/PDF-ът трябва да съдържа всички реквизити на отговора (с изключение на служебна информация, която е от значение единствено за машинната обработка), включително служебни номера и информация с еквивалентна доказателствена сила на хартиеното удостоверение.
- Централен или локален администратор, както и ръководител, могат да определят прости визуални шаблони за разпечатване на определени обстоятелства, чрез WYSIWIG редактор.
- При избор на предоставяна услуга, за която се изисква извикване на повече от една вътрешноадминистративна услуга, екранът за заявяване трябва да съдържа всички, като служителят въвежда идентификатора на лицето само веднъж. В този случай, генерираните PDF файлове и разпечатки се представят в списък.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- Системата съхранява цялата информация за извършената заявка.
- Всяка заявка, преди да бъде подадена, се съхранява със статус „чернова“ (използвайки javascript/ajax).
- Служител може да избере да отвори или изтрие незавършени чернови.
- При неуспешно изпълнение, системата трябва автоматично да направи няколко последователни опита. При продължителен неуспех, трябва да бъдат уведомени по електронен път всички потребители по веригата – служителя, ръководителя, локалните и централните администратори.

Намиране и избор на услуги от страна на служители

След успешен вход на служител, системата трябва да му предоставя лесен начин да избере вътрешноадминистративна услуга, чрез която да заяви обстоятелства от първични регистри. Това следва да е възможно по два начина:

- По предоставяна услуга. Списъкът от административни услуги, които съответната администрация предоставя и за които са необходими удостоверения от първични администратори на данни, се дефинира от ръководител или локален администратор. Използва се регистърът на услугите в ИИСДА. Системата трябва да поддържа групиране на сходни услуги (напр. „услуги за гражданско състояние“). За всяка предоставяна услуга трябва да бъде конфигурирано кои вътрешноадминистративни услуги трябва да бъдат заявени.
- По вътрешноадминистративна услуга, чрез която се заявява обстоятелство от първичен администратор на данни.

Двете възможности трябва да са налични едновременно на екрана и да са лесно достъпни за служителя. Трябва да има възможност за търсене по име и вътрешен идентификатор, както и списък с „най-често използвани“. Търсенето не трябва да презарежда страницата, а да филтрира резултатите в процеса на писане в полето за търсене.

Дефиниране на шаблони за заявки

За електронни услуги системата трябва да поддържа използване на шаблони за заявяване. Шаблоните включват списък с вътрешноадминистративните услуги, чрез които да

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез откритата процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

бъдат получени данните, необходими за изпълнението на услугите, както и стойности по подразбиране за някои от полетата.

### Дефиниране на процеси

Системата трябва да позволява дефиниране на прости процеси. Един процес се описва с две или повече стъпки. Един процес може да бъде асоцииран с една услуга, група услуги или няколко услуги поотделно. За всяка стъпка от процеса се дефинират:

- Конкретен потребител или роля, която е отговорна за стъпката;
- Допълнителни полета, които трябва да се попълнят (извън тези в RegiX);
- Срок за изпълнение.

(Пример за използване на такъв процес са случаите, в които заявление за услуга се приема от служител, който няма право на достъп до данни от регистрите. В този случай той попълва заявлението и го предава за изпълнение на служител, който има достъп. Вторият получава известие по електронна поща.)

### Справки

Ръководители, локални и централни администратори имат достъп до справочна функционалност, съгласно предварително дефинирани права.

Резултатите от всяка справка трябва да могат да се записват като XLS/X или CSV файл.

Минималният набор от справки, който може да бъде увеличен в процеса на изпълнение на договора, включва:

- Справка за извършени запитвания (вътрешно-административни услуги), с възможност за филтриране по дата, по роля, по институция (за централни администратори);
- Справка за заявени услуги;
- Справка за заявени услуги по ЕГН на гражданина заявител/физическо лице представляващо юридическо лице;
- Справка за неуспешни запитвания;
- Справка за активност на потребителите.

Извършването на справка се записва в журнала на достъпа.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

---

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

Сигнали от страна на граждани/представители на бизнеса за неправомерно изискване на удостоверения

Системата трябва да има публична част, в която гражданите да могат да подават сигнали за неправомерно изискване на удостоверения и да получават информация за всички случаи на заявена удостоверителна информация при предоставяне на административна услуга през системата– коя администрация заявява достъп, за кои услуги, по кой уникален регистрационен индекс на заявление.

За улеснение на гражданите и бизнеса следва да бъде поддържан в реално време списък с всички удостоверителни услуги, за които администрациите имат възможност да получат служебно съответната информация от първичния регистър, както и изчерпателен списък на администрации, за които е налична възможност за автоматизирано служебно извличане на информация от първични регистри.

Формата за подаване на сигнали трябва да включва:

- Избор на администрация (от списъка с администрации, за които има регистриран локален администратор);
- Избор на услуга (от списъка с дефинирани услуги);
- Избор на служител (от служителите за съответната администрация);
- Автоматизиран тест за сигурност за разграничаване на компютри от хора CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart), както и аудио CAPTCHA за незрящи потребители. CAPTCHA тестът трябва да е видим единствено след идентифициране на последователни заявки от един и същи заявител.
- Данни за контакт (опционално)

Всяко от полетата трябва да поддържа търсене (combo-box).

В случай, че администрацията, за която гражданинът сигнализира няма регистриран локален администратор, трябва да бъде предоставена опция да попълни друга администрация (от списъка в ИИСДА), като в този случай се предлага пълния списък от услуги от ИИСДА. Следва да бъде подчертано, че системата все още не е внедрена в съответната

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

администрация, но сигналът ще бъде разгледан с оглед приоритизиране на внедряването в нови администрации.

Сигналите за всяка администрация са достъпни както за централните администратори, така и за локалните администратори и ръководителите в съответната администрация.

Гражданинът може да се идентифицира по реда на Закона за електронната идентификация, както и чрез предоставяне на ЕГН.

### **Нефункционални изисквания**

Изисквания към производителността

- Системата следва да осигурява висока производителност и минимално време за отговор на заявки (под 1 секунда за 95% от заявките, които не включват запитвания до регистри) и възможност за мащабируемост на обработвания обем с минимално количество доработки. Изпълнителят следва да обоснове прогнозирано натоварване на системата и да предложи критерии за оценка на максимално допустимото време за отговор на машинна заявка. Критерият за оценка следва да се основава на анализ на прогнозираното натоварване и на наличния хардуер, който ще се използва. Изпълнителят следва да даде обосновано предложение за минималното време за отговор на заявка на база посочените по-горе критерии и да осигури нужните условия за спазването му;
- Разработената система следва да гарантира поне 99.9 % от времето в режим на работа (като се изключва времето на планирана профилактика)
- При разработване на системата изпълнителят следва да предвиди скалируема технология с оглед гарантиране на минималното време за отговор на заявка;
- За проследяване на времето за обработване на всяка една заявка следва да се предвиди журнал на събитията с възможност за предоставяне на справки и статистики на използването на системата, включително експорт на данните в машинно-четим формат;

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

#### Изисквания за интеграция

- Системата трябва да се интегрира с националната система за електронна идентификация, която ще се разработва паралелно. Идентификацията ще се осъществява с Identity Provider, по един от двата протокола – Opened Connect или SAML 2.0. С оглед осигуряване на възможност за интеграция със системата за електронна идентификация, в случай, че същата не е разработена към момента на изпълнение на поръчка, изпълнителят следва да предвиди използване на един от двата протокола.
- Да бъде интегрирана с Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), в частност Регистъра на услугите, в който се вписват допустимите заявители и получатели на административни услуги - например: проверка на достъпа до съответните обстоятелства; посочване на идентификатор на конкретна административна услуга, за която е нужно извличането на съответните обстоятелства от регистрите;
- Да бъде интегрирана със системата за Digital Time Stamp (цифрово подписано точно време от доставчик на удостоверителни услуги) при регистриране на всички служебни заявки и отговори. В тази връзка, следва да се предвиди разработването на модул „Журнал на събитията“ - всяко действие от страна на потребител на системата трябва да бъде записано, с всички съответни реквизити, в журнал на събитията. Журналът трябва да бъде защитен от промяна и да е достъпен само за четене. Интеграция със система за удостоверяване на време;
- Изпълнителят трябва да предостави като отделен компонент библиотека за достъп до RegiX на съответния програмен език. (Примерна реализация за Java: <https://github.com/governmentbg/regix-client-java>).

#### Други изисквания

- За всяко действие от страна на потребителите на системата се съхранява запис в журнала на достъп. Журналът на достъп не може да бъде изтриван. Системата трябва да съобщава на определени лица за опити за промяна на журнала на достъп. Задължително е да се използва криптографска зависимост на всеки следващ запис спрямо предходните, за да се гарантира интегритета на журнала.
- Системата трябва да предоставя възможност за справки и статистики на използването на системата, включително експорт в машинно-четим формат;

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- Да поддържа сигурен електронен архив на издадените електронни документи;
- Да притежава възможност за опериране в продуктивен режим върху виртуална среда на Държавния хибриден частен облак (ДХЧО);
- Да осигурява достъп и използването на мрежата на държавната администрация като комуникационна среда;
- Да има възможност за поддържане на потребители на няколко нива - администратор Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ)/Държавно предприятие „Единен системен оператор“, администратор на конкретна администрация, служител;
- Във връзка със централизираното управление на софтуера и т.нар multitenant архитектура е необходимо всеки отделен случай на употреба (инстанция) на софтуера да може да бъде реализиран само чрез конфигурация на софтуера (без промяна на изходния код). Да бъде реализирана функционалност „конфигуратор“ за отделните случаи на употреба (инстанции). Приложението трябва да бъде обезпечено с административен интерфейс, чрез който може да се реализират всички аспекти на конфигурацията на софтуера;
- Да съществува пълно разделение на потребителски интерфейс от бизнес логика. Всички публични програмни интерфейси (API) трябва да се използват от самото приложение. Всички функционалности свързани с бизнес логиката трябва да се достъпни като уеб-услуги;
- Изходният код на системата трябва да следва добри практики, да бъде документиран, разделен на компоненти, тестван (с над 60% покритие на тестовите)
- За да се осигури законосъобразност на издадените по служебен път удостоверения, при необходимост следва да бъде надграден RegiX. Изпълнителят следва да предвиди възможност за последващо добавяне на интеграция с нови регистри с минимално количество доработки;
- Изпълнителят трябва да предприеме необходимите действия за осигуряване на оперативна съвместимост и информационна сигурност на разработената система, съгласно Закона за електронното управление.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

**Забележка:** Навсякъде в спецификацията, където има посочване на стандарт, спецификация, техническа оценка, техническо одобрение или технически еталон, то следва да се разбира, че възложителят ще приема еквивалентно на посоченото.

### **Авторски права и отворен код**

Всички права върху продуктите, предмет на разработката, ще възникнат за възложителя, а изходният код ще бъде предоставен от изпълнителя на възложителя. Изходният код следва да бъде публично достъпен онлайн като софтуер с отворен код от първия ден на разработката, чрез използване на система за контрол на версиите.

### **Отстраняване на грешки**

Изпълнителят следва да отстранява за своя сметка всички грешки и проблеми, пряко или косвено свързани с изготвения от него продукт за срок от една година, считано от приемане на резултата от поддейност 3.1. към дейност 3.

Изисквания към обема на дейностите, включени в отстраняването на грешки:

- Отстраняване на всички проблеми, които нарушават функционалната работоспособност на разработеното от изпълнителя или появили се в резултат от него;
- Отстраняване на всички проблеми със функционирането на системата произтекли от осъществени от него промени в нея;
- Коригиране на възникнали несъответствия между реализираната функционалност, техническата спецификация и техническото предложение;

Минимални изисквания по отношение на сроковете на реакция при осъществяване на отстраняването на грешки:

- При грешки с критични последици за основната функционалност на Системата или нейната неработоспособност - разрешаване на проблема до два работни часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя;

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- При грешки, водещи до затруднение в процеса на работа (функциониране в ограничен режим) - разрешаване на проблема до осем работни часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя
- При грешки с минимални последици за нормалното обслужване на бизнес процесите - разрешаване на проблема до три работни дни, считано от уведомяването от страна на Възложителя

За осъществяване на своите адължения Изпълнителят следва да предложи процедура за отстраняване на грешки, както и процедура за генериране на заявки и отчети.

### **Дейност 3: Пилотно внедряване на системата в 50 администрации**

#### **Поддейност 3.1. „Тестване и пилотно внедряване на системата“**

Разработването на системата и интегрираните функционалности следва да бъде обвързано с тестове за приемане в развойната среда на изпълнителя. Изпълнителят следва да осигури разработването на тестовите сценарии и свои представители за провеждане на тестовите за приемане на функционалността. Тестовата среда трябва да съдържа потребителски тестови сценарии с поне 5 от първите най-често употребявани в администрациите първични регистри (с цел запазване конфиденциалност на данните се допуска използването на машинно генерирани тестови данни със същия обем и изчислителна сложност). Данните за най-често заявяваните услуги/регистри ще бъдат предоставени от възложителя при подписане на договора.

Изпълнителят следва да тества модела за използване на виртуално приложение за ДХЧО готово за внедряване. След успешното преминаване на тестовите следва да се пристъпи към внедряване в реална среда (режим на производство).

Системата следва да бъде тествана и пилотно внедрена в 50 администрации, като в процеса ще бъдат ангажирани и експерти от страна на съответната администрация, в която ще бъде внедрена системата. Изборът на администрациите, в които да бъде пилотно внедрена системата може да се извърши в зависимост от заявеното желание при провеждане на инвентаризацията по Дейност 3 „Инвентаризация и анализ на режимите, административните услуги и информационните масиви и регистри в Администрацията“ от

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

проекта, като в допълнение, изпълнителят може да отправя мотивирани предложения за включване/изключване на дадени администрации. Окончателният списък на администрациите следва да бъде одобрен от възложителя.

### **Поддейност 3.2. „Обучения“**

Изпълнителят следва да проведе обучения на минимум 50 служители за работа със системата, като се предвижда да бъде обучен поне по един служител от всяка администрация, където ще бъде пилотно внедрена. Формата и организацията на обучението му следва да бъдат предложени от изпълнителя в техническото му предложение, като то трябва да осигурява минимална продължителност от 4 астрономически часа.

Изпълнителят следва да поеме организацията и всички разходи по цялостната подготовка и провеждането на обученията, в зависимост от формата на провеждането му, като например организационно-техническа подготовка, регистрация на участниците, разпределение на материали на участниците, осигуряване на попълване на списъци от участниците, оборудване, осигуряване на обучители и учебни материали, попълване на обратна връзка и анкетни карти от участниците, осигуряване на доказателствен материал от обученията, визуализиране на залите /при присъствена форма на обучение/ чрез материали, които ще бъдат предоставени от възложителя.

Изпълнителят следва да разработи учебна програма, график на обученията, учебни материали, анкети за обратна връзка, сертификати и др. за всяко обучение, диференцирана и целево ориентирана спрямо участващата група служители и базирана върху постигането на устойчиво развитие и да ги представи за одобрение на възложителя поне един месец преди планираната дата на обучението. Изпълнителят следва да осигури лектори за провеждане на обучението.

Учебните програми трябва да бъдат изцяло практически ориентирани и да включват най-малко: презентация на системата и функционалностите ѝ, демонстрации от лекторите, симулации с обучаваните лица за ползването на системата и извършване на операции с нея, време за дискусии с възможност за въпроси от страна на обучаваните лица.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

### **Поддейност 3.3. „Изготвяне на наръчник и промени на вътрешна нормативна уредба”**

В рамките на тази поддейност изпълнителят следва да изготви наръчник за внедряване, конфигуриране на потребителски профили и при нужда да предложи съответните корекции (изменения и/или допълнения) на вътрешната нормативна уредба в съответните администрации, в съответствие със Закона за електронното управление.

