

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

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

„Надграждане на съществуващите и изграждане на нови централни системи на електронното правителство с оглед на усъвършенстване на информационно-комуникационната среда за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса”, обособена позиция № 1: „Е-валидиране на електронни документи и разпечатки на електронни документи, Е-въръчване на електронни документи, актуализиране на Българската национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт.”

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията за участие в процедурата за възлагане на обществена поръчка за услуга с горе цитирания предмет Ние, СИЕЛА НОРМА АД, ЕИК 130199580 (наименование на кандидата) адрес на управление : гр. София, бул. "Владимир Вазов" № 9, представлявано от Веселин Тодоров Тодоров, с Банкова сметка IBAN: BG86UNCR 9660 1060 711010, банков код UNCRBGSF, банка: УНИКРЕДИТ БУЛБАНК

правим следното техническо предложение:

1. Заявяваме, че ще изпълним поръчката в съответствие с всички нормативни изисквания за този вид дейност, както и в съответствие с изискванията, посочени в техническата спецификация на Възложителя. Декларираме, че сме съгласни с поставените от Вас условия и ги приемаме без възражения.

2. Предлагаме следния подход за изпълнение:

Поради важността и сложността на проекта, както и поради обективно наложените ограничения във времето ще се използват инструментални средства за бърза разработка на приложенията. Появата на тези средства е предизвикана от непрекъснатото нарастване на сложността на разработваните системи и изискването за мобилност на приложенията в съществуващата среда, както и необходимостта от ефективно управление на ресурсите в условията на минимален риск. Тези средства позволяват автоматизация, практически обхващат всички етапи от жизнения цикъл на информационните системи. Използването на тези средства позволява да се приложи:

- тясно взаимодействие с възложителя и бъдещите потребители в процеса на разработка на информационните системи;
- тестването и развитието да се осъществява едновременно с разработката.

Разработката ще се базира изцяло на отворени стандарти. Това гарантира постигането на изискването за мобилност на приложенията в съществуващата

среда (оперативна съвместимост) и като цяло прави системата независима от организационни и структурни промени на база лесна управляемост и взаимозаменяемост.

2.1 Организация на работата

Екип на изпълнителя, отговорности и органиграма:

1. Ръководител на екип - Веселин Тодоров Тодоров;
2. Ръководител на софтуерна разработка - Юлиан Марков Коджабашев;
3. Системен архитект - Илия Данчев Данков;
4. Бизнес аналитик - Елеонора Ивайлова Съйкова;
5. Програмист 1 – Наталия Лъчезарова Лазарова;
6. Програмист 2 – Стоил Василев Тодоров;
7. Експерт по качеството - Ахинора Телериг Коларова;
8. Експерт по информационна сигурност- Христо Димитров Филипов;
9. Ръководител правен екип - Галин Георгиев Георгиев;
10. Юрист 1 – Веселин Василев Петров.
11. Юрист 2 – Станислава Стефанова Евгениева.
12. Юрист 3 – Калина Владимирова Дереджиева.
13. Юрист 4 – Павлина Кирилова Димитрова, неключов експерт.
14. Координатор по проект – Валентина Детелинова Савчева, неключов експерт.

Предлагаме управлението на проекта да се ръководи от Ръководител на екипа от страна на Изпълнителя. Ръководителят на екипа ще отговаря за вземане на стратегически решения и разрешаване на спорове и разногласия, които не могат да бъдат решени на по-ниско организационно ниво. Ръководителят на проекта отговаря и за своевременната и непрекъсната комуникация с Възложителя. В своята дейност ръководителят на екипа се подпомага от Координатор по проекта, неключов експерт. Координатора по проекта изпълнява административни дейности и подпомага технически и административно Ръководителя на екипа. Координатора по проекта организира срещи, води протоколи от общи срещи, както и други чисто административни дейности в рамките на екипа за изпълнение на Изпълнителя.

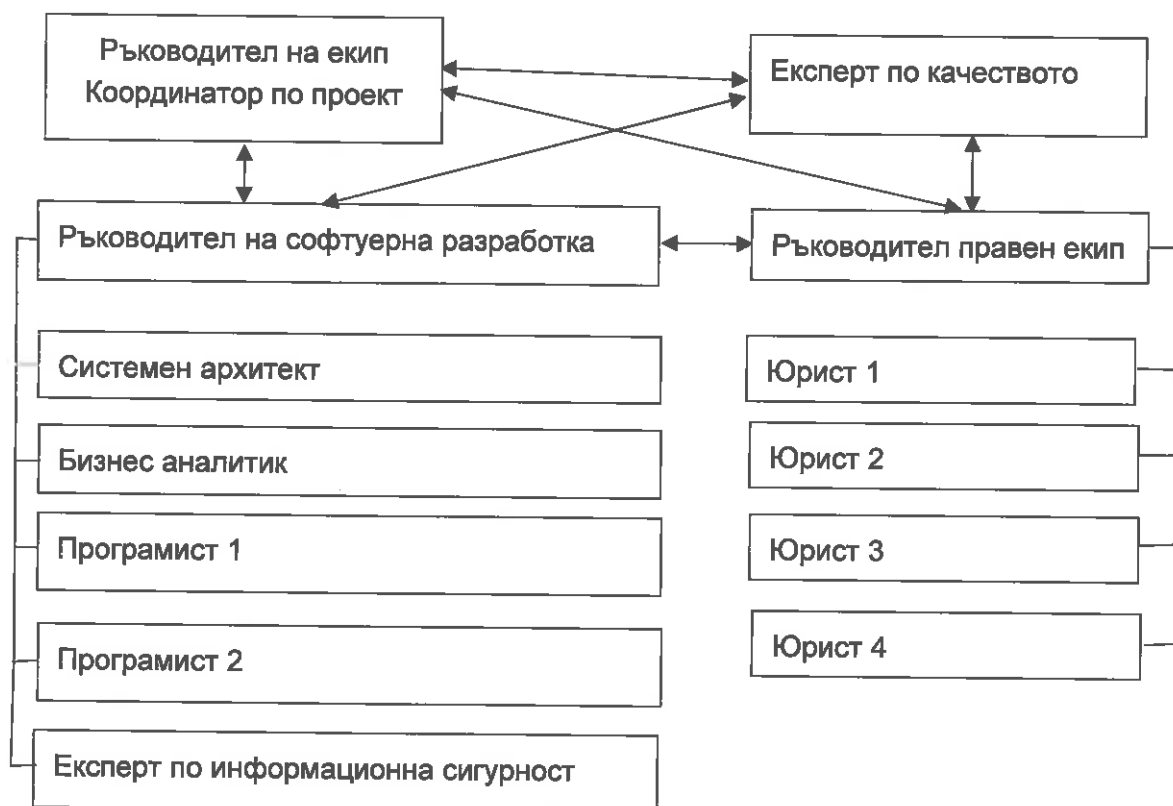
Ръководител на софтуерна разработка организира и ръководи екипа за разработка на софтуерните приложение по Дейност 1 и Дейност 2. Отговаря за стратегически решения и разрешаване на спорове и разногласия в рамките на софтуерния екип на Изпълнителя. Комуникира с Ръководителя на екипа, Ръководител на правен екип и експерта по качеството.

Ръководител правен екип организира и ръководи правния екип при цялостното изпълнение на Дейност 3 и при изготвянето на анализите и продуктите включващи правен анализ по Дейности 1 и 2. Отговаря за стратегически решения и разрешаване на спорове и разногласия в рамките на правния екип. Комуникира с Ръководителя на екипа, Ръководител на софтуерен екип и експерта по качеството.

Експерта по качеството следи за организацията и изпълнение на качеството по всички дейности от проекта. Отговаря за организацията и реализацията на процеса на тестване по дейности 1 и 2.

За онагледяване на организационната структура и комуникацията прилагаме следната органиграма.

Организационна структура на екипа на Изпълнителя



Методология за управление на проекта

За цялостно управление на проекта ще бъде използвана методология на Изпълнителя, която се характеризира с това, че е лесно адаптируема според нуждите на конкретния ИТ проект и нуждите на клиентската организация.

Това е методология за изграждане на интегрирани бизнес решения, обхващаща всички фази на системното проектиране и дефиниране на процесите, продуктите за разработка, ролите в проекта, както и средствата и техниките за управление и контрол.

1. План-график за изпълнение на дейностите на проекта

Планът на проекта е предварителен и ще бъде актуализиран след провеждане на въстъпителна среща по проекта и предаден като част от въстъпителния доклад.

2. Управленски подход

2.1. Управление на проекта

Управлението и контрола на проекта ще се извършва според методология на Изпълнителя. Това е методология и средство за бизнес управление на проекти, използвана в много подобни проекти за разработка и внедряване на информационни системи в страни от Европейския съюз.

Методологията може да се прилага в различни индустриални сектори, като се състои от различни концепции, описващи индивидуални фази и дейности на проектното управление. Този процесен модел е изграден от различни инструменти и документи, включващи планове, отчети, презентации и др.

Основните характеристики на методологията включват:

- Подход, движен от бизнес процесите - Организацията се разглежда спрямо своите бизнес процеси;

- Комуникация и съвместна работа - Съвместна работа на консултанти, анализатори, системни архитекти и технически екипи;
- Управление на промените - Методологията приема, че бизнес средата и нуждите на потребителите са в процес на постоянна промяна;
- Последователност от успешни етапи.

Крайният успех на проекта е сума от последователните успехи на всеки един етап.

2.2. Съставни части на Управление на проекта и Контролинг

Методологията разглежда развитието на проекта, съответно и мениджърските дейности в три последователни фази:

2.2.1. Стартиране

- Предпроектно проучване, назначаване на проектен мениджър (Ръководител на проекта).
- Дефиниране на проекта
 1. Дефиниране на обхвата.
 2. Идентифициране на рисковете.
 3. Идентифициране на неясните и ограничителните условия.
 - Определяне на технически подход;
 - Определяне на управленски подход;
 - Определяне на подхода за управление на знанията.
- Проектно планиране
 1. Стратегическо планиране;
 2. Планиране на проектната организация;
 3. Планиране на физическата среда;
 4. Постоянно управление на рисковете;
 5. Планиране на комуникациите и отчетността;
 6. Управление на качеството;

7. Планиране на обучение и трейнинг;
8. Планиране на конфигурацията и управление на промените;
9. Определяне на проектна метрична система.

2.2.2. Изпълнение на проекта - Включва методи, дейности и работни цикли относно:

- Актуализиране на проектните планове и разпределение на ресурсите (цикъл планиране).
- Контрол, наблюдаване и изпълнение на индивидуални проектни задачи (оперативен цикъл).
- Реагиране на непредсказани събития (управленски цикъл).
- Мониторинг на проектното развитие и напредък, комуникация с Възложителя/Клиента и главните (цикъл контрол).
- Управление на човешките ресурси (мениджърски цикъл).

2.2.3. Приключване на проекта

- Проектно управление и контрол
 - Управление на комуникациите с Възложителя/Клиента
 - Управление на човешките ресурси
- Мониторинг и отчетност
 - Актуализиране на данни в проектните регистри и проектна документация
 - Изготвяне на отчети
 - Пост-проектни дейности и отчетност

2.3. Управление на конфигурацията

Управление на конфигурацията се занимава с начините, по които в проекта се подсигурира познаване за съдържанието на системите, оторизиране на промените и точното описание на системите в документацията. Управление на конфигурацията е едновременно управленска и техническа дисциплина, която включва всеки един сътрудник на проекта, или като извършители на дейности.

по управление на конфигурацията, или като получатели на информация за управление на конфигурацията.

2.3.1. Заявки за промяна

Всяка промяна в приет и одобрен документ от страните трябва да бъде обработена според общоприета процедура за управление на заявките за промяна. Подобни промени могат да доведат до промени и в проектния план, което също трябва да бъде описано в процедурата за управление на промените.

2.3.2. Протоколи от срещи

Изпълнителят ще записва протоколи от срещите на всички групи и участници в проекта. Страните приемат съдържанието на протоколите от срещите, освен ако не възразят в писмена форма до една седмица след датата на връчването на протоколите.

2.3.3. Процеси на конфигурация и управление на промените

Проектът приема Управлението на конфигурацията като част от цялостния процес на планиране. Програмата за Управление на конфигурацията трябва редовно да се актуализира, за да отразява текущото състояние и промени в обхвата на проекта.

2.4. Управление на качеството

Изпълнителят притежава утвърдени системи за управление на качеството, както и натрупани знания и компетенции при използването на системата за управление на качеството, които се използват и при управление на корпоративни и клиентски проекти.

2.4.1. Елементи на управление на качеството за проекта

Управлението на качеството включва следните елементи:

- Отговорност за качество пред мениджмънта;
- Ясно дефинирани управленски цели за постигане на качество;

- Измерими цели, използвани за наблюдаване на прогреса и постиженията;
- Система за качеството, състояща се от организация, структура, роли, отговорности, процедури, стандарти, методи, техники, инструменти, обучение и ресурси, необходими за изпълнение на поставените цели и изисквания;
- Система за качество, която включва възможности за:
 - Идентифициране и отстраняване на нередности в продукти и услуги. Превантивни действия, които адресират затруднения в процеси и други елементи на системата за качество;
 - Постоянна обратна връзка и подобряване на системата за качество, с цел увеличаване на нейната производителност;
 - Събиране, анализ и използване на измерими данни за осъществяване на превантивни и корективни действия.
- Използване на длъжност Мениджър по управление на качеството в клиентски проекти.

2.4.2. Процеси на проектно управление на качеството

Управлението на качеството в методологията се състои от следните процеси:

- Поставяне на цели за качество – количествено измерими цели;
- Планиране на система за управление на качеството;
- Стартиране на система за управление на качеството;
- Верифициране на продуктите;
- Верифициране на процесите.