Наръчникът за работа със системата следва да представя технически инструкции за запознаване с функционалностите на системата и работа с модулите ѝ. С оглед диференцирането на потребителски роли, наръчникът трябва да съдържа отделни раздели за съответните групи потребители и да бъде практически ориентиран и достъпно разработен.

Изпълнителят следва да анализира съответната вътрешната уредба, която регламентира предоставянето на услугата във всяка от администрациите (правилници, инструкции, заповеди и др.), в които ще бъде пилотно внедрена системата и да идентифицира нормативните пречки или празноти относно предоставянето и заявяването на вътрешно административни услуги, както и да предложи конкретни текстове за въвеждане на необходимите промени, така че да се осигурят предпоставки за използване на внедрената система и вътрешноадминистративни услуги.

### **Срокове за изпълнение. Резултати от изпълнението на дейностите и отчетни продукти.**

Срокът за изпълнение на всички дейности по поръчката е до 7 (седем) месеца от сключването на договора.

Посочените срокове за изпълнението на дейностите са индикативни и зависят от датата на сключване на договор за обществена поръчка. Независимо от това, всички дейности следва да са приключили до датата на приключване на проекта. С оглед прилагането на гъвкава методология за управление на дейностите и оптимизирането на работата, изпълнителят може да заложи период за паралелно изпълнение на някои от дейностите в графика, който следва да представи в предложението си за изпълнение

**Дейност 1: Анализ на потребностите и изготвяне на спецификация на**

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване”, финансиран от Оперативна програма „Добро управление”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

<b>изискванията</b>			
<b>Срок за изпълнение на дейността - до 1 (един) месец от сключване на договора за възлагане на обществена поръчка.</b>			
<b>Очаквани резултати</b>		<b>Отчетни продукти</b>	
✓ Извършен анализ на потребностите, софтуерната архитектура и потребителските интерфейси за избор на система за предоставяне на интерфейс за служебен достъп към регистри		- Анализ на потребностите и изготвяне на спецификация на изискванията; - Спецификация на софтуерните изисквания за системата.	
<b>Дейност 2: Разработване на потребителски интерфейс за достъп до регистри чрез електронни форми и/или процеси</b>			
<b>Срок за изпълнение на дейността - до 5 (пет) месеца от приемане на изпълнението на Дейност 1</b>			
<b>Очаквани резултати</b>		<b>Отчетни продукти</b>	
✓ Надградена система за предоставяне интерфейс за служебен достъп към регистри, с включен базов пакет електронни процеси и вътрешноадминистративни удостоверителни услуги, за безплатно използване от администрациите; ✓ Създадена възможност за унифицираното предоставяне на вътрешноадминистративни услуги с интегрираните в RegiX регистри.		Разработване на потребителски интерфейс за достъп до регистри чрез електронни форми и/или процеси: - Протоколи от работни срещи с възложителя; - Прототипи на електронните форми (потребителски интерфейс) и/или процеси.	
<b>Дейност 3: Пилотно внедряване на системата в 50 администрации</b>			
<b>Срок за изпълнение на дейността - до 1 (един) месец от приемане на изпълнението на Дейност 2.</b>			
<b>Поддейност</b>			
Поддейност 3.1. „Тестване и внедряване на	✓ Внедрена система в администрации и	50	- Списък на администрациите, в които ще бъде

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

системата"		обучени служители за работа с нея; ✓ Изготвен	внедрена системата – мин. 50 броя администрации
Поддейност 3.2. „Обучения“		наръчник/инструкции за внедряване на системата; ✓ Изготвени предложения за промени във вътрешната нормативна уредба на администрациите, където ще бъде пилотно внедрена системата.	- Обучителна програма; - Присъствени списъци и анкетни карти от проведено обучение на минимум 50 служители от администрациите, където е внедрена пилотно системата.
Поддейност 3.3. „Изготвяне на наръчник и промени на вътрешна нормативна уредба“			- Наръчник за инсталиране, поддръжка и работа със системата; - Доклад с анализ на вътрешната нормативна уредба и предложения за изменения/допълнения в нея.

### Методология за управление на дейностите и докладване на изпълнението

Следвайки принципите на гъвкавата (Agile) методология, напр. Scrum, Kanban, XP или аналогична, изпълнителят следва да осъществява текуща връзка с възложителя като му отчита извършената работа на работни срещи, организирани на всеки две седмици от изпълнението на поръчката. Системата следва да бъде разработена на итеративен принцип, като итерациите ще стават на двуседмичен период.

Целта е да се приложи гъвкав и адаптивен подход за планиране на следващи етапи от работата, така че да бъдат отразени необходимите подобрения в разработените параметри

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

на системата, в случай, че изпълнителят установи необходимост от прилагане на такива и да бъдат уточнени въпроси, които ще се появят в хода на изпълнението.

За провежданите периодични работни срещи ще бъде съставян протокол, съдържащ проведените обсъждания и дадените насоки за предстоящата работа на изпълнителя.

Продуктите, описаните в Дейност 1, се предават на Възложителя в писмен вид на български език (на хартиен и електронен носител). Приемането на продуктите от страна на Изпълнителя се извършва чрез подписване на приемо-предавателен протокол между страните, след отразяване на коментари и бележки, ако такива са постъпили от страна на Възложителя.

Освен конкретните продукти от изпълнение на дейностите и поддейностите, изпълнителят следва да докладва периодично напредъка на изпълнението, потенциални трудности и проблеми във връзка с изпълнението, посредством представяне на отчетни доклади за напредъка.

За изпълнението на дейностите в рамките на договора Изпълнителят представя:

**Встъпителен доклад** - предава се **до 10 календарни дни** от датата на сключване на договора, който следва да включва разработения механизъм за изпълнение на основните дейности и актуализиран план-график с обоснована последователност за провеждане на всяка дейност.

Докладът подлежи на одобрение в срок **до една седмица** от получаването му. При необходимост от корекции преди окончателното одобрение, докладът следва да бъде ревизиран и внесен в срок, указан от Възложителя, но не по-дълъг от **7 календарни дни**. За приемане-предаването на доклада се подписва протокол.

**Доклади с пълните резултати** от всяка една от дейностите трябва да бъдат представени **до 7 календарни дни**, считано от датата на изтичане на срока за изпълнение на съответната дейност, според одобрения план-график.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

**Окончателен доклад** – включва описание на всичко извършено по договора, обобщение на резултатите и предадените продукти от всяка дейност.

Окончателният доклад трябва да бъде предаден две седмици преди изтичане срока за изпълнение на договора. Той трябва да бъде прегледан от Възложителя до **7 календарни дни** след предаването му и необходимите корекции трябва да бъдат направени от Изпълнителя до **7 календарни дни**.

#### **Предаване и одобрение на докладите:**

- Докладите се представят на Възложителя за съгласуване и одобрение.
- Всички доклади и справки трябва да бъдат представени на български език в електронен формат на електронен носител (CD) и на хартиен носител в 2 оригинални екземпляра.

#### **Изисквания към съдържанието на предложението за изпълнение**

Предложението на участника за изпълнение на поръчката следва да отговоря на изискванията на техническата спецификация и да има най-малко следното съдържание:

- Подробно, аргументирано и пълно описание на концепцията на участника за изпълнение на всички дейности/поддейности и задачи в рамките на отделните дейности, с точно, ясно и конкретно представяне на подхода за постигане на всички очаквани резултати и разпределение на човешкия ресурс, който ще участва в изпълнението на поръчката;
- График, отразяващ последователността и продължителността на отделните дейности и задачи в рамките на дейността, както и индикативни дати за предаване на междинните и крайните резултати и продукти;
- Описание на методологията за управление на дейностите по поръчката при съобразяване на гъвкавия (agile) подход.
- Процедура за отстраняване на грешки и за генериране на заявки и отчети.
- Методика за управление на риска, в която трябва да бъдат анализирани и предложени мерки за предотвратяване и преодоляване на последиците от настъпването на минимум следните рискове, идентифицирани от Възложителя:

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- Изоставане от графика при текущото изпълнение на дейностите по поръчката;
- Промени в нормативната уредба, които ще рефлектират върху изпълнението на поръчката, в т.ч. по отношение на функционалности и възможности за интеграция.
- Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя.
- Недостатъчна ангажираност на лицата, участващи в процеса на внедряване на системата.
- Затруднения в работата на административните структури в пилотните администрации.
- Невъзможност за реализиране на функционалности на системата.
- Невъзможност за реализиране на интеграционни изисквания.
- Неправилен избор на среда и/или средства за разработка.

В техническото си предложение участникът трябва да отчете тези и други потенциални рискове, като предложи адекватни мерки за тяхното намаляване и преодоляване.

В Методиката си, участникът трябва да посочи кои добри практики и/или методологии ще прилага в дейността си, като посочи източници.

В Методиката си, участникът трябва да посочи средствата и техниките за управление на риска. Участникът трябва да даде обосновка за използваната методика.

Идентифицираните рискове, посочени в техническата спецификация, трябва да са анализирани достатъчно пълно и в дълбочина, оценките за вероятността и влиянието от възникване на рисковете да са реалистични, подходът за управление на рисковете е да описан ясно, подробно и конкретно и подходът за управление на рисковете да е реалистичен за изпълнение.

### **Други изисквания на възложителя**

При реализиране на дейностите по настоящата обществена поръчка, в допълнение към гореизложеното, изпълнителят следва да има предвид и посочените по-долу изисквания:

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

*Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)*

- Ще бъде организирана първоначална/въстъпителна среща, между екипа на Изпълнителя и този от страна на Възложителя за уточняване на въпроси във връзка с изпълнението на посочените основни дейности.
- На тази среща ще бъдат уточнени и подробностите по изготвянето и предоставянето на Въстъпителен доклад.
- Възложителят си запазва правото при изпълнение на всяка конкретна дейност от обществената поръчка да иска корекции по продукта, ако се констатира отклонение от договореното.
- Изпълнителят работи в координация и взаимодействие с Възложителя.
- Изпълнителят изпълнява дадените от Възложителя текущи указания по изпълнение на поръчката.
- Изпълнителят е длъжен да отстранява за своя сметка допуснатите недостатъци, грешки и появили се дефекти в определен от Възложителя срок.
- Изпълнителят на тази обществена поръчка се задължава работи в сътрудничество с избраните изпълнители на Дейност 2, Дейност 3 и 4, и Дейност 5 по проекта и при необходимост да им оказва нужното съдействие чрез предоставяне на информация и участие в работни срещи и др.
- Изпълнителят следва да предприеме необходимите мерки, за да осигури визуалната идентификация на предоставеното от Европейския съюз финансиране или съфинансиране, Тези мерки за визуализация трябва да съответстват на правилата относно визуалната идентификация, определени в „Единен наръчник на бенефициента за прилагане на правилата за информация и комуникация 2014-2020“, публикуван на следния интернет адрес <http://www.eufunds.bg/bg/page/1061>.

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

**Образец № 1**

**ДО  
МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ  
гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ № 1**

### **ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

**за изпълнение на Обособена позиция № 1: „Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи“**

в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) в две обособени позиции:

- Обособена позиция 1: „Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи “
- Обособена позиция 2: “Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)“

#### **Контракс АД,**

с БУЛСТАТ/ЕИК/Номер на регистрация в съответната държава 175415627, регистрирано в СГС с данни по регистрацията: рег. № 1783, том 46, стр. 78, по фирмено дело № 4759/1992 год., регистрация по ДДС: BG175415627, със седалище гр. София и адрес на управление гр. София, ул. „Тинтява“ № 13, адрес за кореспонденция: гр. София, ул. „Тинтява“ № 13, телефон за контакт 02 960977, факс 02 9609797, електронна поща sales@kontrax.bg, банкова сметка: Общинска банка АД, IBAN BG21SOMB91301026369201, BIC SOMBBGSF, представлявано от Йордан Петков Йорданов в качеството на Изпълнителен директор и подписано от Златина Валентинова Аврамова в качеството и на Упълномощен представител, съгласно нотариално заверено пълномощно № 9989.

#### **УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

С настоящото Ви представяме нашето техническо предложение за изпълнение на обявената от Вас процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) в две обособени позиции:

- Обособена позиция 1: „Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи “
- Обособена позиция 2: “Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) “

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Съгласяваме се да изпълним поръчката съгласно всички изисквания на Техническата спецификация на Възложителя и документацията за обществена поръчка.

При подготовката на настоящата оферта сме спазили всички изисквания на Възложителя за нейното изготвяне.

1. Настоящото предложение е валидно за срок от **6 (шест) месеца** от крайния срок за подаване на оферти и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

2. Общият срок за изпълнение на предмета на настоящата обществена поръчка е 7 (словом: седем) месеца.

3. С настоящото, представяме нашето техническо предложение за изпълнение на обществената поръчка по **Обособена позиция № 1: „ Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи“**, както следва:

1. Подробно, аргументирано и пълно описание на концепцията на участника за изпълнение на всички дейности/поддейности и задачи в рамките на отделните дейности, с точно, ясно и конкретно представяне на подхода за постигане на всички очаквани резултати, както и разпределение на човешкия ресурс който ще участва в изпълнението на поръчката.

Всички дейности ще бъдат изпълнени съгласно Техническото задание и документацията по публичната процедура. Следва резюме на концепцията за изпълнение.

Изпълнение на договора ще бъде разделено на три основни дейности.

#### **Дейност 1: Анализ на потребностите и изготвяне на спецификация на изискванията**

В рамките на тази дейност ще се изготви спецификация на изискванията за изграждане на нови компоненти и анализ на необходимостта от надграждане на части от RegiX, с цел безпроблемна интеграция за реализиране на надградена система за предоставяне на интерфейс за служебен достъп към регистри, с включен базов пакет електронни процеси и вътрешно административни удостоверителни услуги, за безплатно използване от администрациите. Ще бъде анализирана възможността изискванията да бъдат посрещнати чрез повторно използване на компоненти от вече реализирани системи. Ще бъде изследвана възможността софтуерът да се изгради частично (библиотеки, пакети, модули) или изцяло на базата на съществуващи софтуерни решения, които са Софтуер с отворен код.

В дейността ще участват бизнес аналитици, софтуерни архитекти и представители на администрациите.

#### **Дейност 2: Разработване на потребителски интерфейс за достъп до регистри чрез електронни форми и/или процеси.**

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

След приемането на спецификацията, ще се пристъпи към проектиране, програмиране и изграждане на системата, като особено внимание ще бъде обърнато на справочната функционалност.

Системата ще бъде проектирана така, че да се осигури гъвкавост и възможност за надграждане на функционалности на системата в съответствие с провежданите политики и промените в нормативната уредба.

Надграждането на системата няма да бъде свързано със закупуване на нови лицензии или нов хардуер.

Разработената система ще съответства на установените нормативни изисквания по Закона за електронното управление и подзаконовата нормативна уредба към него.

### **Изисквания, на които ще отговаря системата**

#### **Функционални изисквания**

Разработената система ще създава възможност за унифицирано предоставяне на всички услуги от регистрите, интегрирани в RegiX и ще предоставя механизъм за лесно надграждане с други услуги, предоставяни директно от първичните администратори на данни чрез техните регистри.