2.5. Управление на проектния риск съгласно методиката за управление на риска

2.6. Заявки за промени

2.6.1. Преглед

След приемане на изготвените в рамките на проекта подробни отчетни продукти и документация, *както и техническа спецификация на специализирания софтуер, последващи промени относно обхват на проекта, функционалност, време или качество на проектните задачи могат да бъдат изисквани и осъществени след спазването на формализирана процедура, наречена Процедура за управление на промените (Процедура - Заявки за промяна). Процедурата за управление на промените идентифицира, контролира и документира осъществените промени по време на проекта.

Заявката за промяна се отнася за двата типа модификации – заявка за отстраняване на проблем, или Заявка за промяна на спецификациите. Може да се прилага и за двете страни – Възложител и Изпълнител. Всяка Заявка за промяна се документира в Отчет за Заявки за промени/отстраняване на проблеми.

2.6.2. Процедура за управление на промените

Процедурата за управление на промените (Процедура – Заявки за промени) започва след подписване на договора от двете страни. Формалното начало на процедурата е подаване на Заявление за промяна:

- Подаване на Заявка за промяна/отстраняване на проблем - за да предяви своя иск за промяна, заинтересованата страна трябва да попълни Заявка за промяна/отстраняване на проблем.
- Оценяване - разглеждане на заявката от Комитет за управление на промените, чиято цел е приоритизиране на Заявките за промяна
- Анализ - дава оценка за изпълнение на Заявката за промяна, измерено в технология, време, финансов разход и предложение за решение.
- Одобрение - Комитетът за управление на промените дава своето решение за изпълнение или отхвърляне на заявката.
- Изпълнение – имплементация на изискванията от Заявката за промяна.
- Валидиране и контрол.

2.6.3. Роли и отговорности

Комитет за управление на промените

Това е работна група, която разполага с правомощия за разглеждане и одобряване на Заявки за промяна. Включва представители от управленските групи по проекта и от двете страни (Възложител, Изпълнител) и посочени от тях експерти.

Заявител - подаващ Заявка за промяна

Заявителят декларира желанието си за промени относно обхвата на проекта, време или качеството на работата, с подаване на Заявка за промяна, изпратена до Комитета за управление на промените.

2.6.4. Работни документи

Заявка за промяна/отстраняване на проблем – формуляр, който съдържа детайлна информация относно искането за промяна. Образец на заявка:

Заявка за промяна

Име на проекта		Номер на промяната	
Заявена от		Дата на заявката	
Заявена на			

Име на промяната	
------------------	--

Описание на промяната:

Причини за промяната:

Последици/ефекти по отношение на доставки/резултати/отчетни продукти (включително списък на всички засегнати доставки/резултати/отчетни продукти):

Последици/ефекти по отношение на проектната организация:

Последици/ефекти по отношение на проектния график: (включително прогнозен срок за завършване на промяната):

Последици/ефекти по отношение на бюджета на проекта:				
Описание на позицията	Часове		Сума	
	Намаление	Увеличение	Намаление	Увеличение
		0		0.00
		0		0.00

000011

Общо нетна промяна в разходите:				0.00

Последици/ефекти от НЕ одобряване на промяната:

Причина за отхвърляне (ако е приложимо):

Проектен мениджър

☐ Одобрено

Подпис:

☐

Име:

Дата

Отхвърлено

:

Проектен директор:

☐ Одобрено

Подпис:

☐

Име:

Дата

Отхвърлено

:

Фиг. 1 Шаблон на заявка за промяна

Регистър на Заявки за промяна/отстраняване на проблем – съхранява информация за състоянието на заявките.

Предлагаме следния график за изпълнение на поръчката, със срокове и крайни продукти след всеки етап.

000012

2.2 Дейности и фази

График за изпълнение – виж **Project_plan_E_validirane.mpp**

Графикът за изпълнение подлежи на актуализиране съобразно датата на сключване на договора. Прилагаме първоначален вариант на графика съобразен с настоящата към момента ситуация и необходимост от приключване на целия проект от страна на Възложителя към 30 март 2015 г. На етап планиране ще бъде оценена необходимостта от включване на други неключови експерти, с оглед на късите срокове, в случай че не бъде постигнато удължаване на проекта от страна на Възложителя.

Начало на изпълнението на дейностите по проекта 10 септември 2014

Край на изпълнението на дейностите по проекта 27 февруари 2015

Дейност 1. е-Валидиране на електронни документи и разпечатки на електронни документи

Фази	Продължителност на изпълнение до
Планиране	15 дни Резултати: План за управление План за управление на качеството Списък на рисковете Детайлен план за фаза Детайлизиране Речник Изготвен аналитичен доклад относно е-Валидиране Доклад, съдържащ анализ на услугите
Детайлизиране	29 дни Резултат: Системен проект за реализация на изискванията на Възложителя, съдържащ като минимум: Модел и описание на бизнес процесите; Модел и описание на случаите на употреба; Прототип на потребителския интерфейс; Логически и физически модел на данните; Техническа (софтуерна и инфраструктурна) архитектура; Одобрен от Възложителя системен проект Доклад с предложения за промяна в нормативната уредба Процедури за работа между участниците от детайлизирания архитектурен модел на системата за е-Валидиране Доклад за обучение на 40 обучители
Изграждане	59 дни

		Резултати: тестов модел Софтуерна реализация на инструментариума на е-Валидиране - използвани версии (алфа, бета) Помощна информация за работа със системата Предоставен изходен код и инсталационен пакет Актуализирани функционална и техническа спецификация
	Тестване	8 дни Резултати: документ, съдържащ резултатите от тестовете; ръководство за инсталиране; ръководство за администратора; ръководство ползване за крайните потребители; план за внедряване в продукционната среда, включващ оценка на необходимите ресурси от страна на Възложителя
	Внедряване	13 дни Резултати: Отчет от внедряването; План и Отчет от проведените обучения; Процедура за гаранционно обслужване; Протокол за внедрена СеВд за 3 избрани електронни административни услуги

Дейност 2. е-Връчване (еВр) на електронни документи

Фази	Продължителност на изпълнение до
Планиране	15 дни Резултати: План за управление План за управление на качеството Списък на рисковете Детайлен план за фаза Детайлизиране Речник Изготвен аналитичен доклад относно е-Връчване Доклад, съдържащ анализ на услугите
Детайлизиране	29 дни Резултат: Системен проект за реализация на изискванията на

	<p>Възложителя, съдържащ като минимум Модел и описание на бизнес процесите; Модел и описание на случаите на употреба; Прототип на потребителския интерфейс; Логически и физически модел на данните; Техническа (софтуерна и инфраструктурна) архитектура;</p> <p>Одобряване на системния проект</p> <p>Доклад с предложения за промяна в нормативната уредба</p> <p>Процедури за работа между участниците от детайлизирания архитектурен модел на системата за е-Връчване</p>
Изграждане	<p>59 дни</p> <p>Резултати:</p> <p>Софтуерна реализация на инструментариума на е-Връчване - използвани версии (алфа, бета)</p> <p>Помощна информация за работа със системата</p> <p>Доклад за обучение на 40 обучители</p> <p>Предоставен изходен код и инсталационен пакет</p> <p>Актуализирани функционална и техническа спецификация</p>
Тестване	<p>8 дни</p> <p>Резултати:</p> <p>План за внедряване и планове за провеждане на тестове</p> <p>документ, съдържащ резултатите от тестовете;</p> <p>ръководство за инсталиране;</p> <p>ръководство за администратора;</p> <p>ръководство за крайните потребители;</p> <p>план за внедряване в продукционната среда, включващ оценка на необходимите ресурси от страна на Възложителя</p>
Внедряване	<p>13 календарни дни</p> <p>Резултати:</p> <p>Отчет от внедряването;</p> <p>План и Отчет от проведените обучения;</p> <p>Процедура за гаранционно обслужване.</p> <p>Протокол за внедрена СеВр за 3 избрани електронни административни услуги</p>

Дейност 3. Актуализиране на Българската национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт

Фази	Продължителност на изпълнение до
Планиране	23 дни Резултати: План за управление План за управление на качеството Списък на рисковете Детайлен план за фаза Детайлизиране Речник Аналитичен доклад с BG I EU стратегически и нормативни документи с изисквания към оперативната съвместимост
Детайлизиране	22 дни Резултат: Доклад, съдържащ изготвените насоки за промени в Национална рамка за оперативна съвместимост
Изграждане	45 дни Резултати: Проект за актуализирана Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт
Тестване и Внедряване	13 дни Резултати: Одобрение от възложителя на проекта на Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт

2.3 Рискове и предпоставки

За успешното изпълнение на проекта са необходими следните предпоставки:

- Изграждане на работещи партньорски отношения и взаимодействие от Изпълнителя като страна по проекта по позиция № 1 с Възложителя;
- Изграждане на работещи партньорски отношения и взаимодействие от Изпълнителя на проекта в рамките на обособена позиция № 1, в рамките на всяка отделна дейност, а така също и между отделните дейности в рамките на позиция № 1;
- Изграждане на работещи партньорски отношения с институциите, чиито представители ще участват в дейностите по изпълнение на

проекта; точно изпълнение на съвместните решения; спазване на установените графици;

- **Ангажираност на отговорните служители** към изпълнението на дейности по изпълнение на договора;
- **Наличие на необходимата информация и своевременното ѝ предоставяне на екипа за изпълнение на проекта**, вкл. данни, резултати от тематично свързани анализи и пр.;
- **Гъвкавост на Изпълнителя** и способност бързо да реагира на възникналите потребности;

Въпреки гореописаните предпоставки за успешното изпълнение на договора, планирането на проекта изрично отчита и някои рискове, както и нашия подход за тяхното преодоляване, съобразно ползваната от Изпълнителя **Методика за управление на риска**.

МЕТОДИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Общи положения

Управлението на риска е систематичният процес по идентифициране, анализиране и реагиране на рисковете по проекта. То включва максимизиране на вероятността и последствията от благоприятни събития и минимизиране на вероятността и последствията от нежелателни за проекта събития. Проектният риск е несигурно събитие или състояние, което, ако се случи, има положително или отрицателно влияние върху целите на проекта.

Рискът е основен фактор в управлението на даден проект. Трябва да има ангажимент и от Възложителя, и от Изпълнителя за идентифицирането и контролирането на рисковете на проекта. Тази тема изисква специално внимание от всички заинтересовани страни през всички фази и следва да бъде разглеждана на всички срещи, за да се удостовери, че всички са навременно информирани и наясно от появата на потенциални рискове и от всички възможни мерки за тяхното елиминиране или минимизиране са взети.

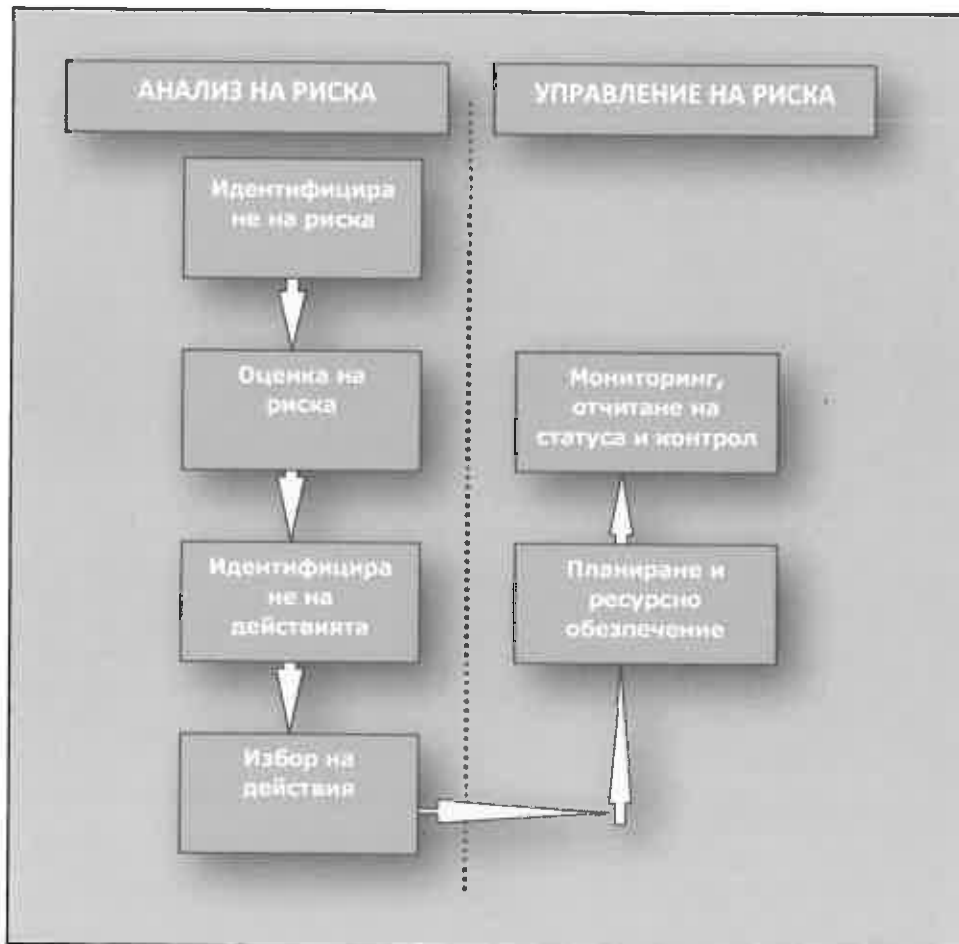
- **Планиране на управлението на риска** - процесът на определяне на подхода и дейностите по управление на риска. Важно е да се планират и последващите процеси по управление на риска, за да има съизмеримост между нивото, вида и прозрачността на управление на риска от една страна и самия и риск и важността на проекта за организацията от друга.
- **Идентификация на риска** – определяне на рисковете, които могат да повлияят на проекта, и документирането на техните характеристики. Участници в процеса на определяне на риска са: всеки от членовете на екипът по проекта. Определянето на риска е итеративен процес. Първата итерация може да се осъществи от всеки от екипа по проекта. Целият

екип по проекта и основните заинтересовани лица могат да осъществят втората итерация. Щом бъде идентифициран даден риск, се разработват и дори внедряват прости и ефективни мерки за преодоляването му.