- Ще бъде изграден потребителски интерфейс, който ще предоставя възможност за заявяване на вътрешноадминистративни услуги, при които една администрация има възможност да заяви удостоверителна услуга, предоставяна от друга администрация чрез изпращане на заявка директно до предоставящата администрация. Процесът на предоставяне на съответната удостоверителна услуга/информация ще включва най-малко стъпките: идентификация, оторизация на заявяващия, попълване и изпращане на заявката и изпращане на данните, получаване на удостоверителната информация, без намесата на посредник при предоставянето на удостоверителната услуга/информация,
- Системата ще дава възможност за оторизация на принципа на роли и групи (role based security);
- Предоставяната удостоверителна информация ще бъде под формата на удостоверение, което може да бъде разпечатано, с цел оставяне на „хартиена следа“ за случаи, в които вътрешната нормативна уредба го изисква.
- Ще се поддържа възможност за подаване на сигнали срещу администрация или конкретен служител, които са изискали документ от гражданин, в нарушение на Закона за електронното управление, когато такъв е можело да бъде получен по служебен път.
- Системата ще разполага с функционалност за откриване на злонамерено поведение – например заявки в извънработно време, опит за извършване на автоматизирани заявки през системата и др.;
- Потребителският интерфейс ще предоставя възможност за ползване от хора със зрителни увреждания;
- Системата ще притежава удобен потребителски интерфейс, достъпен на всички браузъри с повече от 10% пазарен дял, включително на мобилни устройства. Където е възможно, ще

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

се използва и същ интерфейс при мобилно или настолно използване на системата чрез динамично пренареждане и оразмеряване на интерфейса (т.нар. responsive design).  
Потребителският интерфейс ще бъде предвиден и за използване на устройства с touchscreen.

### Основни функционалности

#### Управление на потребители

Системата ще поддържа йерархия от потребители: централен администратор, локален администратор, ръководител, служител.

Всяко ниво може да управлява потребителите, които се намират под него в йерархията.

Процесът по създаване на потребителски акаунти е както следва:

- Централен администратор създава потребителски профил на администратор на съответната институция.
- Списъкът с институции се извлича автоматично от ИИСДА чрез програмен интерфейс. Формата за създаване на профил на локален администратор трябва да позволява лесно търсене (т.е. combo-box, а не обикновен drop-down).
- Системата ще допуска създаване на институции извън администрацията (доставчици на обществени услуги) и техни администратори, като предоставя възможност за електронно заявяване на включване в системата. Правата за достъп се определят от централния администратор.
- Всеки локален администратор (администратор на институция) създава профили на ръководителите на звена, определени със заповед на главния секретар;
- Локалните администратори и ръководителите на звена могат да създават профили на служители;
- Цялата функционалност ще бъде достъпна за централните администратори;
- При създаване на нов профил, създаващият посочва адрес на електронна поща на съответния служител;
- Освен създаване на профили от страна на администратор/ръководител, всеки може да се регистрира в системата, посочвайки институцията и нивото на достъп, като регистрацията подлежи на одобрение от съответния администратор/ръководител;
- При първия вход в системата, съответно при регистрация, потребителите асоциират своя електронен идентификатор, по смисъла на Закона за електронната идентификация, с потребителския си профил. Това се осъществява чрез център за електронна идентификация.
- За преходния период преди националната схема за електронна идентификация да бъде достъпна, вместо електронния идентификатор ще се допуска асоцииране на квалифициран или друго удостоверение електронен подпис.



Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Ще се поддържат електронните подписи на всички доставчици в страната и входът ще се извършва чрез TLS 1.2 mutual authentication, както и електронен подпис издаден от софтуерен PKI в самата администрация, като в този случай локалният администратор прилага в системата удостоверителната верига.
- Ще се поддържа прост процес за издаване на удостоверения на служители от всяка администрация, която няма собствен PKI, като всеки локален администратор прилага root удостоверение и частен ключ.
- Освен нивото на достъп, всеки потребител има и роли. Ролите се дефинират от локалните администратори.

След първоначален вход, системата ще изисква задължително смяна на парола.

Изискванията към паролата задължително ще включват дължина и речникова проверка. Специални символи, главни и малки букви няма да са задължителни, тъй като не добавят значителна сигурност на паролата.

Паролите задължително се съхраняват след прилагане на криптиращ алгоритмите.

#### **Вход в системата**

Входът системата ще се осъществява чрез потребителско име и парола в комбинация с електронна идентификация по реда на Закона за електронната идентификация (за преходния период – чрез електронен подпис чрез TLS 1.2 mutual authentication).

Дължината на сесиите ще се определя от централен администратор.

#### **Заявяване на удостоверени обстоятелства от първични регистри**

Всеки потребител ще има право да заявява обстоятелства от първични регистри при спазване на изискването потребител от определена администрация да може да заявява услуги само от тези първични регистри, информацията от които е необходима за предоставяне на гражданите или бизнеса на административна услуга, която е вписана в Регистъра на услугите към ИИСДА.

За преходния период до надграждането на ИИСДА със съответните функционалности за права на достъп, достъпът на конкретни служители до конкретни обстоятелства (чрез вътрешноадминистративни услуги през RegiX) ще се конфигурира от локалния администратор, по заповед на главния секретар, в съответствие с нормативната уредба, като за всяко право на достъп се посочва правно основание.

За заявяване на удостоверени обстоятелства от първични регистри:

- Служителят избира услуга, измежду списък с услуги, за които има право да извърши заявяване.
- Системата предоставя на служителя формуляр, генериран автоматично на база на WSDL/XSD от RegiX.
- Някои от полетата са предварително попълнени (без възможност за промяна), между които – служител (включително идентификатор, на база на потребителския профил), администрация, правно основание.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Правното основание се конфигурира от локалния администратор или ръководител за всяка услуга.
- Служителят попълва идентификатора на лицето, за което е нужно удостоверяване на съответното обстоятелство, както и други необходими данни.
- Служителят попълва уникалния регистрационен индекс на постъпилото в администрацията заявление за предоставяне на административна услуга, за която конкретно е необходимо да бъде получена информация от съответния първичен регистър.
- Служителят натиска бутон за изпращане на заявката.
- Системата представя отговора от първичния администратор на екрана.
- Системата предоставя възможност за разпечатване на удостоверението или свалянето му като PDF. Разпечатката/PDF-ът трябва да съдържа всички реквизити на отговора (с изключение на служебна информация, която е от значение единствено за машинната обработка), включително служебни номера и информация с еквивалентна доказателствена сила на хартиеното удостоверение.
- Централен или локален администратор, както и ръководител, могат да определят прости визуални шаблони за разпечатване на определени обстоятелства, чрез WYSIWIG редактор.
- При избор на предоставяна услуга, за която се изисква извикване на повече от една вътрешноадминистративна услуга, екранът за заявяване трябва да съдържа всички, като служителят въвежда идентификатора на лицето само веднъж. В този случай, генерираните PDF файлове и разпечатки се представят в списък.
- Системата съхранява цялата информация за извършената заявка.
- Всяка заявка, преди да бъде подадена, се съхранява със статус „чернова“ (използвайки javascript/ajax).
- Служител може да избере да отвори или изтрие незавършени чернови.
- При неуспешно изпълнение, системата трябва автоматично да направи няколко последователни опита. При продължителен неуспех, трябва да бъдат уведомени по електронен път всички потребители по веригата – служителя, ръководителя, локалните и централните администратори.

#### Намиране и избор на услуги от страна на служители

След успешен вход на служител, системата ще му предоставя лесен начин да избере вътрешноадминистративна услуга, чрез която да заяви обстоятелства от първични регистри. Това ще бъде възможно по два начина:

- По предоставяна услуга. Списъкът от административни услуги, които съответната администрация предоставя и за които са необходими удостоверения от първични администратори на данни, се дефинира от ръководител или локален администратор. Използва се регистърът на услугите в ИИСДА. Системата трябва да поддържа групиране на

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

сходни услуги (напр. „услуги за гражданско състояние“). За всяка предоставяна услуга ще бъде конфигурирано кои вътрешноадминистративни услуги трябва да бъдат заявени.

- По вътрешноадминистративна услуга, чрез която се заявява обстоятелство от първичен администратор на данни.

Двете възможности ще са налични едновременно на екрана и ще са лесно достъпни за служителя. Системата ще предоставя възможност за търсене по име и вътрешен идентификатор, както и списък с „най-често използвани“. Търсенето няма да води до презареждане страницата, а ще филтрира резултатите в процеса на писане в полето за търсене.

#### Дефиниране на шаблони за заявки

За електронни услуги системата ще поддържа използване на шаблони за заявяване. Шаблоните включват списък с вътрешноадминистративните услуги, чрез които да бъдат получени данните, необходими за изпълнението на услугите, както и стойности по подразбиране за някои от полетата.

#### Дефиниране на процеси

Системата ще позволява дефиниране на прости процеси. Един процес ще се описва с две или повече стъпки. Един процес може да бъде асоцииран с една услуга, група услуги или няколко услуги поотделно. За всяка стъпка от процеса се дефинират:

- Конкретен потребител или роля, която е отговорна за стъпката;
- Допълнителни полета, които трябва да се попълнят (извън тези в RegiX);
- Срок за изпълнение.

(Пример за използване на такъв процес са случаите, в които заявление за услуга се приема от служител, който няма право на достъп до данни от регистрите. В този случай той попълва заявлението и го предава за изпълнение на служител, който има достъп. Вторият получава известие по електронна поща.)

#### Справки

Ръководители, локални и централни администратори ще имат достъп до справочна функционалност, съгласно предварително дефинирани права.

Резултатите от всяка справка ще могат да се записват като XLS/X или CSV файл.

Минималният набор от справки включва:

- Справка за извършени запитвания (вътрешно-административни услуги), с възможност за филтриране по дата, по роля, по институция (за централни администратори);
- Справка за заявени услуги;
- Справка за заявени услуги по ЕГН на гражданина заявител/физическо лице представляващо юридическо лице;
- Справка за неуспешни запитвания;

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Справка за активност на потребителите.

Извършването на справка ще се записва в журнала на достъпа.

### **Сигнали от страна на граждани/представители на бизнеса за неправомерно изискване на удостоверения**

Системата ще притежава публична част, в която гражданите ще могат да подават сигнали за неправомерно изискване на удостоверения и ще получават информация за всички случаи на заявена удостоверителна информация при предоставяне на административна услуга през системата – коя администрация заявява достъп, за кои услуги, по кой уникален регистрационен индекс на заявление.

За улеснение на гражданите и бизнеса ще бъде поддържан в реално време списък с всички удостоверителни услуги, за които администрациите имат възможност да получат служебно съответната информация от първичния регистър, както и изчерпателен списък на администрации, за които е налична възможност за автоматизирано служебно извличане на информация от първични регистри.

Формата за подаване на сигнали ще включва:

- Избор на администрация (от списъка с администрации, за които има регистриран локален администратор);
- Избор на услуга (от списъка с дефинирани услуги);
- Избор на служител (от служителите за съответната администрация);
- Автоматизиран тест за сигурност за разграничаване на компютри от хора CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart), както и аудио CAPTCHA за незрящи потребители. CAPTCHA тестът ще бъде видим единствено след идентифициране на последователни заявки от един и същи заявител;
- Данни за контакт (опционално).

Всяко от полетата ще поддържа търсене (combo-box).

В случай, че администрацията, за която гражданинът сигнализира няма регистриран локален администратор, ще бъде предоставена опция да попълни друга администрация (от списъка в ИИСДА), като в този случай ще се предлага пълния списък от услуги от ИИСДА. Ще бъде подчертано, че системата все още не е внедрена в съответната администрация, но сигналът ще бъде разгледан с оглед приоритизиране на внедряването в нови администрации.

Сигналите за всяка администрация са достъпни както за централните администратори, така и за локалните администратори и ръководителите в съответната администрация.

Гражданинът ще може да се идентифицира по реда на Закона за електронната идентификация, както и чрез предоставяне на ЕГН.

### **Нефункционални изисквания**

#### **Производителност**

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

000087

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Системата ще осигурява висока производителност и минимално време за отговор на заявки (под 1 секунда за 95% от заявките, които не включват запитвания до регистри) и възможност за мащабируемост на обработвания обем с минимално количество доработки. Ако бъдем избрани за Изпълнител, ще обосновем прогнозирано натоварване на системата и ще предложим критерии за оценка на максимално допустимото време за отговор на машинна заявка. Критерият за оценка ще се основава на анализ на прогнозираното натоварване и на наличния хардуер, който ще се използва. Ще дадем обосновано предложение за минималното време за отговор на заявка на база посочените по-горе критерии и ще осигурим нужните условия за спазването му;
- Разработената система ще гарантира поне 99.9 % от времето в режим на работа (като се изключва времето на планирана профилактика)
- При разработване на системата ще се предвиди скалируема технология с оглед гарантиране на минималното време за отговор на заявка;
- За проследяване на времето за обработване на всяка една заявка ще се предвиди журнал на събитията с възможност за предоставяне на справки и статистики на използването на системата, включително експорт на данните в машинно-четим формат;

#### Интеграция

- Системата ще се интегрира с националната система за електронна идентификация, която се разработва паралелно. Идентификацията ще се осъществява с Identity Provider, по един от двата протокола – Opened Connect или SAML 2.0. С оглед осигуряване на възможност за интеграция със системата за електронна идентификация, в случай, че същата не е разработена към момента на изпълнение на поръчка, ще се предвиди използване на един от двата протокола.
- Системата ще бъде интегрирана с Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), в частност Регистъра на услугите, в който се вписват допустимите заявители и получатели на административни услуги – например: проверка на достъпа до съответните обстоятелства; посочване на идентификатор на конкретна административна услуга, за която е нужно извличането на съответните обстоятелства от регистрите;
- Системата ще бъде интегрирана със системата за Digital Time Stamp (цифрово подписано точно време от доставчик на удостоверителни услуги) при регистриране на всички служебни заявки и отговори. В тази връзка ще се предвиди разработването на модул „Журнал на събитията“ – всяко действие от страна на потребител на системата ще бъде записано, с всички съответни реквизити, в журнал на събитията. Журналът ще бъде защитен от промяна и ще е достъпен само за четене.
- Ще бъде предоставен акто отделен компонент библиотека за достъп до RegiX на съответния програмен език.

#### Други изисквания

- За всяко действие от страна на потребителите на системата ще се съхранява запис в журнала на достъп. Журналът на достъп няма да може да бъде изтриван. Системата ще

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

съобщава на определени лица за опити за промяна на журнала на достъп. Задължително ще се използва криптографска зависимост на всеки следващ запис спрямо предходните, за да се гарантира интегритета на журнала.

- Системата ще предоставя възможност за справки и статистики на използването на системата, включително експорт в машинно-четим формат;
- Ще се поддържа сигурен електронен архив на издадените електронни документи;
- Системата ще притежава възможност за опериране в продуктивен режим върху виртуална среда на Държавния хибриден частен облак (ДХЧО);
- Системата ще осигурява достъп и използването на мрежата на държавната администрация като комуникационна среда;
- Ще има възможност за поддържане на потребители на няколко нива - администратор Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ)/Държавно предприятие „Единен системен оператор“, администратор на конкретна администрация, служител;
- Във връзка със централизираното управление на софтуера и т.нар multitenant архитектура, всеки отделен случай на употреба (инстанция) на софтуера ще може да бъде реализиран само чрез конфигурация на софтуера (без промяна на изходния код). Ще бъде реализирана функционалност „конфигуратор“ за отделните случаи на употреба (инстанции). Приложението ще бъде обезпечено с административен интерфейс, чрез който ще може да се реализират всички аспекти на конфигурацията на софтуера;
- Ще съществува пълно разделение на потребителски интерфейс от бизнес логика. Всички публични програмни интерфейси (API) ще се използват от самото приложение. Всички функционалности свързани с бизнес логиката ще са достъпни като уеб-услуги;
- Изходният код на системата ще следва добри практики, ще бъде документиран, разделен на компоненти, тестван (с над 60% покритие на тестовите);
- За да се осигури законосъобразност на издадените по служебен път удостоверения, при необходимост ще бъде надграден RegiX. Ще бъде предвидена възможност за последващо добавяне на интеграция с нови регистри с минимално количество доработки;
- Ще бъдат предприети необходимите действия за осигуряване на оперативна съвместимост и информационна сигурност на разработената система, съгласно Закона за електронното управление.

### **Авторски права и отворен код**

Всички права върху продуктите, предмет на разработката, ще възникнат за възложителя, а изходният код ще бъде предоставен от изпълнителя на възложителя. Изходният код следва да бъде публично достъпен онлайн като софтуер с отворен код от първия ден на разработката, чрез използване на система за контрол на версиите.

### **Отстраняване на грешки**

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Всички грешки и проблеми, пряко или косвено свързани с изготвения от него продукт за срок от една година, ще бъдат отстранени за наша сметка.

Дейности, включени в отстраняването на грешки:

- Отстраняване на всички проблеми, които нарушават функционалната работоспособност на разработеното от изпълнителя или появили се в резултат от него;
- Отстраняване на всички проблеми със функционирането на системата произтекли от осъществени от него промени в нея;
- Коригиране на възникнали несъответствия между реализираната функционалност, техническата спецификация и техническото предложение;

Максимални сроковете на реакция при осъществяване на отстраняването на грешки:

- При грешки с критични последици за основната функционалност на Системата или нейната неработоспособност – разрешаване на проблема до два работни часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя;
- При грешки, водещи до затруднение в процеса на работа (функциониране в ограничен режим) – разрешаване на проблема до осем работни часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя
- При грешки с минимални последици за нормалното обслужване на бизнес процесите – разрешаване на проблема до три работни дни, считано от уведомяването от страна на Възложителя

В дейността ще участват софтуерни архитекти, разработчици на бази данни, приложни програми и потребителски интерфейс.

### Дейност 3: Пилотно внедряване на системата в 50 администрации

#### Поддейност 3.1. „Тестване и пилотно внедряване на системата“

- Разработването на системата и интегрираните функционалности ще бъде обвързано с тестове за приемане в развойната среда на изпълнителя. Ще осигурим разработването на тестовите сценарии и свои представители за провеждане на тестовите за приемане на функционалността. Тестовата среда ще съдържа потребителски тестови сценарии с поне 5 от първите най-често употребявани в администрациите първични регистри (с цел запазване конфиденциалност на данните ще бъдат използвани машинно генерирани тестови данни със същия обем и изчислителна сложност). Данните за най-често заявяваните услуги/регистри ще трябва да бъдат предоставени от възложителя при подписване на договора.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Ще бъде тестван моделът за използване на виртуално приложение за ДХЧО готово за внедряване. След успешното преминаване на тестовете ще се пристъпи към внедряване в реална среда (режим на производство).
- Системата ще бъде тествана и пилотно внедрена в 50 администрации, като в процеса ще бъдат ангажирани и експерти от страна на съответната администрация, в която ще бъде внедрена системата. Изборът на администрациите, в които да бъде пилотно внедрена системата ще се извърши в зависимост от заявеното желание при провеждане на инвентаризацията по Дейност 3 „Инвентаризация и анализ на режимите, административните услуги и информационните масиви и регистри в Администрацията“ от проекта. В допълнение може да отправим мотивирани предложения за включване/изключване на дадени администрации. Окончателният списък на администрациите ще бъде одобрен от възложителя.

В дейността ще участват разработчици и инженери по софтуерно качество.

### Поддейност 3.2. „Обучения“

- Ще проведем обучения на минимум 50 служители за работа със системата, като се предвижда да бъде обучен поне по един служител от всяка администрация, където ще бъде пилотно внедрена. Формата и организацията на обучението му ще бъдат предложени от изпълнителя в техническото му предложение, като то ще осигурява минимална продължителност от 4 астрономически часа.
- Ще поемем организацията и всички разходи по цялостната подготовка и провеждането на обучението, в зависимост от формата на провеждането му, като например организационно-техническа подготовка, регистрация на участниците, разпределение на материали на участниците, осигуряване на попълване на списъци от участниците, оборудване, осигуряване на обучители и учебни материали, попълване на обратна връзка и анкетни карти от участниците, осигуряване на доказателствен материал от обучението, визуализиране на залите /при присъствена форма на обучение/ чрез материали, които ще бъдат предоставени от възложителя.
- Ще разработим учебна програма, график на обучението, учебни материали, анкети за обратна връзка, сертификати и др. за всяко обучение, диференцирана и целево ориентирана спрямо участващата група служители и базирана върху постигането на устойчиво развитие и ще ги представим за одобрение на възложителя поне един месец преди планираната дата на обучението. Ще осигурим лектори за провеждане на обучението.
- Учебните програми ще бъдат изцяло практически ориентирани и ще включват най-малко: презентация на системата и функционалностите ѝ, демонстрации от

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

000001





лекторите, симулации с обучаваните лица за ползването на системата и извършване на операции с нея, време за дискусии с възможност за въпроси от страна на обучаваните лица.

**Поддейност 3.3. „Изготвяне на наръчник и промени на вътрешна нормативна уредба”**

- В рамките да тази поддейност ще се изготви наръчник за внедряване, конфигуриране на потребителски профили и при нужда ще се предложи съответните корекции (изменения и/или допълнения) на вътрешната нормативна уредба в съответните администрации, в съответствие със Закона за електронното управление.
- Наръчникът за работа със системата ще представя технически инструкции за запознаване с функционалностите на системата и работа с модулите ѝ. С оглед диференцирането на потребителски роли, наръчникът ще съдържа отделни раздели за съответните групи потребители и ще бъде практически ориентиран и достъпно разработен.
- Ще бъде анализирана съответната вътрешната уредба, която регламентира предоставянето на услугата във всяка от администрациите (правилници, инструкции, заповеди и др.), в които ще бъде пилотно внедрена системата и ще се идентифицират нормативните пречки или празноти относно предоставянето и заявяването на вътрешно административни услуги, както и ще се предложат конкретни текстове за въвеждане на необходимите промени, така че да се осигурят предпоставки за използване на внедрената система и вътрешноадминистративни услуги.

**В дейността ще участват бизнес и правни анализатори.**

2. График, отразяващ последователността и продължителността на отделните дейности и задачи в рамките на дейността, както и индикативни дати за предаване на междинните и крайните резултати и продукти;

<p><b>Дейност 1: Анализ на потребностите и изготвяне на спецификация на изискванията</b>  <b>Срок за изпълнение на дейността - до 1 (един) месец от сключване на договора за възлагане на обществена поръчка.</b></p>	
<p><b>Очаквани резултати</b></p>	<p><b>Отчетни продукти</b></p>
<p>✓ Извършен анализ на потребностите, софтуерната архитектура и потребителските интерфейси за избор на система за</p>	<p>- Анализ на потребностите и изготвяне на спецификация на изискванията;          - Спецификация на софтуерните изисквания за системата.</p>

000092

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

предоставяне на интерфейс за служебен достъп към регистри		Индикативна дата: в края на периода.
<p><b>Дейност 2: Разработване на потребителски интерфейс за достъп до регистри чрез електронни форми и/или процеси</b></p> <p><b>Срок за изпълнение на дейността - до 5 (пет) месеца от приемане на изпълнението на Дейност 1</b></p>		
<b>Очаквани резултати</b>		<b>Отчетни продукти</b>
<p>✓ Надградена система за предоставяне интерфейс за служебен достъп към регистри, с включен базов пакет електронни процеси и вътрешноадминистративни удостоверителни услуги, за безплатно използване от администрациите;</p> <p>✓ Създадена възможност за унифицираното предоставяне на вътрешноадминистративни услуги с интегрираните в RegiX регистри.</p>		<p>Разработване на потребителски интерфейс за достъп до регистри чрез електронни форми и/или процеси:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Протоколи от работни срещи с възложителя;</li> <li>- Прототипи на електронните форми (потребителски интерфейс) и/или процеси.</li> </ul> <p>Индикативна дата: в края на всеки месец от периода.</p>
<p><b>Дейност 3: Пилотно внедряване на системата в 50 администрации</b></p> <p><b>Срок за изпълнение на дейността - до 1 (един) месец от приемане на изпълнението на Дейност 2.</b></p>		
<b>Поддейност</b>	<b>Очаквани резултати</b>	<b>Отчетни продукти</b>
Поддейност 3.1. „Тестване и внедряване на системата“	<p>✓ Внедрена система в 50 администрации и 50 обучени служители за работа с нея;</p> <p>✓ Изготвен наръчник/инструкции за внедряване на системата;</p>	<p>- Списък на администрациите, в които ще бъде внедрена системата – мин. 50 броя администрации</p>
Поддейност 3.2. „Обучения“	<p>✓ Изготвени предложения за промени във вътрешната нормативна уредба на администрациите, където ще бъде пилотно внедрена системата.</p>	<p>- Обучителна програма;</p> <p>- Присъствени списъци и анкетни карти от проведено обучение на минимум 50 служители от администрациите, където е внедрена пилотно системата.</p>
Поддейност 3.3. „Изготвяне на наръчник и промени на вътрешна нормативна уредба“		<p>- Наръчник за инсталиране, поддръжка и работа със системата;</p>

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

		<p>- Доклад с анализ на вътрешната нормативна уредба и предложения за изменения/допълнения в нея.</p> <p>Индикативна дата: в края на периода.</p>
--	--	---

### 3. Описание на методологията за управление на дейностите по поръчката при съобразяване на гъвкавия (agile) подход:

Изпълнителят възнамерява да приложи най-добрите практики, препоръчани от РВМОК (Project Management Body of Knowledge), публикуван от Project Management Institute – международна организация с идеална цел на професионалните ръководители на проекти с основна задача напредъка на управлението на проекти.

РВМОК е разпознат стандарт сред професионалистите за управление на проекти. Както и в другите професии, знанието, събрано в този стандарт, е дошло от добрите практики на професионалистите в управлението на проекти, които са спомагали за развитието на РВМОК.

Нарастващото приемане на управлението на проекти показва, че прилагането на подходящи знания, процеси, инструменти и техники може да допринесе значително за успеха на даден проект. Знанието, събрано в РВМОК, е общо признато. Това означава, че е приложимо към повечето проекти и в повечето от случаите, както и че съществува консенсус за неговата стойност и полезност. Добри практики, от своя страна, означават, че са приложими към широк обхват от проекти, но не следва да се прилагат слепо – организацията и екипът на проекта са отговорни за определяне какво е подходящо за даден проект.

#### Какво е проект

Проект е извършване на дейности за краен срок от време, които довеждат до създаване на уникален продукт, услуга или резултат. Крайният срок определя задължителното наличие на начало и край на проекта. Краят е достигнат, когато целите на проекта са изпълнени или когато проектът е прекратен поради неизпълнение на целите, липса на ресурси или отпадане необходимостта от проекта. Ограничеността във времето не се отнася до продукта, услугата или резултата от проекта.

Всеки проект създава уникален продукт, въпреки че могат да присъстват повтарящи се елементи в някои от междинните продукти на проекта. Текущата работа в една организация е най-често повтаряем процес, защото следва съществуващите процедури на организацията. От друга страна, поради уникалността на своите резултат, при проекта може да има несигурност относно тези резултати. Задачите на проекта може да са нови и чужди за екипите, което изисква по-прецизно

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

планиране. В допълнение, проекти се предприемат на всички нива в една организация и могат да обхванат един служител, един отдел или множество организационни единици.

Проектът може да създаде:

- Продукт, който може да е компонент от друго изделие или да е завършено изделие само по себе си.
- Възможност да се извършва услуга или бизнес функция, която, например, подпомага производството или дистрибуцията.
- Нематериален резултат или документ – например научен проект.

Примери за проект, но не само, са:

- Разработка на нов продукт или услуга;
- Въвеждане на промяна в структурата, екипа или стила на организацията;
- Разработка или придобиване и внедряване на нова информационна система;
- Построяване на сграда или инфраструктура;
- Въвеждане на нов бизнес процес или процедура.

#### Управление на проекти

Управлението на проекти е прилагането на познания, умения, инструменти и техники към дейностите на проекта, за да се удовлетворят изискванията на проекта. Управлението на проекти се осъществява чрез подходящото прилагане и интеграция на 42 логически групирани процеса, обединени в 5 групи. Тези групи са:

- Инициране
- Планиране
- Изпълнение
- Наблюдение и контрол
- Приключване

Управлението на проекти обикновено включва:

- Идентифициране на изискванията на организацията;
- Отговаряне на различните нужди, притеснения и очаквания на заинтересованите лица по време на планиране и изпълнение на проекта;
- Балансиране конкуриращите се ограничения и изисквания на (но не само): *обхват, качество, време, бюджет, ресурси* и не на последно място *риск*.

Доколкото организациите може да променят своите оперативни дейности в следствие на изпълнението на даден проект, управлението на проекти може да се наложи да включва и управление на процесите и операциите. Проектът може да се пресече с операциите в различни

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

000091

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

фази от жизнения цикъл на продукта като, разработка или обновяване на продукт или подобряване на дейностите по създаване на продукт. Във всички случаи продукти и познание се трансферират между процеса и продуктите.

### Ръководител на проект

Ръководителят на проекта е личност, определена от организацията, изпълняваща проекта, да постигне целите на проекта. Ролята на ръководителя на проекта е различна от тази на функционалния ръководител или оперативния ръководител, но често тези роли се вменяват на една и съща личност. Функционалният ръководител на екипа обикновено се фокусира към оказване на контрол над административните дейности, докато оперативният ръководител се занимава с аспектите на основния бизнес на организацията. В зависимост от структурата на организацията, ръководителят на проекта може да докладва на функционалния ръководител.

Много от техниките за управление на проекти са специфични за дейността, но въпреки това тяхното прилагане съвсем не е достатъчно. В допълнение към специфични за областта на проекта умения и общи управленски качества, ефективното управление на проекти изисква и следните качества:

- **Познание** – отнася се до познаването на управлението на проекти.
- **Ефективност** – какво ръководителят на проекта е в състояние да направи или осъществи докато прилага това знание.
- **Лични качества** – как се държи ръководителят на проекти докато изпълнява проектни или свързани дейности. Отнася се до неговото отношение, основни личностни и лидерски качества.

Ръководителят на проекта трябва да може да оцени и пригоди проекта към факторите от средата на компанията, в която протича проектът. Това е всеки вътрешен или външен фактор, който оказва влияние върху процеса. Тази фактори могат да подпомогнат или ограничат управлението на проекта. Такива фактори могат да включват (но не само):

- Култура, структура и процеси на организацията;
- Държавни или индустриални стандарти;
- Съществуваща инфраструктура;
- Налични човешки ресурси;
- Толеранс към рисковете от страна на мениджмънта на компанията;
- Състояние на пазара;
- Политически климат;
- Установените комуникационни канали на организацията;
- Налични информационни системи.

### Организация и жизнен цикъл на проекта

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Проектът и неговото управление се изпълняват в по-широка среда, отколкото е проектът сам по себе си. Разбирането на по-широкия контекст спомага за извършване на работата в унисон с общите цели на организацията и управление в съответствие с установените в практиката методологии на организацията.

Жизненият цикъл на проекта е сбор от, в общия случай, последователни и понякога застъпващи се фази, чиито наименования или номерация се определят от нуждите на управлението и контрола на организацията. Той може да бъде определен или оформен според уникалните аспекти на организацията, индустрията или използваните технологии. Докато всеки проект има дефинитивно начало и край, работата и продуктите, които се извършват/създават варират широко. Жизненият цикъл на проекта дава обща рамка за управление на проекта без оглед на специфичната работа, която трябва да се извърши.

Проектите варират по големина и сложност. Без значение голям, малък, прост или сложен е даден проект, той може да се разпредели към следната структура:

- Стартиране на проекта;
- Организация и подготовка;
- Извършване на работата;
- Приключване.