- Качествен анализ на риска – оценка на влиянието и вероятността от даден риск. Този процес приоритизира рисковете според евентуалното им влияние върху целите на проекта. Качественият анализ на риска е един от начините за определяне важността на дадени рискове и насочване на усилията към справяне с тях. Времето за реакция може да е критичен фактор при някои рискове. Оценката на качеството на наличната информация също спомага при преоценката на риска. Качественият анализ на риска изисква оценка на вероятностите и последствията, чрез установени методи и инструменти.
- Количественият анализ на риска е цифровото изражение на вероятността от даден риск и последствията му върху целите на проекта. В този процес ще се използва техника, базирана на опростяване на симулацията “Монте Карло” и анализ на решенията, с цел:
 - Определяне на вероятността за постигане на дадена цел по проекта.
 - Изчисляване на вероятностите за излагане на проекта на риск и определяне на резервни разходи и график.
 - Откриване на рисковете, които изискват най-голямо внимание, чрез изчисляване на относителната им тежест за проекта.
 - Идентифициране на реалистични и постижими разходи, график или обхват.
- Планирането на реакции на риска е процесът на разработване на варианти и определяне на действия, които увеличават възможностите и намаляват заплахите за осъществяване целите на проекта. Той включва възлагане на отговорности на отделни лица или групи във връзка с действията при отделните рискове. Този процес гарантира адекватна реакция на идентифицираните рискове. Ефективността на планирането на реакции е пряко свързана с увеличаването или намаляването на рисковете по проекта.
- Наблюдението и контролът на риска е процесът по проследяване на идентифицираните рискове, наблюдаване на остатъчни рискове и отриване на нови рискове. Той спомага за осъществяването на плановете за риска и оценката на ефективността им. Това е постоянен процес в хода на проекта. С времето рисковете се променят, появяват се нови, някои очаквани рискове не се материализират. Доброто наблюдение и контрол на рисковете дава информация, която подпомага взимането на ефективни решения преди материализирането на риска.

Контролът на риска може да включва избор на алтернативна стратегия, прибягване до резервен план, извършване на коригиращи действия или пре-планиране на проекта. Ръководителят на проекта и ръководителят на екипа за риска периодично получават информация за ефективността на плана и наличието на неочаквани влияния и взимат съответните мерки в хода на проекта.

Процес на анализ и управление на риска
Графично представяне на процеса – фиг. 1



Процеси по управление на риска

Идентифициране на рисковете

Тази стъпка идентифицира потенциалните рискове на проекта. Основни методи за идентифициране на рисковете са:

- Периодична проверка и анализ на вътрешни и външни фактори, които имат пряка или косвена зависимост с резултати от проекта;
- Следене за възникване на събития, свързани с:
 - други проекти в сферата на електронното управление
 - промени в законодателството
 - отклонения от спецификациите
 - предоставяне на информация необходима на продукт на проекта
 - взимане на решения

- отделени ресурси и внимание от участниците в проекта
- промени в процедурите
- техническата среда
- сигурност на информация

Веднъж идентифицирани, рисковете се въвеждат в **Регистъра на рисковете (Risk register)**. Той съдържа детайли за всички рискове, тяхната оценка, собственици и статус.

Оценка на рисковете

Оценката на рисковете се прави на база оценка на възможността да се случат, влияние, взаимна връзка между отделните рискове:

Възможността е оценената вероятност да се появи риска.

Влиянието е преценения ефект или резултат от появата на риска.

Влиянието се оценява на база на:

- време
- разход
- качество
- обхват
- ползи
- хора/ресурси.

Рамката за категоризиране на рисковете може да бъде високо, средно или слабо влияние.

Идентифициране на действие/действия за управление на рисковете

Биват 5 типа:

- **Предпазване** – преустановяване на риска чрез избиране на действия, които го предотвратяват.
- **Ограничаване** – предприемане на действия, които или намаляват вероятността за появата на риска, или намаляват неговото влияние върху проекта до приемливи нива.
- **Трансфериране** – специална форма на ограничаване на риска, когато рискът се трансферира на трета страна, например чрез застраховане (неприложимо за настоящия проект).
- **Приемане** – допускане на риска поради най-вероятно невъзможността да се предприеме друго действие на приемлива цена.
- **Овладеяване** – действия, които са планирани и организирани да бъдат предприети при случайно възникване на рисковата ситуация

Избор на действие/действия

Изборът на действие е баланс между множество фактори. След идентифицирането и оценката на рисковете, е необходимо да се изготви и план за управление на риска, в които са описани контролните действия. Всяко контролно действие, от своя страна, е обвързано с асоцииран разход. Контролното действие е такова, че разходът за него трябва да е по-приемлив от риска, който контролира.

Планиране и ресурсно обезпечение

Планирането включва:

- Определяне на количеството и типа ресурси, необходими за извършване на споменатите дейности;
- Разработване на подробен план за действие;
- Потвърждение на желанието за извършване на дейностите, идентифицирани по време на оценка на рисковете
- Получаване на одобрение от ръководството
- Определяне и възлагане на задачи на ресурси за извършване на определените дейности
- Ресурсите, необходими за дейностите по превенция, редуциране и прехвърляне на рисковете, следва да се финансират от бюджета на проекта.

Мониторинг и отчитане

Изпълнителят ще обърне специално внимание на мониторинга и отчитането на дейностите по рисковете. Някои от дейностите ще включват наблюдение на идентифицираните рискове за промени в техния статус, а други ще включват:

- Проверка, че планираните дейности имат очаквания ефект
- Наблюдение за ранни сигнали за поява на риск
- Моделиране на насоки за предсказване на потенциални рискове
- Проверка, че цялостното управление на риска се прилага ефективно.

Регистър на рисковете (Risk register).

Регистърът на рисковете съдържа данни за идентификация, оценка и управление на риска. Регистърът на риска е представен като таблица.

Регистър на рисковете

Риск	Вероятност	Ефект	Подход за преодоляване на риска	Препоръчителни действия	Заклучение

Възможните рискове и подхода за преодоляването им преди започване на проекта

Във таблицата по-долу са изброени възможните рискове и подхода за преодоляването им идентифицирани от Изпълнителя преди започване на проекта.