Жизненият цикъл на даден продукт се състои от последователни, незастъпващи се фази, определени от производствените и контролни нужди на организацията. Последната фаза обикновено е спирането на продукта. Жизненият цикъл на проекта включва обикновено от един или повече жизнени цикли на продукти. Трябва да се положат грижи да се разграничат двата жизнени цикъла. Всеки проект има своята цел, но някои от тях могат да имат като резултат например услуга и тогава трябва да се вземе пред вид жизнения цикъл на услуга, а не на продукт.

### Проектни фази

Проектните фази са части от проекта, където е нужен допълнителен контрол за ефективно управление на основните продукти на проекта. Те обикновено се изпълняват последователно, но могат и да се застъпват. По природа те са от високо ниво, което ги прави част от жизнения цикъл на проекта. Проектните фази не са еквивалентни на групите процеси на управлението на проекти.

Структурирането във фази позволява сегментирането на проекта на логически подмножества за по-лесно управление, планиране и контрол. Броят, съществото и степента на контрол на фазите зависи от големината, сложността и потенциалният ефект от проекта. Независимо от броя на фазите, включени в проекта, те имат общи характеристики:

- Когато фазите са последователни, краят на една фаза завършва с някаква форма на трансфер или предаване на продукт като резултат от фазата. Краят на фазата представлява естествена точка за оценка на положените усилия и да се вземе решение за евентуални промени или дори прекъсване на проекта. Обикновено такива моменти се наричат „ключов момент“ или „крайтъгълен камък“ (milestone).

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Работата има различен фокус, който се различава при различните фази. Често са засегнати различни отдели или служители на организацията и са необходими умения в различни области.
- Основните продукти или цели на фазата се нуждаят от допълнителна степен на контрол за тяхното успешно постигане.

Организациите извършват работа, за да постигнат своите цели. В много организации работата може да се категоризира като проектна или оперативна. Двата типа работа много често споделят редица характеристики както следва:

- Извършвани са от служители;
- Ограничени са от изисквания, включително ресурсни ограничения;
- Те биват планирани, изпълнявани и контролирани;
- Изпълняват се, за да се достигнат целите или стратегическите планове на организацията.

Оперативните дейности поддържат бизнес средата, в която се изпълняват проектите. В резултат има значително взаимодействие между оперативните отдели и проектните екипи, защото те работят заедно за постигане на целите. Пример за това е създаването на проект за промяна на проект.

#### Заинтересовани лица

Заинтересованите лица са личности или организации, които активно са въввлечени в проекта или чиито интереси могат да бъдат засегнати позитивно или негативно от изпълнението или завършването на проекта. Те също така могат да упражнят влияние върху проекта, неговите продукти и членовете на проектния екип. Ръководителят на проекта трябва да идентифицира вътрешните и външните за организацията заинтересовани страни, за да определи изискванията и очакванията към проекта на всички включени участници. В последствие ръководителят на проекта трябва да управлява влиянието, което оказват тези заинтересовани лица, за да осигури успешен завършек.

Идентифицирането на заинтересованите лица може да бъде продължителен процес и да бъде трудно. Например, работник на поточна линия, която произвежда продукт, зависещ от проект за нов дизайн на продукта, може да бъде заинтересовано лице. Идентифицирането на заинтересованите лица и определяне тяхната степен на влияние върху проекта е критично. Грешката при извършването на това може да доведе до просрочване на срокове и повишаване на разходите. Пример за това е късното осъзнаване, че правният отдел значително заинтересовано лице, което може да доведе в закъснения и увеличени разходи заради правни изисквания към продуктите на даден проект.

#### Влияние на организацията

Културата, стилът и структурата на организацията оказват силно влияние на изпълнението на проекта. Степента на подготвеност на организацията за управление на проекти и нейните системи за управление също оказват въздействие.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Културата и стилът на организацията се отнасят до това как се подхожда за извършване на дадена работа, какво се счита за приемливо, за да се извърши тя и кой е въввлечен в нейното изпълнение.

Повечето организации са развили уникални култури, изразяващи се в различни начини, включително:

- Споделени визии, норми, схващания и очаквания;
- Политики, методологии и процедури;
- Виждане за връзки с властите;
- Работна етика и работно време.

Организационната култура е фактор на околната среда в организацията, както беше описано по-рано. По тази причина ръководителят на проекта трябва да разбира различните организационни стилове, които могат да повлияят на проекта. Например лицето, показано на върха на организационната структура може да е само фигурант, който не е изцяло „на власт“. Ръководителят на проекта трябва да знае кои личност са упълномощени да вземат решения и да работи с тях за постигане на успех.

Организационната структура е също фактор на средата, който може да повлияе на наличието на ресурси. Организационните структури варират от проектно до функционално ориентирани с различни матрици на зависимостите между тях.

#### Процеси по управление на проект

Процес по управление на проект е набор от свързани дейности, изпълнявани, за да се добие предварително специфициран продукт. Всеки процес се характеризира със своите входни данни, техники, които се прилагат и резултатни изходни данни. Како беше споменато, ръководителят на проекта трябва да вземе предвид и съществуващите в организацията процеси.

За да бъде проектът успешен, ръководителят трябва да:

- Избере подходящите процеси за изпълняване целите на проекта;
- Използва дефиниран подход;
- Осигури съответствие с изискванията;
- Балансира между ограниченията на обхват, време, бюджет, качество, ресурси и др.

Управлението на проекти е интегративна задача, изискваща всеки процес да бъде изравнен и съгласуван с останалите процеси, за да се постигне координация. Действията, които се предприемат през даден процес, обикновено въздействат върху него и върху други свързани процеси.

Проектите съществуват вътре в дадена организация и не могат да се разглеждат като самостоятелна система. Те се нуждаят от входни данни от организацията, както и произвеждат продукти обратно за организацията.

В този документ се описва природата на управлението на проекти в смисъла на интеграция между процеси, тяхното взаимодействие и техните цели.

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

000000



Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотна внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

## Области на познанието

Във фазите на проекта са включени девет области на познание. Областите на познание са интегрирани във всички фази по време на целия проект. Тези инструменти позволяват на ръководителя на проекта да гарантира, че всички проекти се провеждат по най-организиран и ефективен начин. Областите на познания са:

- **Управление на интеграцията** – включва необходимите процеси, за да се гарантира, че различните елементи на проекта са правилно координирани;
- **Управление на обхвата** – включва процесите, необходими за гарантиране на успешното завършване на проекта, като демонстрира, че проектът включва всички необходими работи без допълнителна и излишна работа;
- **Управление на времето** – включва процесите, необходими за осигуряване на навременно завършване на проекта;
- **Управление на разходите** – включва необходимите процеси, за да се гарантира, че проектът е завършен в рамките на утвърдения бюджет;
- **Управление на качеството** – включва процеса, необходим за гарантиране на това, че проектът ще задоволи нуждите, за които е предприет;
- **Управление на човешките ресурси** – включва процесите необходими за най-ефективното използване на участващите хора в проекта;
- **Управление на комуникацията** – включва процесите необходими за осигуряване на навременно и подходящо генериране, събиране, разпространение и съхранение на информацията за проекта;
- **Управление на риска** – систематичен процес на идентифициране, анализ и отговор на рисковете за изпълнение на проекта;
- **Управление на доставките** – включва процесите, необходими за придобиване на стоки и услуги за постигане на обхвата на проекта извън извършващата организация

## Процесни групи

Процесите по управление на проекти са групирани в пет категории, познати като Процесни групи:

- **Инициране** – дефинира се нов проект или нова фаза на съществуващ проект чрез получаване на авторизация.
- **Планиране** – установяване обхвата на проекта, усъвършенстване на изискванията и дефиниране насоките на действие.
- **Изпълнение** – извършване на работата, дефинирана в плана за управление на проекта, за удовлетворяване на изискванията.
- **Наблюдение и контрол** – проследяване, преглед и регулиране на напредъка и ефективността на проекта; идентифициране на областите, където е нужна промяна; инициране на съответните промени.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейски съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

300140

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- **Приключване** – финализиране на всички дейности за формално приключване на проекта или фазата.

Процесите по управление на проекти се представят чрез дискретни елементи с добре дефинирани интерфейси. На практика те се застъпват помежду си. Опитният ръководител на проект знае, че има повече от един начин за управление на даден проект. Приложението на процесите е итеративно и много процеси се повтарят по време на проекта.

Взаимоотношението между отделните процесни групи е представено на следващата фигура.



### **Инициране**

Това са процесите по дефиниране на нов процес или нова фаза към съществуващ процес. Дефинира се първоначален обхват и бюджет. Идентифицират се вътрешните и външни заинтересовани лица. Назначава се ръководител на проекта, ако няма вече назначен такъв. Всичката тази информация се отразява в харта на проекта и в списък на заинтересованите лица. Когато тази харта се одобри, проектът се счита за официално авторизиран.

Като част от иницирането, може да се разделят на фази някои големи и сложни проекти. В този случай иницирането се извършва и по време на изпълнение на проекта, за да се валидират решенията, взети на първоначалния етап. Това помага за запазването на фокуса върху нуждите на бизнеса. Взема се и решение дали проектът да продължи, да се забави или да се спре.

Включени са следните процеси:

- **Създаване на харта на проекта** – Хартата на проекта е документ, който формално авторизира проекта или фазата и описва първоначалните изисквания, които удовлетворяват нуждите и очакванията на заинтересованите лица. В проекти с повече от една фази, този процес се използва за доуточняване на решенията, направени през предишните итерации.
- **Идентификация на заинтересовани лица** – Процес на идентифициране на всички хора или организационни звена, повлияни от проекта, и документиране на съответната информация относно техните интереси, ангажираност и влияние върху проекта.

### **Планиране**

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Установява се пълният обхват на нужните усилия, дефинират се и доразвиват целите и се разработва курс на действие, необходим за постигане на тези цели. Разработва се план за управление на проекта и списък на проектните документи, които ще се използват по време на проекта. Доколкото все повече проектна информация се узнава и натрупва, може да се наложи допълнително планиране. Значителните промени, случващи се през жизнения цикъл на проекта, предизвикват нуждата от ревизиране на един или повече процеси от планирането, а е възможно и на процеси от иницирирането. Прогресивното детайлизиране на плана за управление на проекта показва, че планирането и документирането са итеративни и непрекъснати процеси.

Включени са следните процеси:

- **Създаване на план за управление на проекта** – Документ, съдържащ списък на действията, необходими за дефиниране, подготовка, интегриране и координиране на всички допълнителни планове. Този план става първоизточник на информация за това, как проектът ще се планира, изпълнява, наблюдава, контролира и приключва.
- **Дефиниране на изискванията** – Дефиниране и документиране на нуждите на заинтересованите лица за удовлетворяване целите на проекта.
- **Определяне на обхвата** – Детайлно описание на проекта и неговите продукти.
- **Създаване на организация на труда** – Разбиване на резултатите от проекта и работата за тяхното достигане на по-малки, лесни за управление компоненти.
- **Дефиниране на дейностите** – Дефиниране и специфициране на дейностите, които ще се изпълнят за произвеждане продуктите на проекта. Включва тяхната последователност, взаимосвързаност и предварителна оценка на необходимите ресурси и време.
- **Идентификация на рисковете** – Определяне на това кои рискове могат да засегнат проекта и документиране на техните характеристики.
- **Планиране на доставките** – Документиране на решенията за доставки, необходими за изпълнение на проекта, дефиниране на подхода и идентифициране на потенциалните доставчици.

### Изпълнение

Извършване на работата, дефинирана в плана за управление на проекта, така че да удовлетвори спецификацията на проекта. Включва се координиране на хората и ресурсите, както и интегриране и изпълнение на дейностите по проекта, съгласно плана за управление на проекта.

По време на изпълнението могат да се наложат промени в планирането и преправяне на основните планове. Това може да включва промяна в продължителността на дейностите, промени в продуктивността и достъпността на ресурсите и реакция на непредвиден риск. Тези промени могат да засегнат плана за управление на проекта или другите проектни документи и може да изискват детайлен анализ и разработка на подходящи съответни документи. Резултатът от анализа може да доведе до задания, които, ако се одобрят, може да модифицират проектния план.

Включени са следните процеси:

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- **Ръководене и управление на изпълнението на проекта** – Процесът на изпълнение на работата, дефинирана в плана за управление на проекти, за постигане на целите на проекта.
- **Провеждане на качествени тестове** – Процес на одитиране на изискванията към качеството и резултатите от измервания за контрол на качеството, за осигуряване използването на подходящите стандарти за качество и производствени дефиниции.
- **Събиране на проектен екип** – Процес по потвърждаване наличността на човешките ресурси и формиране на работния екип, необходим за запълване на изискваните човешки ресурси за изпълнение на проекта.
- **Развиване на проектния екип** – Процес по подобряване компетенциите на членовете на екипа, взаимодействието между тях и общата екипна обстановка за увеличаване производителността на работата по проекта.
- **Управление на проектния екип** – Проследяване на производителността на екипа, подаване на обратна връзка, разрешаване на проблеми и управление на промените в екипа за оптимизиране производителността на работата по проекта.
- **Разпространение на информация** – Доставка на релевантна информация до заинтересованите лица, според планираното във фазата на инициране на проекта.
- **Управление на очакванията на заинтересованите лица** – Процес по споделяне на информация и работа със заинтересованите лица във връзка с възникнали проблеми още в момента на тяхното възникване, за постигане на очаквания на всички заинтересовани лица.
- **Провеждане на поръчка** – Процес по получаване на отговори и предложения от потенциалните доставчици, избор на доставчик и сключване на договор с него.

#### **Наблюдение и контрол**

Проследяване, преглед и регулиране на напредъка и ефективността на проекта; идентифициране на областите, където е нужна промяна; инициране на съответните промени. Основната полза е редовното и консистентно изследване и измерване на проекта с цел откриване на отклонения от плана за управление на проекта. Тази група процеси включва:

- Контролиране на промяната и препоръчване на превантивни действия за противодействие на проблеми.
- Наблюдение на протичащите дейности по проекта съгласно плана за управление на проекта.
- Въздействие върху факторите, които могат да заобиколят интегрирания контрол на промените, така че само одобрени промени да бъдат имплементирани.

Непрекъснатото наблюдение дава на екипа на проекта поглед отвътре към здравето на проекта и идентифицира всички области, които се нуждаят от повече внимание. В многофазови проекти тази група процеси координира фазите, за да се извършат превантивни или корективни дейности за

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

осигуряване съвместимостта на проекта с неговия план за управление. Резултатът от прегледа може да са препоръки за промяна на плана за управление на проекта.

Включени са следните процеси:

- **Наблюдение и контрол на проектната работа** – Проследяване, преглед и регулиране на напредъка за достигане на поставените очаквания за производителност, дефинирани в плана за управление на проекта.
- **Изпълнение на интегриран контрол на промените** – Процес по преглед на всички искания за промени и управление на промените към очакваните резултати, процесните активи на организацията, документацията и плана за управление на проекта.
- **Верификация на обхвата** – Формално приемане на очакванията към резултатите от проекта.
- **Контрол на обхвата** – Процес по наблюдение на статуса на проекта и обхвата на продуктите му и управление на промените в първоначалния обхват.
- **Контрол на графика** – Наблюдение статуса на проекта за обновяване на информацията относно неговия напредък и управление на промените в първоначалния график.
- **Контрол на разходите** – Наблюдение статуса на проекта за обновяване на информацията относно направените разходи и управление на промените в първоначалния бюджет.
- **Качествен контрол** – Процес по наблюдение и документиране на резултати от изпълнение на дейности за осигуряване на качеството с цел оценка на производителността и препоръчване на промени при необходимост.
- **Отчитане на производителността** – Процес на събиране и разпространение на информация относно производителността на проекта, включваща текущ статус, мерки за напредъка и прогнози.
- **Наблюдение и контрол на риска** – Процес по прилагане на планове за реакция на рисковете, проследяване на идентифицираните рискове, наблюдение на остатъчния риск, идентификация на нови рискове и оценка на ефективността управлението на риска по време на целия проект.
- **Администриране на доставките** – Управление на отношенията с доставчиците, наблюдение на изпълнението на договори за доставка и извършване на промени или корекции, когато са необходими.

### Приключване

Финализиране на всички процеси на проекта за формално приключване на проекта, фазите и евентуалните договорни задължения. Когато завърши тази група процеси, могат да възникне следното:

- Получаване на потвърждение за приемане от клиента или спонсора
- Провеждане на след-проектни или завършителни прегледи

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Документират се „научените уроци“
- Прилагат се подходящите промени към процесите на организацията
- Архивират се всички подходящи проектни документи за използването им като исторически данни
- Приключване на доставката

Включени са следните процеси:

- **Приключване на проект или фаза** – Финализиране на дейностите във всички процесни групи по управление на проекта за формално приключване на проекта или фазата.
- **Приключване на доставките** – Процес по завършване на всички необходими доставки за изпълнението на проекта.

### Лични качества

Освен познаването и прилагането на добрите практики, описани в PMBOK, за успеха на един проект съществена роля играят и личните качества на ръководителя на проекта и екипът по изпълнение на проекта. Ефективното управление на проекти изисква баланс между технически, лични и концептуални умения, които помагат да се анализират ситуацията и да се реагира адекватно. Такива важни лични качества са например:

- Лидерство
- Способности за сплотяване на екипа
- Мотивационни способности
- Комуникационни умения
- Способност за вземане на решения
- Умения за водене на преговори

Доколкото има и други лични качества и умения, които ръководителя на проекти може да прилага, правилното използване на тези умения могат съществено да допринесат за ефективното управление на проекта.

### Agile разработка

За разработката на софтуера по проекта Изпълнителят ще приложи работната рамка Rational Unified Process – RUP, разработван от специализирано поделение на IBM и прилаган за разработка на милиони софтуерни проекти. Той предоставя дисциплиниран подход към задаване на задачи и отговорности в организацията на разработчика. Неговата цел е да осигури създаването на софтуер с високо качество, който отговаря на нуждите на потребителя, като се осигурява спазването на времевите рамки и бюджет.

RUP разширява продуктивността на екипите, като предоставя на всеки член на екипа лесен достъп до база знания с напътствия, шаблони и инструменти за критични за развоя дейности.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

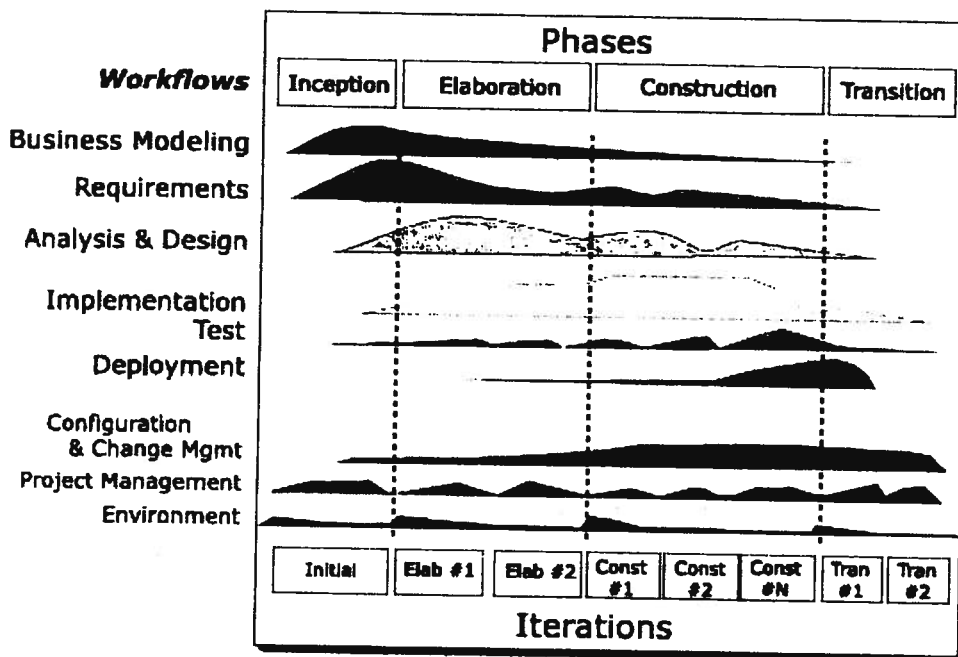
RUP е съсредоточен към разработката на модели (прототипи). Вместо да се произвеждат огромни количества хартиена документация, RUP набляга на разработката и поддръжката на модели – семантично богато представяне на софтуера, който се разработва.

RUP е и ръководство как ефективно да се използва UML (Unified Modeling Language), който е индустриален стандарт, позволяващ ясното разбиране и комуникация на изискванията, архитектурата и дизайна.

## Две измерения

Процесът се описва чрез две измерения или две координатни оси, представени на **Фигура 1**:

- хоризонталната ос представлява времето и показва динамичния аспект на процеса както той се изпълнява и се изразява в термините на цикли, фази, итерации и ключови събития;
- вертикалната ос представлява статичните аспекти на процеса – как е описан в термините на действия, продукти, участници и работни потоци.



Фигура 1

## Най-добри практики

RUP описва как ефективно да се използват доказали се подходи към разработката на софтуер от екипи. Наричат се „най-добри практики“, не толкова защото прецизно може да се установи тяхната стойност, а по-скоро защото те са най-често използвани от успешните организации в софтуерната индустрия.

## Итеративна разработка на софтуер

С оглед на сегашните сложни софтуерни системи не е възможно последователно да бъдат първо дефиниран самия проблем, след това да се проектира решението, да се разработи софтуера и накрая да се тества продукта. Итеративния подход позволява нарастващо разбиране на проблема

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

чрез успешни подобрения и инкрементално доближаване до успешното решение чрез множество итерации. RUP проповядва итеративен подход на разработка, който се концентрира най-напред върху високо рисковите моменти на всеки етап от жизнения цикъл на проекта като по този начин значително се редуцират рисковете пред проекта. Итеративния подход помага да бъдат атакувани рисковете чрез често представяне на изпълними версии, които позволяват непрекъснатото участие и обратна връзка от крайните потребители. Заради факта, че всяка итерация завършва с изпълнима версия, екипът по разработката остава постоянно фокусиран върху даването на резултати, а честата проверка на статуса помага да се осигури, че проектът се развива по график.

### Управление на изискванията

RUP описва как да се извличат, организират и документират необходимите функционалности и ограничения; как да се проследяват и документират компромисите и решенията; как лесно да се улавят и комуникират изискванията на бизнеса. Редицата от казуси и сценарии, които се отхвърлят по време на процеса, се доказват като отличен метод за улавяне на функционалните изисквания и осигуряват, че те водят дизайна, имплементацията и тестването на софтуера, което позволява крайната система да изпълнява най-точно изискванията на крайните потребители. Те осигуряват тясно свързани и проследими нишки между разработваната и доставяната система.

### Използване на архитектура, базирана на компоненти

Процеса се фокусира върху ранното разработване на общи изисквания и ясна архитектура още преди да са договорени ресурсите за разработката в пълен мащаб. Той описва как да се проектира издръжлива архитектура, която е гъвкава, приспособява се към промените, интуитивно е разбираема и спомага за по ефективната повторна употреба на софтуерните модули. Компонентите са нетривиални модули или подсистеми, които изпълняват дадена, ясно дефинирана функция. RUP предоставя систематичен подход за дефиниране на архитектура чрез използване на нови и съществуващи компоненти. Те се асемблират в добре дефинирана архитектура при нужда или компонентна инфраструктура каквито са Интернет, CORBA и COM.

### Визуално моделиране на софтуера

Процесът показва как така визуално да се моделира софтуера, че да се улавят структурата и поведението на архитектурата и компонентите. Това позволява да се скриват детайлите и да се пише код чрез използване на графични „тухли“. Визуалното представяне помага да се обсъждат различни аспекти на софтуера; да се види как елементите на системата си пасват заедно; да се осигури, че „тухлите“ са консистентни с кода; да се поддържа консистентност между дизайна и изпълнението, и да се подпомогне ясната комуникация.

### Контрол на качеството на софтуера

Лошата производителност и лошата надеждност на софтуера са обичайни фактори, които драматично постискат приемливостта на съвременните софтуерни приложения. За това качеството трябва да бъде разглеждано с оглед на изискванията, базирани на надеждност, функционалност и производителност. RUP подпомага планирането, дизайна, имплементацията, изпълнението и оценката на тези тестови типове. Оценката на качеството е вградена в процес – във всички дейности, засяга всички участници и използва обективни метрики и критерии, а не се третира като заключително и отделна дейност, която се изпълнява от отделна група.



Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

## Управление на промените

Възможността да се управляват промените ни прави сигурни, че всяка промяна е приемлива и възможността за проследяване на промените е съществена за среда, в която промените са неизбежни. Процесът описва как да се контролират, проследяват и наблюдават промените, за да се позволи успешната итеративна разработка. Той също предоставя познание как да се осигури сигурно пространство за всеки разработчик, като предоставя изолация от промените, извършвани в пространството на другите като контролира промените на всички аспекти на софтуера (модели, код, документи и др.). По този начин се постига работата на екипа като една цялостна единица.

## Фази и итерации – измерение „време“

Това е динамичното представяне на процес през времето. Жизненият път на софтуера се разделя на цикли, като всеки цикъл работи върху ново поколение на продукта. Всеки един цикъл на разработка се разделя на отделни фази. Всяка фаза приключва с добре дефинирано ключово събитие – момент във времето, когато трябва да бъде направено важно събитие и по тази причина ключовите цели трябва да са достигнати до тогава.

## Стартиране (Inception)

По време на тази фаза се установяват бизнес казусите за системата и се определя обхвата на проекта. За да се извърши това, трябва да се идентифицират всички външни обекти, с които системата взаимодейства (актьори) и да се дефинира природата на взаимодействие на високо и абстрактно ниво. Това включва идентификацията на всички казуси и описанието на няколко от най-значимите. Казусът включва критерий за успех, оценка на риска, приближение на необходимите ресурси, и план на фазата, показващ датата на ключовия момент.

Резултат от фазата може да са:

- Визия – документ, съдържащ основните изисквания на проекта, ключови характеристики и основни ограничения.
- Начален модел на казусите – 10% - 20% завършеност.
- Начален бизнес казус, който включва контекста, критерии за успех (нарастване на приходи, пазарна разпознаваемост и др.) и финансово предвиждане.
- Начална оценка на риска.
- План на проекта, показващ фазите и итерациите.
- Архитектурни прототипи.

Краят на фазата по стартиране е първият основен ключов момент на проекта – Цели на проекта. Критериите за оценка на фазата са:

- Съгласуване на обхвата, цената и графика на проекта със заинтересованите лица.
- Разбиране на изискванията, показано чрез точността на основните казуси.
- Правдоподобност на предвижданията за разходи, време приоритети, риск и разработка.
- Задълбочеността и широкия обхват на всеки архитектурен прототип, който е разработен.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Реалните разходи спрямо планираните.

Фазата на стартиране може да бъде отказана или основно преосмислена, ако не премине проверката.

### Проектиране (Elaboration)

Целта на фазата на проектиране е да се анализират проблемите на бизнеса, да се установи солидна архитектурна основа, да се разработи детайлен проектен план и да се елиминират най-високо рисковите елементи на проекта. За да се постигнат тези цели трябва да се придобие широка, но не задълбочена представа за системата. Архитектурните решения трябва да се вземат на базата на познаване на цялата система: обхват, основна функционалност и нефункционални изисквания, като например бързодействие и др.

Лесно се аргументира, че фазата на проектиране е най-критичната от всички четири фази. В края на тази фаза тежкото „инженерство“ се счита за извършено и проектът изживява своя най-важен ден на равностметка – решението дали да се пристъпи към фазите на разработка и предаване. За повечето проекти това е преминаване от леки, бързи, ниско-рискови дейности към високо-рискови и финансовоемки операции със значителна инерция. Доколкото процесът трябва винаги да се нагажда към промените, дейностите през фазата на проектиране осигуряват, че архитектурата, изискванията и планове са достатъчно стабилни и рискът е значително ограничен, така че да може предсказуемо да се определят цената и времето за завършване на разработката. Концептуално, такова ниво на прецизност кореспондира на нивото на необходимост да се извърши фазата на изграждане на фиксирана цена.

През фазата на проектиране изпълним архитектурен прототип се изгражда на една или повече итерации, в зависимост от обхвата, големината, риска и иновативността на проекта. Усилията трябва да са насочени най-малкото към критичните казуси, установени през фазата на стартиране, които най-често представят основните технически рискове на проекта. Докато развиващ се прототип на качествени продукционни компоненти е винаги цел, не се изключва и разработката на няколко тестови прототипа, които ще бъдат изоставени, но се цели ограничаване на специфичен риск, като например компромиси при дизайна, изследване приложимостта на даден компонент или демонстрация пред крайните потребители.

Резултат от фазата може да са:

- Модели на казусите (най-малко 80% завършеност) – всички казуси и актьори са идентифицирани и повечето описания на казусите са завършени.
- Допълнителните изисквания, отразяващи нефункционалните изисквания и такива, които не са асоциирани с конкретен казус, да уловени.
- Описание на софтуерната архитектура.
- Изпълним архитектурен прототип.
- Ревизиран списък рискове и ревизирани бизнес казуси.
- План за разработка за целия проект, включително груб проектен план, показващ итерациите и критериите за оценка на всяка итерация.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

В края на тази фаза е вторият важен ключов момент – Архитектура на проекта. В този момент се изследват детайлно целите и обхвата на системата, избора на архитектура и решаването на основните рискове.

Критериите за оценка на фазата са отговорите на следните въпроси:

- Стабилна ли е визията за продукта?
- Стабилна ли е архитектурата?
- Дали изпълнимите демонстрации показват, че основните рискови елементи са открити и надеждно решени?
- Достатъчно детайлен и акуратен е планът за фазата на изграждане? Подкрепен ли е с надеждни преценки и предвиждания?
- Всички засегнати лица ли са съгласни, че текущата визия може да бъде постигната, ако текущият план се изпълни?
- Приемливи ли са актуалните разходи на ресурси спрямо планираните?

Проектът може да бъде отказан или значително преосмислен, ако не премине тези проверки.

### Изработка (Construction)

По време на фазата на изработка всички останали компоненти на системата и свойства на приложенията се разработват и интегрират в продукта и всички характеристики се подлагат на обстойни тестове. Тази фаза, по своя смисъл, е фазата на производство, където се набляга на управление на ресурсите и контрол над операциите, за да се оптимизират разходите, сроковете и качеството. В този смисъл, нагласата на ръководството на проекта претърпява промяна от развиване на интелектуален продукт през първите две фази, до разработката на използвани в практиката продукти през тази и следващата фаза.

Голяма част от проектите са достатъчно големи, за да може да се разделят няколко успоредни инкрементални разработки. Тези паралелни дейности могат значително да увеличат наличието на използвани прототипи. Могат, също така, да увеличат сложността на управление на ресурсите и синхронизацията на работните потоци. Ясната архитектура и разбираемият проектен план са много тясно свързани. С други думи, едно от критичните качества на архитектурата е нейната лекота за имплементиране. Това е една от причините, поради която се придава тежест на баланса между разработката на архитектура и проектни планове по време на фазата на планирането.

Резултатът от тази фаза е продукт, който може да бъде „пипнат“ от крайния потребител. Този резултат трябва да включва най-малко:

- Софтуерен продукт, интегриран към съответната платформа.
- Ръководство на потребителя.
- Описание на текущата версия.