Риск	Вероятност	Ефект	Подход за преодоляване на риска	Препоръчителни действия	Заключение
Затруднена комуникация с някои от заинтересованите страни по проекта	Средна	Среден / висок	Информирание на всички заинтересовани страни от страна на Изпълнителя за дейностите по договора веднага след стартирането му. Ясни комуникационни канали, установени в писмена форма със самия старт на договора.	Подкрепа от страна на екипа по проекта от страна на Възложителя. Инициативност от страна на Изпълнителя да търси контакт и комуникация с Възложителя, другите заинтересовани страни. Редовни срещи между Изпълнителя и оторизираните лица от страна на Възложителя.	Рискът е преодолим при наличие на ясна стратегия за работа по изпълнение на договора, каквато е налична.
Недостатъчно бързо вземане на оторизиран и решения в процеса на работа	Средна	Среден / висок	Ясни комуникационни канали, установени в писмена форма със самия старт на договора; ясни ангажименти на страните; екипно изпълнение на съвместен	Екипът по проекта в е напълно ангажиран с проекта, следва графика за изпълнение на договора и оказва пълно съдействие за преодоляване на евентуални. Редовни срещи	Рискът е преодолим.

			план-график.	между Изпълнителя и Възложителя и в рамките на отделните дейности.	
Неразбиран е или грешна интерпрета ция от страна на Изпълнител я или отделни членове на екипа на части от заданието или отделни задачи	Ниска	Сре ден / вис ок	Редовни периодични срещи в рамките на екипа по изпълнението. Запознаване на отделните членове от екипа с дейностите с които не само са пряко ангажирани, а и с останалата част от дейността по проекта.	Стриктно спазване на графика за работни срещи и изискване за активно присъствие на всеки от ангажираните с изпълнението. Запознаване на членовете на екипа по проекта с всички дейности още на фаза кандидатстване по проекта и планиране на дейностите.	Рискът е преодо лим и контрол ируем с оглед на това че е изцяло в обхвата за възмож ни въздей ствия от страна на Изпълн ителя.
Институцио нален риск, свързан с възможни структурни и други промени в МТИТС	Средна	Сре ден / вис ок	Навременна и точна реакция.	Адаптиране на изпълнението на договора спрямо евентуални промени в нормативната уредба, свързани с изпълнението на договора	Рискът е преодо лим.
Промени в законодате лството на европейско ниво, които биха довели до съществени промени в разработва	Висока	Сре ден / вис ок	Отразяване на промените в рамките на графика на проекта.	Изпълнителят ще следи сайтовете на Европейската комисия и Европейския парламент за промени	Рискът е преодо лим.

ните документи					
Къс срок за изпълнение на Дейност 1 и Дейност 2	Средна	Среден	Оценка на необходимост от включване на допълнителни експерти по време на планиране на дейностите. Силна организационна работа в рамките на екипа на Изпълнителя.	Включване на допълнителни експерти при необходимост	Рискът е преодолим.

С оглед на така разглежданите рискове, като **ключов фактор за избягването им Изпълнителя разглежда наличието на комуникация и нуждата от адекватна стратегия за изграждането и поддържането и.** За подпомагане процеса на комуникация, Изпълнителя ще определи **Отговорник по комуникацията по Позиция 1.** Отговорника по комуникацията ще следи за изграждането и поддържането на комуникационните канали, **изграждането и поддържането на контактни листи** на членовете на екипа, както и изграждането и поддържането на контактни листи за външни лица за Изпълнителя по позиция 1 - от страна на Възложителя, от страна на изпълнителите по позиции 2 и 3, от страна на ведомства и общини. По отношение на комуникацията по e-mail ще бъдат изградени, поддържани и използвани различни **mail групи** с оглед своевременното и бързо разпространяване на информация.

2.4 Относно изискванията и условията, свързани с изпълнението на предмета на настоящата процедура, ще изпълним следното:

по дейност 1: : Е-валидиране на електронни документи и разпечатки на електронни документи

в т.ч. и

МЕТОДИКА ЗА АНАЛИЗ НА НОРМАТИВНАТА УРЕДБА, КАСАЕЩА Е-ВАЛИДИРАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ДОКУМЕНТИ И ИЗГОТВЯНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПРОМЯНА В НОРМАТИВНАТА УРЕДБА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ОТНОШЕНИЯ КАСАЕЩИ Е-ВАЛИДИРАНЕ, СЪГЛАСУВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

I. Анализ на понятието е-валидиране на електронни документи и разпечатки на електронни документи

Първоначален анализ на понятието е-валидиране, което е зададено според техническите изисквания към Позиция № 1 като съвкупност от:

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на валидността на квалифициран електронен подпис (КЕП), с който е подписан електронен документ:

- свързани с валидността на удостоверението за КЕП; и
- интегритета на електронния документ;

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на самоличността/идентификацията на автора; и

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на факти и обстоятелства, касаещи подаването и постъпването на електронни документи, подписани с КЕП, както и приложения към тях, изготвени в електронна форма чрез Единният портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), в това число и при заявка от информационните системи на доставчиците на електронни административни услуги; и

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на факти и обстоятелства, касаещи подаването и постъпването на електронни документи, подписани с КЕП, както и приложения към тях, изготвени в електронна форма, в информационните системи на получателите на електронни административни услуги; и

- удостоверяване на други факти и обстоятелства, свързани с изготвянето и подписването на електронни документи, подписани с КЕП, в т.ч. и такива, свързани с наличието на упълномощаване и овластяване; и

- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с възпроизвеждане на съдържанието на електронен документ, подписан с КЕП, на хартиен носител; и

- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с възпроизвеждане на съдържанието на документ на хартиен носител в електронна форма.

Въз основа на извършения анализ на понятието се пристъпва към:

II. Анализ на правото на ЕС в областта на е-Валидиране

Включва анализ на приетия юли 2014 г. регламент на Европейския парламент и на Съвета относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар, отменящ Директива 1999/93/ЕС

Анализът включва:

- Общ анализ на Регламента спрямо българската нормативна уредба
- Анализ в частта е-валидиране

III. Анализ на правото на три държави-членки на ЕС в областта на е-Валидиране

Изборът на държави се прави въз основа на близост в уредбата на нормативната уредба.

Първоначалното предложение на Изпълнителя за държави, които да бъдат анализирани е:

- Австрия

- Германия

- Италия

IV. Анализ на нормативната уредба на Република България

Обхват на анализа. В обхвата на анализа попада задължително следната нормативна уредба:

Административнопроцесуален кодекс

Закон за електронно управление

Закон за електронния документ и електронния подпис

Подзаконови актове на Закона за електронно управление

V. Изготвяне на аналитичен доклад относно е-Валидиране

Аналитичният доклад включва разделите от анализа според настоящата методика.

МЕТОДИКА ЗА ИЗБОР НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА ИМПЛЕМЕНТИРАНЕ НА Е-ВАЛИДИРАНЕ

I. Идентифициране на услуги включващи издаване на електронен документ и възможност за разпечатване на издаден електронен документ

На този етап Изпълнителят идентифицира услуги включващи издаването на електронен документ, както и такива при които разпечатването и притежаването на документ на хартиен носител е желано качество на услугата от страна на потребителя (гражданите или администрацията).

Идентифицирането на подходящите услуги за имплементиране на е-Валидиране ще се основава на изготвения от Изпълнителя аналитичен доклад относно е-Валидиране, включващ анализ на действащото национално и европейско законодателство относно Е-валидиране, както и анализ на правото на поне 3 държави-членки на ЕС и преглед на практически осъществени решения за е-Валидиране в избраните 3 държави-членки на ЕС.

При определянето на тези услуги ще се изхожда и от определянето на т.нар. "приоритетни административни услуги", които да бъдат предоставяни на гражданите и за целите на бизнеса, по електронен път.

Ключов фактор в това отношение е внимателният подбор на критерии за тяхното определяне – методът, по който тези услуги да бъдат отличени от

всички административни услуги предлагани от централната и общинската администрацията на територията на Република България.

От съображения за целесъобразност и предвид европейката практика при израждане на е-управление, не може да се очаква предлагането на административни услуги по електронен път от самото начало и изведнъж да обхване всички съществуващи административни услуги, без оглед на тяхната важност, реална необходимост и практическо приложение.

При определянето на приоритетните услуги, от които впоследствие да бъдат избрани трите услуги за имплементиране на е-Валидиране, за изходна точка ще се ползват реални ситуации (т.нар. "life-event approach") от гражданския и търговския оборот на съответната държава-членка.

Европейската практика в тази насока е, че в повечето случаи, всяка една реална ситуация има отношение/е свързана с предоставянето на голям брой административни услуги.

Подходът "life-event" се е наложил като "изключително успешен" и "доста ефективен" в редица европейски държави в т.ч Австрия, Англия, Италия и др., според докладите на Организацията за европейско икономическо сътрудничество и развитие (ОЕИСР) по отношение на е-управление, които следят развитието е-управление в световен мащаб.

С оглед добрите европейски практики при предоставяне на електронни административни услуги е препоръчително изначалното въвеждането на количествени и качествени критерии за избор.

Целта е чрез количествения критерий да се подберат определен брой услуги от значение за гражданите и за бизнеса, квалифицирани като приоритетни с оглед качествени критерии като:

- **честота на ползване (вкл. при съблюдаване на броя на засегнатото население за съответната услуга);**

Ще бъдат изследвани повече от една администрации, с цел приравняване на значенията на наличните данни, поради което този критерий се определя като относителен дял на броя предоставяния на оценяваната услуга спрямо общия брой предоставяния на услуги от съответната администрация за последната година.

- **ползите за потребителите;**

Ще се отчита ефекта, който разглежданата услуга оказва по отношение на икономическа среда, социална среда, околна среда, здравеопазване, безопасност и сигурност на обществената система в обхвата на предоставящата услугата администрация.

- **възможност за осъществяване на услугата по електронен път;**

Възможността за практическа технологична реализируемост на услугата по електронен път отчита възможностите на администрацията, предоставяща услугата да осигури подходящата технологична среда за внедряване на препоръки за усъвършенстване и реализиране на съответната административна услуга като комплексна.

Ще бъдат отчетени техническите ресурси на администрацията с оглед бъдещия реинженеринг на оценяваната услуга, по отношение на информационни системи, наличен хардуер, свързаност с отдалечени звена и други администрации.

- **нормативни предпоставки за реализиране на услугата;**

Правната възможност за нормативна реализируемост се изразява във възможностите на администрацията, предоставяща услугата да осигури подходящата нормативна среда за внедряване на препоръки за усъвършенстване и реализиране на съответната административна услуга като комплексна. При отчитането на този критерий ще се изхожда от резултатите от изготвения от Изпълнителя на предходния етап Аналитичен доклад относно е-Валидиране.

Критерият оценява наличието или липсата на нормативна база за реализиране на услугата като комплексна. При отсъствие на подходящи нормативни актове се отчита необходимостта от извършване на нормативни промени и възможността за влизането им в сила в обзрим в контекста на проекта срок.

- **себестойност на услугата или степен на икономическа възвращаемост и други;**

Критерият показва каква е степента на икономическа ефективност на потенциалните разходи от страна на администрацията при реализиране на оценяваната услуга;

При разглеждане на конкретна услуга в контекста на този критерий, от една страна, се взимат предвид необходимите разходи за реализиране на услугата, а от друга се отчитат потенциалните ползи за администрацията при имплементирането на е-Валидиране за съответната услуга

За всеки от гореописаните критерии ще се определи теглови коефициент, който се взема предвид при изчисляване на комплексната оценка на всяка услуга. Тегловият коефициент определя степента на значимост на критериите за определяне на комплексната оценка на административна услуга.

Предложените от Изпълнителя критерии в известна степен се застъпват с критериите за приоритизиране на електронните услуги заложи в „Общата стратегия за електронно управление в Република България 2011-2015”, с оглед

спецификата на българския пазар и осъществяването на специфичните граждански и търговски отношения като:

- реализируемост;
- обществен ефект;
- икономическа ефективност и възвращаемост;
- жизнен цикъл на електронната услуга и т.н.

В този връзка Изпълнителят ще анализира и услуги, които са необходими единствено за самата администрация, но биха повлияли положително на предоставянето на останалите електронни административни услуги, от което следва да им бъде даден приоритет.

Типичен пример за реална ситуация от значение за гражданите са административните услуги свързани със загубването/намирането на работа, а за реална ситуация от значение за бизнеса са административните услуги свързани със започването на нов бизнес.

В резултат от изработените количествени и качествени критерии, ще бъде съставен първоначален списък с подходящи услуги за обсъждане с Възложителя.

II. Обсъждане с Възложителя на първоначалният списък

Изпълнителят ще предложи на Възложителя първоначален списък с подходящи за имплементиране на е-валидиране услуги. Броят на предложените услуги ще бъде такъв, че да позволи на Възложителя пълноценен избор.

Предложените услуги ще бъдат обсъдени с Възложителя, който от своя страна ги съгласува със съответните доставчици на услугите.

Изпълнителят ще отчете всички направени по време на обсъжданията бележки от страна на Възложителя и на доставчиците на услугите.

Целта на обсъждането е да бъдат избрани 3 услуги, върху които да се имплементира тестово системата за е-Валидиране.

III. Приемане от страна на Възложителя на услуги, върху които да се имплементира тестово системата за е-Валидиране.

След като Възложителят одобри избора на трите, подходящи за имплементиране на системата за е-Валидиране услуги, Изпълнителят ще изготви анализ на избраните услуги.