В края на фазата на изработка е третият основен ключов момент – Начална възможност за извършване на реални операции. В този момент се решава дали софтуерът, оборудването и

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

потребителите са готови да преминат към операционна среда, без да излагат проекта на риск. Това обикновено се нарича „бета версия“ на продукта.

Критериите за оценка на фазата са отговорите на следните въпроси:

- Достатъчно стабилна и развита ли е версията на продукта, за да бъде предоставена на клиента?
- Всички заинтересовани лица ли са готови за предаване?
- Все още ли са приемливи актуалните разходи за ресурси спрямо предвижданите?

Предаването може да бъде отложено за една версия, ако проектът не достигне до този ключов момент.

### Предаване (Transition)

Целта на тази фаза е предаването на софтуерния продукт на потребителите. След като се предаде веднъж софтуерът на крайния потребител, обикновено възникват проблеми, които изискват нова разработка на нова версия, корекция на проблеми или довършване на свойства, които са били предложени.

Към фаза на предаване се пристъпва тогава, когато първоначалните изисквания са удовлетворени достатъчно, за да бъдат използвани в средата на крайния потребител. Това обикновено изисква някаква използвана част от системата да бъде завършена до приемлива степен и качество, както и наличието на потребителска документация, така че предаването към потребителите да бъде полезно за всички страни.

Това включва:

- Бета тестване, за да се валидира системата съгласно потребителските изисквания.
- Едновременно работи със старата система, която ще бъде подменена.
- Миграция на съществуващи данни.
- Обучение на потребители и администратори.
- Обхващане на маркетинговите, дистрибутивни и търговски екипи с информация за продукта.

Фазата на предаване се фокусира върху дейностите, необходими за внедряване на софтуера в средата на крайния потребител. Обикновено това се извършва на няколко итерации, включващи бета версии, общи версии, отстраняване на грешки и обогатяване на версията. Значителни усилия се изразходват в разработката на потребителски ориентирана документация, обучение на потребители, подпомагане на потребителите при техните първи контакти с новия продукт и реагиране на обратната връзка от потребителите. В този момент от жизнения цикъл реакцията на обратната връзка от потребителите трябва да се ограничи до настройка, конфигурация, инсталация и отстраняване на проблеми, пречещи на използването.

Основните цели на фазата на предаването са:

- Постигане на самоподдържане при клиента.

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

000171

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебна заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Получаване на съгласие от заинтересованите лица, че първоначалните изисквания са изпълнени и консистентни спрямо критериите за оценка на визията.

Тази фаза може да варира от много проста до изключително сложна в зависимост от типа на софтуерния продукт. Като пример нова версия на десктоп продукт може да бъде предадена много лесно, докато подмяната на национална система за спешни повиквания би била много сложна и комплексна.

В края на тази версия е следващият ключов момент – Продуктова версия. В този момент се преценява дали целите са постигнати и да ли е необходимо стартиране на нов цикъл на разработка. В някои случаи този момент съвпада с края на фазата на стартиране от следващия цикъл.

Основните критерии за оценка на фазата включват отговорите на следните въпроси:

- Доволен ли е потребителят?
- Все още ли са приемливи актуалните разходи за ресурси спрямо предвижданията?

#### Итерации

Всяка фаза на RUP може по-нататък да бъде разбита от своя страна на итерации. Итерацията е завършен цикъл на разработка, в резултат на който е изработена версия (вътрешна или за външно представяне) на изпълним продукт, част от крайния продукт, който се разработва, и който нараства инкрементално от итерация на итерация до достигане на финално състояние на системата.

В сравнение с традиционния „метод на водопада“, който поставя всяка една фаза строго последователно една след друга, итеративният подход има следните предимства:

- Рисковете се ограничават по-рано
- Промените се управляват по-лесно
- Висока степен на повторна използваемост
- Екипът на проекта се учи през времето на изпълнение на проекта
- По-добро качество като цяло

#### 4. Процедура за отстраняване на грешки и за генериране на заявки и отчети:

Регистрацията на проблеми се извършва по два основни канала – информация от журналните файлове и аларми при настъпили събития или регистриране на проблем / забележка от страна на потребителите на системата.

Регистрацията на проблеми се извършва, след като потребителите на системата докладват своите проблеми / забележки чрез изградените за целта канали – телефон, факс, електронна поща към центъра за обслужване на клиенти.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Всеки предоставен сигнал и последващите действия са предмет на стандартна процедура по приемане.

Докладваните проблеми се класифицират съобразно тяхното ниво на въздействие.

**Координати на центъра за обслужване**

Лице за контакт:	Маринела Димитрова, Дима Улевинова
Телефон за поддръжка:	(+359 2) 960 97 63
Факс:	(+359 2) 960 97 97
e-mail:	<a href="mailto:dev@kontrax.bg">dev@kontrax.bg</a>
WWW:	<a href="http://mantis.kontrax.bg">http://mantis.kontrax.bg</a>

#### **Функциониране на техническата поддръжка**

##### **Проследяване и управление на проблема**

Управлението на проблемите е в основата на всеки център за обслужване на клиенти. Проблемите на клиентите, въпроси, обратна връзка или само забележки, се прехвърлят в единна информационна база, която след това се проследява, обработва и ескалира.

##### **Управление на контактите**

Системата за управление на контактите осигурява всеки проблем да има свой автор и занимаващият се с проблема (лицето, отговорно за решаването на проблема) да разполага с достатъчно информация, за да го разреши.

##### **Пълна хронология на всички приключени протоколи по поддръжката**

Наскоро решените проблеми се съхраняват на място за последващи справки в случай на нужда. Техническият персонал проследява всеки възникнал проблем. По-старите случаи се съхраняват в архив.

##### **Преглед и проследяване на изпълнението**

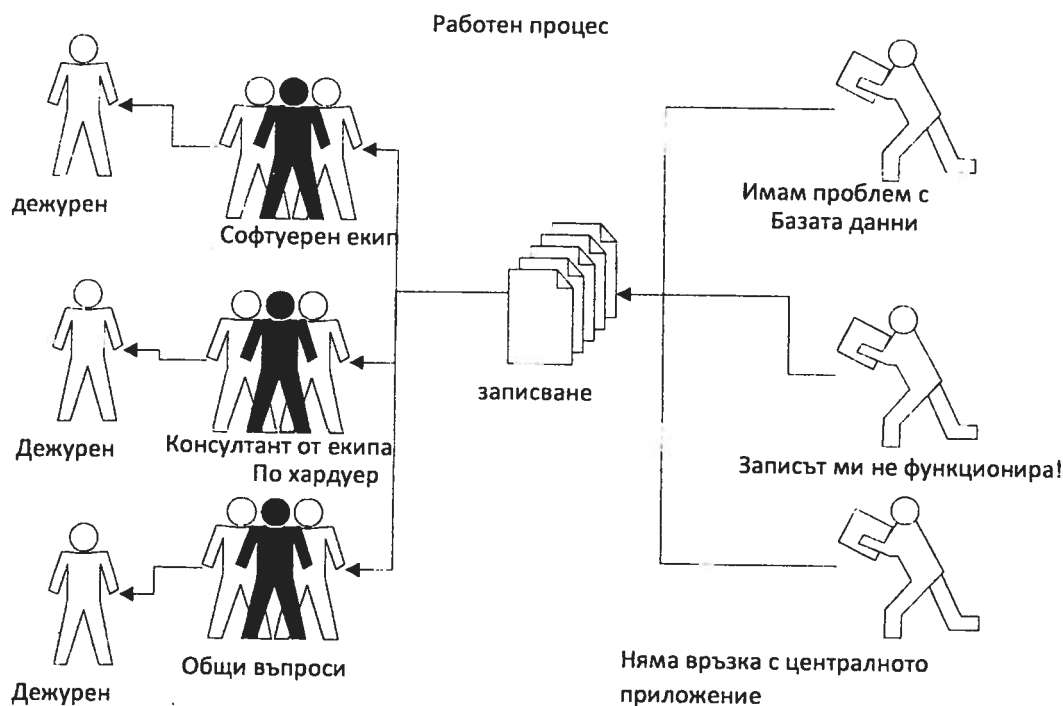
Кой е работил по въпроса и какво е свършено. Всички допълнителни подробности като дата и продължителност се преизчисляват и вписват.

##### **Средства за поддръжка и обслужване**

Услугите поддръжка и обслужване на системата се предоставят съгласно следната процедура за обслужване:

По-долу е представена схема на функциониране на описаната "help desk" система:

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)



## Система за рапортуване на проблемите

Системата за рапортуване на проблеми покрива следните основни моменти:

- Изграждане на среда за моментално подпомагане на клиентите, без нарушаване на работния им процес
- Система за одит на рапортувания проблем
- Определяне на метрика за изпълнението
- Статистическа система за измерване на изпълнението
- Анализиране на проблеми и коригиране на неизпълнения
- Мониторинг и отговор на проблеми със системата
- Анализиране на изключенията за изпълнение

## Нови версии

Нови версии се реализират във всеки един от следните случаи:

**Установен проблем със системата (корективна поддръжка)** – изпълнителят трябва да изработи навреме вересия, която отстранява докладвания проблем. До момента на инсталиране на новата

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

версия изпълнителят трябва да предложи начин за заобикаляне на проблема, ако това е възможно.

За елиминиране риска от уязвимост на системата е необходимо да се осигурят следните предпоставки:

- Новите вересии да се инсталират само от Изпълнителя, за да се гарантира консистентността на версията и липсата на зловреден софтуер.
- Изпълнителят трябва да осигури навременно откриване на причините за проблеми.

Наличие на обновление на системни компоненти (адаптивна поддръжка) – Изпълнителят има задължение да приведе системите в съответствие с промените в обновените компоненти.

Методи за записване, следене (tracking), ескалация и решаване на проблеми и отчетност на поддръжката

Всички регистрирани проблеми, независимо от начина на регистриране, се записват в уеб-базирана система за рапортуване на проблемите. На следващата фигура е показан примерен екран на тази система.

Системата поддържа следене на проблемите чрез промяна на техния статус, като в допълнение кодира цветно тяхното визуализиране.

Статусите на проблемите могат да бъдат:

- Приет – проблемът е ново-регистриран в системата
- Потвърден – проблемът е пресъздаден при Изпълнителя
- Назначен – проблемът е насочен към програмист за решаване
- Решен – проблемът е обявен от програмиста за решен
- Приключен – рапортувалят проблема е потвърдил неговото решаване



Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- Отворен наново – рапортуваният проблема не е потвърдил неговото решаване

Проблемът може да бъде ескалиран, като бъде назначен на старши програмист.

Системата за рапортуване на проблеми покрива следните основни моменти:

- Изграждане на среда за моментално подпомагане на клиентите, без нарушаване на работния им процес
- Система за одит на рапортувания проблем
- Определяне на метрика за изпълнението
- Статистическа система за измерване на изпълнението
- Анализиране на проблеми и коригиране на неизпълнения
- Мониторинг и отговор на проблеми със системата
- Анализиране на изключенията за изпълнение

## 5. Методика за управление на риска:

Понятието „риск“ се отнася до несигурни бъдещи събития или условия, които, ако възникнат, биха имали ефект върху поне една от целите на проекта, което включва и обхвата, графика, бюджета и качеството. Доколкото действителната стойност на този ефект може да бъде в положителна или отрицателна насока, управлението на риска се фокусира върху увеличаване на потенциалните ползи и намаляване на потенциалните щети, които могат да възникнат от бъдещите действия. Тези щети може да се състоят от претърпени загуби или от пропуснати ползи.

Управлението на риска включва дейностите по планиране, идентификация, анализ, планиране на реакция и мониторинг и контрол на рисковете. Целите на управлението на риска са да увеличат вероятността и/или последствията от позитивните събития и съответно ги намалят за негативните.

Управлението на риска се състои от следните процеси:

- **Планиране** – дефинира се как ще се провеждат дейностите по управление на риска
- **Идентификация** – определяне кои рискове могат да повлияят на проекта и документиране на техните характеристики
- **Качествен анализ** – приоритизиране на рисковете за бъдещ анализ или действия чрез оценка и комбиниране на тяхната вероятност от възникване и въздействието при такова възникване
- **Количествен анализ** – числен анализ на ефекта от идентифицираните рискове към целите на проекта
- **Планиране на реакцията** – разработване на варианти за действия за увеличаване на положителните влияния и намаляване на заплахите

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

- **Наблюдение и контрол** – прилагане на плановете за реакция, проследяване на идентифицираните рискове, идентифициране на нови рискове и оценка на ефективността на управлението на риска

Основни принципи на управлението на риска са следните:

- **Добавяне на стойност** – ресурсите за намаляване на риска трябва да надхвърлят цената на реакция
- **Неразделна част** е от всички процеси в организацията
- **Част е от вземането на решения**
- **Изцяло адресира само несигурности и допускания** – събития, които е сигурно, че ще се случат, не са риск
- **Управлението на риска е систематизирано и структурирано**
- **Основава се на цялата налична информация**
- **Взема се предвид човешкия фактор**
- **Динамично и с откликване на промените**

#### Планиране на управлението на риска

Внимателното и пълно планиране увеличава вероятността от успех на останалите процеси от управлението на риска.

Планирането се извършва на срещи на екипа, включващи ръководителя на проекта, избрани членове на екипа, служители на компанията, които имат отношение към риска и други, ако са необходими.

Планът за управление на риска описва как ще бъде структурирано и изпълнявано това управление и може да включва:

- **Методология** – подход, инструменти и източници на данни за управлението на риска
- **Роли и отговорности** – определя екипа за управление на риска за всяка дейност и изяснява техните отговорности
- **Бюджет** – предвиждане на необходимото финансиране за управление на риска
- **График** – определя кога и колко често ще се извършват дейности по управление на риска
- **Категоризиране на рисковете** – осигурява структуриране за осигуряване подробен процес за систематично идентифициране на рисковете
- **Дефиниране на метрики** – общо определяне на нивата на вероятност и влияние на риска, съобразени с проекта

#### Идентифициране на рискове

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Това е процес на определяне кои рискове могат да повлияят на проекта и документиране на техните характеристики. В идентифицирането на рисковете е добре да бъдат окуражавани да вземат участие всички участници в проекта, но е задължително за ръководителя на проекта, екипа по управление на рисковете, ако има назначен такъв, ключови служители на компанията и други.

Идентифицирането на рисковете е итеративен процес, защото нови рискове могат да възникнат или да бъдат разпознавани.

### Техники за идентификация на рисковете

Съществуват различни техники за идентификация на рисковете, но всички те се основават на експертни познания.

Такива техники могат да бъдат:

- Брейнсторминг – целта е да се получи подробен списък на рисковете.
- Интервюта – интервюират се опитни участници в проекта и експерти в областта на проекта.
- Анализ на първопричините – идентифициране на проблемите чрез анализиране на първопричините за тях.
- Анализ на списъци – анализира се историческа информация и познание, придобити от предишни подобни проекти. Възможно е да се използват и външни източници.
- SWOT анализ – изследване на проекта от гледна точка на силните и слабите страни, възможностите и заплахите, за разширяване погледа към рисковете.
- Експертна оценка – рисковете могат да бъдат идентифицирани директно от експерти с релевантен опит в подобни проекти.

Резултатът от идентификацията на рисковете е *Регистър на рисковете*, който се състои от:

- Списък от идентифицирани рискове – описани са в колкото се може повече подробности.
- Списък на потенциалните реакции – те понякога могат да бъдат идентифицирани още с откриването на риска.

### Качествен анализ

Това е процес на приоритизиране на рисковете за бъдещ анализ или действия чрез оценка и комбиниране на вероятността за тяхното възникване и влияние. Организацията може да подобри ефективността на проекта като се фокусира върху рисковете с по-висок приоритет.

Качественият анализ е бързо и ефективно средство за установяване приоритетите при планиране на реакциите на рисковете и е база за провеждане на количествения анализ.

### Техники за качествен анализ

За провеждане на качествения анализ се използва последователност от техники.

- Оценка на вероятността и влиянието – изследва се вероятността за възникване на всеки специфичен лист. Понятието риск се изчислява по следната формула:

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

#### Риск = Вероятност x Влияние

- Матрица на вероятността и влиянието – приоритизиране на рисковете, базирано на направената оценка. Обикновено се прави чрез матрица, както е показано на следващата фигура. Приоритизацията може да се извършва чрез точни количествени метрики или в термините на „висок“, „нисък“, „среден“ и др.

• Вероятност	• Приоритет			
• 0,90	• 0,09			
• 0,70	• 0,07	• 0,21		
• 0,50	• 0,05	• 0,15		
• 0,30	• 0,03	• 0,09	• 0,18	
• 0,10	• 0,01	• 0,03	• 0,06	• 0,09
• Влияние	• 0,10	• 0,30	• 0,60	• 0,90

- Оценка на качеството на данните – оценява се степента полезност на данните относно рисковете.
- Категоризация на рисковете – присвояват се различни полезни категории на рисковете като източник, област и други.
- Оценка на спешността – рисковете, които изискват реакция в по-кратки срокове се оценяват като по спешни за третиране.
- Експертна оценка – прилага се за оценка на вероятността и влиянието и поставяне на всеки риск на правилното място в матрицата на вероятността и влиянието.

В резултат на качествения анализ могат да се създадат следните документи:

- Промени в Регистъра на рисковете;
- Относително класиране или приоритизиране на рисковете;
- Групиране на рисковете по категории;
- Причини за рискове или области от проекта, които изискват повече внимание;
- Списък на рисковете, които изискват незабавно или бързо третиране.

#### Количествен анализ

Количественият анализ се извършва върху рисковете, които са определени като приоритетни в резултат на качествения анализ. Извършва се оценка на ефекта от тези рискови събития.

Количественият анализ в общи линии следва качествения анализ, но понякога може да не се изисква, за да се разработят реакциите на рисковете.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

### Техники за количествен анализ

Прилагат се най-разнообразни техники за количествен анализ, като някои от тях могат да бъдат следните:

- Интервюта – провеждат се с подходящите експерти като обикновено се оценяват три нива на информация: оптимистично (ниско), песимистично (високо) и най-вероятно.
- Разпределение на вероятността – използват се моделиращи и симулационни инструменти, които представят несигурността на стойностите на променливи величини като продължителност на дейности и цена на компоненти.
- Метод на очакваните стойности – математическа и статистическа концепция за изчисляване на възможни стойности при различни сценарии.
- Експертна оценка – изисква се за идентифициране на потенциалните разходи, оценка на вероятности и дефиниране на входните данни за използваните инструменти.

В резултат на количествения анализ могат да се създадат следните документи:

- Промени в Регистъра на рисковете;
- Вероятностни анализи;
- Вероятност за постигане на заложените срокове и бюджет;
- Приоритизиран списък на количествен ценени рискове.

### Планиране на реакцията

Това е процес, който следва качествения анализ и, ако е приложен, количествен анализ. Включва и идентификацията на конкретна личност (собственик на риска), който е отговорен за третиране на риска.

Планираната реакция трябва да е адекватна на важността на риска, ценово ефективна и реалистична в контекста на проекта.

### Техники за планиране на реакцията

Познати са различни стратегии за реакция на риска. За всеки риск трябва да се избере ефективната стратегия или съвкупност от стратегии. По-долу са представени най-често използваните стратегии за третиране на негативни рискове и заплахи.

### Избягване

Състои се в промяна на плана за изпълнение на проекта за да се елиминират заплахите изцяло. Ръководителят на проекта може да изолира целите на проекта от въздействието на риска или да промени цели, които са в опасност. Примери за това са удължаване на графика, смяна на стратегията или намаляване на обхвата. Най-радикалната стратегия за избягване на рискове е спиране на проекта. Някои рискове, които възникват на ранна фаза от проекта, могат да бъдат избегнати чрез прецизиране на изискванията, събиране на допълнителна информация, подобряване на комуникацията или привличане на нови експерти.

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

### **Намаляване**

Намаляването на риска (или ограничаване или оптимизиране) се състои в предприемане на действия, които водят до намаляване обема на загубите от щетата или намаляване вероятността за нейното настъпване в допустими граници. В някои случаи инструментите за намаляване на риска може да доведат до други рискове или да са толкова ресурсоемки, че да не оправдават тяхното използване. Предприемането на ранни действия за намаляване на щетите или вероятността от настъпване на негативно събитие често е много по-ефективно, отколкото опитите са се отстранят щетите след тяхното възникване. Прилагане на по-прости процеси, провеждане на повече тестове или изборът на по-стабилен партньор са примери за намаляване на риска. Итеративната разработка е също намаляване на риска, поради по-ранното му идентифициране и избягване опасността от мащабиране при разработката на системата. Когато не е възможно да се намали вероятността от възникване на даден риск, намаляването адресира се стремим да намалим последствията чрез определяне на връзки, които определят степента на последствия. Например, проектиране на резервирана система намалява последствията от авария на даден компонент.

### **Трансфер**

Трансферът на риска изисква прехвърлянето на някои или всички негативни последствия, заедно с отговорността за ответните мерки, към трета страна. Трансферът на риска просто прехвърля отговорността за управлението на риска, а не го елиминира. Прехвърлянето на отговорността е най-ефективно при финансовите рискове. Почти винаги прехвърлянето е свързано с някакво заплащане към страната, към която рискът се прехвърля. Това са например, но не само, инструменти като застраховки, гаранции и др.

### **Приемане**

Тази стратегия се разработва, защото рядко е възможно да се елиминират всички заплахи от проекта. Тази стратегия посочва, че е решено да не се променя плана на проекта за справяне с риска или няма идентифицирана друга приложима стратегия за реакция. Тази стратегия може да е активна или пасивна.

Пасивната означава, че само се документира риска и се оставя да се търсят мерки, само ако риска възникне.

Най-разпространената активна стратегия за приемане на риска е заделяне на резерви за непредвидени разходи – бюджет, време или ресурси за справяне с последствията.

В резултат на планиране на реакцията могат да се създадат следните документи:

- Промени в Регистъра на рисковете;
- Решения за сключване на договори, относими към рисковете;
- Промени в плана за управление на проекта – график, бюджет и др.;
- Промени в техническата документация.

### **Наблюдение и контрол**

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Планираните реакции на рисковете, включени в плана за управление на проекта, се изпълняват през целия жизнен цикъл на проекта, но работата трябва да бъде постоянно наблюдавана за нови, променящи се или вече остарели рискове.

### Техники за наблюдение и контрол

Използват се следните техники за наблюдение и контрол:

- Преоценка на риска – много често в резултат на наблюдението се идентифицират нови рискове, преоценяват се текущи рискове или се затварят остарели и невалидни вече.
- Одити на рисковете – изследва се и се документира ефективността на реакция на рисковете относно тяхното третиране и основните първопричини за тях, както и се оценява процесът по управление на рисковете.
- Анализ на отклонения и тенденции – сравняват се постигнатите резултати с планираните и се прави преглед на тенденции в изпълнението на проекта.
- Анализ на резервите – сравняване на остатъка на заделените за непредвидени обстоятелства резерви и остатъчните стойности на рисковете, за да се прецени адекватността на тези резерви.
- Оперативки – управлението на риска е толкова по-лесно, колкото по често се прилага. Честите дискусии относно рисковете увеличават вероятността хората да идентифицират рискове и възможности.

В резултат на наблюдението и контрола могат да се създадат следните документи:

- Промени в Регистъра на рисковете;
- Промени в Плана за управление на проекта;
- Искания за промяна (change requests);
- Промени в документацията на проекта.

### Регистър на рисковете

№	Риск	Вероятност	Влияние	Приоритет
<b>Технически рискове</b>				
1	Невъзможност за реализиране на функционалности на системата или интеграционни изисквания	Ниска	Голямо	Среден
2	Затруднения в работата на административните структури в пилотните администрации	Малка	Голямо	Среден

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

№	Риск	Вероятност	Влияние	Приоритет
3	Неправилен избор на среда и/или средства за разработка	Малка	Голямо	Среден
<b>Времеви</b>				
4	Изоставане от графика при текущото изпълнение на дейностите	Средна	Голямо	Висок
<b>Организационни / ресурсни</b>				
5	Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя	Ниска	Средно	Нисък
6	Недостатъчна ангажираност на лицата, участващи в процеса на внедряване на системата	Малка	Средно	Нисък
<b>Законодателни</b>				
7	Промени в нормативната уредба, които могат да рефлектират върху изпълнението на проекта.	Ниска	Голямо	Среден

#### Технически рискове

*Невъзможност за реализиране на функционалности на системата или интеграционни изисквания*

**Мярка за предотвратяване:** Проектиране на софтуерния модел, така че при необходимост от промяна на физическия модел на данните или модела на бизнес обектите, промените да засягат само тези класове, които обработват променяните обекти. Изпълнение на различни видове тестове на системата, описани в Приложение 2, през всички етапи на изпълнени на дейностите.

**Мярка за намаляване негативните последици:** Приемане на итеративен подход за разработка, осигуряващ намаляване на потенциалното време за откриване на настъпилото негативно събитие. Често прототипиране и съгласуване с Възложителя, за да се открият на време евентуалните дефекти и да се отстранят в минимални срокове.

Итеративният модел на разработка е доказал своя ефект чрез рано идентифициране и третиране на потенциалните заплахи.

**Мярка за предотвратяване:** Изпълнение на различни видове тестове на системата, описани в глава „Методология за провеждане на тестове“, през всички етапи на изпълнени на дейностите.

*Затруднения в работата на административните структури в пилотните администрации*

**Мярка за предотвратяване:** Провеждане на обучения и семинари с персонала по техническата поддръжка и администрирането на системата.

**Мярка за намаляване негативните последици:** Проектиране на системата с максимално опростен административен интерфейс с цел намаляване обема на необходимата техническа подготвеност.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

000123



Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

**Приложимост:** Внимателно планираните и проведени обучения създават обширни и трайни познания у обучаемите.

*Неправилен избор на среда и/или средства за разработка*

**Мярка за предотвратяване:** Базиране на разработката на системата на технологии от световен мащаб и използвани от милиони разработчици – в случая продукти от технологичния стек на Microsoft: MS Windows Server, MS SQL Server, IIS, ASP.NET.

**Приложимост:** Технологичният стек на Microsoft е доказана платформа за разработка, елиминираща този риск.

#### **Времеви**

*Изоставане от графика при текущото изпълнение на дейностите*

**Мярка за предотвратяване:** Въвеждане на ефективна структура за управление на проекта и провеждане на управлението на проекта от подobaващ професионален ръководител на проекта, който се придържа към световно приети методологии и най-добри практики за управление на проекти.

**Мярка за намаляване негативните последици:** Регулярна отчетност за напредъка на проекта и следене съответствието с проектните планове.

**Приложимост:** Процесната група „Monitoring & control“ на PMBOK гарантира ранната реакция на изоставане от предварително дефинираните срокове и бюджет.

#### **Организационни / ресурсни**

*Затруднена комуникация*

**Мярка за предотвратяване:** Фокус върху Управление на комуникациите. Провеждане на редовни срещи между екипите на Възложителя и Изпълнителя.

**Мярка за намаляване негативните последици:** Изготвяне и поддържане на качествена проектна документация.

**Приложимост:** Процесната група „Communication management“ на PMBOK гарантира ранната реакция на изоставане от предварително дефинираните срокове и бюджет.

*Недостатъчна ангажираност на лицата, участващи в процеса на внедряване на системата*

**Мярка за предотвратяване:** Непрекъснато и цялостно управление на заинтересованите страни (stakeholders management) по време на изпълнение на целия проект, включително на всички институционални и организационни нива.

**Мярка за намаляване негативните последици:** Документиране на взетите решения, често представяне на прототипи за приемственост на изготвяното решение.

**Приложимост:** Итеративният модел на разработка е доказал своя ефект чрез рано идентифициране и третиране на потенциалните заплахи.

#### **Законодателни**

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД

000121

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

**Промени в нормативната уредба, които могат да рефлектират върху изпълнението на проекта**

**Мярка за предотвратяване:** Детайлно запознаване със законовите и подзаконовите нормативни актове, определящи, регулиращи или касаещи сферата на действие на Възложителя.

**Мярка за намаляване негативните последици:** Привличане на ключови експерти с подходящите образование и умения в екипа на Изпълнителя.

**Приложимост:** Променящата се правна рамка е част от реалния процес. Предварителното прочуване и подготовка е предпоставка за избягване или минимизиране последиците от такива промени.

При сключване на Договор за изпълнение на поръчката по време на етапа на анализ регистърът на рисковете ще бъде оформен съгласно изискванията на Изпълнителя.

Заявяваме, че ще изпълним качествено и в срок поръчката, в пълно съответствие с гореописаното предложение и с техническата спецификация.

Дата 26.10.2016 г.

Подпис и печат:  .....

Име и фамилия: Златина Аврамова,

Упълномощен представител на Контракс АД

(представляващ по регистрация или упълномощено лице)

**KONTRAX**



Контракс Ад  
София 1113, ул. Тинтява 13  
тел.: (02) 960 977; факс: (02) 960 9797  
e-mail: sales@kontrax.bg; www.kontrax.bg

**2. Ценово предложение за Обособена позиция № 1, в отделен запечатан плик с надпис „Предлагани ценови параметри за Обособена позиция № 1“, съгласно Образец № 2 (оригинал).**

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез открита процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

Образец № 2

ДО МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ  
гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ № 1

### ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

По Обособена позиция № 1: „ Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи“

Наименование на участника:	КОНТРАКС АД
Пълен адрес за кореспонденция:	гр. София, 1113, ул. „Тинтява“ № 13
Телефонен номер:	02 960977
Факс номер:	02 9609797
Електронен адрес:	<a href="mailto:sales@kontrax.bg">sales@kontrax.bg</a>
Лице за контакти:	Николай Йорданов, Търговски мениджър

### УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

С настоящото Ви представяме нашето ценово предложение за изпълнение на **Обособена позиция № 1: „ Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи“/**

в обявената от Вас обществена поръчка с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) в две обособени позиции:

- Обособена позиция 1: „ Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи “
- Обособена позиция 2: “Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) “

1. **Обща цена за изпълнение на поръчката по Обособена позиция № 1. възлиза на: 157 803.00 лева без включен ДДС /словом: сто петдесет и седем хиляди осемстотин и три лева и 0 стотинки/ или 189 363.60 лева с включен ДДС /словом: сто осемдесет и девет хиляди триста шестдесет и три лева и 60 стотинки/**

2. При несъответствие между сумата, написана с цифри, и тази, написана с думи, за релевантна се приема сумата, изписана с думи.

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Проект: „BG05SFOP001-1.001-0002 Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Златина Аврамова, Упълномощен представител на Контракс АД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Процедура за възлагане на обществена поръчка чрез отворена процедура с предмет: Проектиране, програмиране, изграждане и пилотно внедряване на централизиран механизъм за служебно заявяване и издаване на удостоверения от налични системи и Надграждане на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

3. В случай, че е налице разминаване между цената, посочена без ДДС и тази, посочена с включен ДДС, комисията ще приеме като релевантна цената без включен ДДС.

4. При така предложената от нас цена, в нашето ценово предложение сме включили всички разходи, свързани с качествено изпълнение на поръчката, в това число разходи за транспорт, консумативи, такси, възнаграждения на екипа на участника и други разходи.

Дата 26 / 10 / 2016 г.

Име и фамилия Златина Аврамова

Подпис

Наименование на участника и печат  
(в случай, че е приложим)

Контракс АД