Анализът на избраните услуги ще обхваща най-малко следната информация:

- Правно основание за извършване на услугата – преглед на релевантната нормативна уредба;
- Характеристика на услугата – какъв тип е самата услуга – дали се касае за издаване на справка, официален документ, дубликат на официален документ и т.н.;
- Процедура по извършване на услугата – ще бъде разгледана последователността от действията за осъществяване на електронната услуга - компетентен орган, необходими документи за инициране на услугата, заявител на услугата, такси, които следва да се заплатят за извършване на услугата и т.н.;
- Образци и формуляри, необходими за осъществяване на услугата;
- Резултат от процедурата – документът, който се издава в резултат от осъществяване на електронната услуга.

Резултатът от анализа ще бъде оформен от Изпълнителя в Доклад, съдържащ описание и анализ на услугите, реализирането им като електронни при необходимост и прилагане към тях на модела за е-Валидиране.

МЕТОДИКА ЗА РАЗРАБОТКА НА СОФТУЕРЕН ПРОЕКТ НА СИСТЕМА ЗА Е-ВАЛИДИРАНЕ

I. Въведение

Целта на тази методика е да зададе стъпките, които Изпълнителят ще следва при разработката на софтуерен проект на системата за е-валидиране.

II. Общ анализ на текущото състояние

Първата стъпка е свързана с анализа на текущото състояние и набиране на първоначална информация необходима за етапа на планиране.

1. Анализ на понятието е-валидиране според заложеното в документацията за обществената поръчка.

Включва анализ и изясняване на изискванията, които се пораждат от:

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на валидността на квалифициран електронен подпис (КЕП), с който е подписан електронен документ:

- свързани с валидността на удостоверение за КЕП; и
- интегритета на електронния документ;

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на самоличността/идентификацията на автора; и

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на факти и обстоятелства, касаещи подаването и постъпването на електронни документи, подписани с КЕП, както и приложения към тях, изготвени в електронна форма чрез Единният портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), в това число и при

заявка от информационните системи на доставчиците на електронни административни услуги; и

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на автоматизирана проверка на факти и обстоятелства, касаещи подаването и постъпването на електронни документи, подписани с КЕП, както и приложения към тях, изготвени в електронна форма, в информационните системи на получателите на електронни административни услуги; и

- удостоверяване на други факти и обстоятелства, свързани с изготвянето и подписването на електронни документи, подписани с КЕП, в т.ч. и такива, свързани с наличието на упълномощаване и овластяване; и

- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с възпроизвеждане на съдържанието на електронен документ, подписан с КЕП, на хартиен носител; и

- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с възпроизвеждане на съдържанието на документ на хартиен носител в електронна форма.

III. Анализ на практиката на страни членки на ЕС

Предлагаме първоначално да бъдат включени следните страни

- Австрия
- Германия
- Италия

IV. Анализ и дефиниране на изискванията относно автоматизиран механизъм за проверка валидността и удостоверяване на факти и обстоятелства по отношение на електронни документи, подписани с КЕП

Целта е да се дефинират изчерпателно изискванията на които трябва да отговаря механизма за проверка на валидността и удостоверяване на електронните документи, подписани с КЕП.

V. Анализ и дефиниране на изискванията относно възпроизвеждане на съдържанието на електронен документ, подписан с КЕП, на хартиен носител

Целта е да се дефинират изчерпателно изискванията на които трябва да отговаря разпечатката на хартиен документ, на електронен документ подписан с КЕП.

VI. Изработване на системен проект покриващ изискванията

Системен проект за реализация на изискванията на Възложителя, съдържащ като минимум

- Модел и описание на бизнес процесите;
- Модел и описание на случаите на употреба;
- Прототип на потребителския интерфейс;
- Логически и физически модел на данните;
- Техническа (софтуерна и инфраструктурна) архитектура;

VI. Съгласуване на системния проект с Възложителя

Целта на този етап е да се получат и отразят в системния проект забележки и искания от страна на Възложителя.

Резултат от дейността:

Съгласуван с Възложителя Системен проект за реализация на изискванията за е-Валидиране

МЕТОДИКА ЗА РАЗРАБОТКА НА СОФТУЕР НА СИСТЕМА ЗА Е-ВАЛИДИРАНЕ И ТЕСТВАНЕ НА СИСТЕМАТА В РАБОТНА СРЕДА

Въведение

Целта на тази методика е да зададе стъпките които Изпълнителят ще следва при разработката на софтуер на системата за е-валидиране и за тестване на системата в работна среда.

I. Разработка на софтуер

Основните цели при фаза Изграждане са разработката на софтуера и създаването на използваеми версии (алфа, бета и други тестови версии) в предвидените срокове и с необходимото качество. През тази фаза трябва да се приключи с дизайна, реализацията и алфа тестовите на цялата заявена функционалност с цел да се получи завършен продукт, годен за предаване на Възложителя.

Одобряването на Системния проект от страна на Възложителя трябва да даде начало на фазата по изграждане, където следва да се реализират съответните софтуерни модули и компоненти. Очакваните резултатите са:

- Предоставен изходен код и инсталационен пакет на софтуерните модули и компоненти;
- Актуализирани функционална и техническа спецификация. Ако в хода на разработката се открият неточности или нужда от промени в спецификациите те следва да бъдат актуализирани, одобрени от Възложителя.

Среда за управление на процеса на разработка на системата

За управление на процеса се използва Team Foundation Server (TFS) 2013 или следващи версии.

В зависимост от резултатите и необходимостта от проследяване и отчетност при изпълнение на задачите, отчетът е наличен в TFS, където всеки от разработчиците има определени права и достъп.

Основните елементи в TFS /ТФС/ са:

Логически задачи (Product backlog item / PBI) – тук са описани потребителските изисквания от одобрения от Възложителя системен проект (user stories и т.н.). Към всеки елемент от вида логическа задача, трябва да има критерии за приемане (acceptance criteria). В полето Backlog priority за записва приоритета на елемента – 1000 означава най-висок приоритет и трябва да бъде започнат възможно най-скоро.

Всеки PBI има следните атрибути:

- **Усилие за реализация (Effort)** – груба оценка на количеството работа в дни. Ако PBI-а отнема повече от 5 дни (epic story) той трябва да бъде разделен по възможност на по-малки PBI-ове (със съответните приоритети и критерии). Всички по-малки PBI трябва да бъдат свързани с основния.
- **Проект (Area)** – например е-Валидиране и е-Връчване са два отделни проекта, като при необходимост може да бъдат добавени и други проекти в рамките на двата основни проекта. Всеки PBI се отнася точно към един проект.
- **Назначение (Assigned to)** – към момента на започване на работа на даден PBI, той бива назначен на ръководител Софтуерна разработка.
- **Статус (State)** – отразява текущия статус на разработка на PBI-а. Статусите биват:
 - **Нов (New)** – означава, че е нов и все още не е одобрен за работа. По PBI със статус new не може да се започне работа.
 - **Одобрен (Approved)** – означава, че PBI-а одобрен и може да се започне работа по него.
 - **Влязъл в разработка (Committed)** – означава, че по PBI-а се започва работа.
- **Итерация в процеса на разработка (Iteration)** – името на итерацията в която е включен PBI-а. В началото на всяка итерация PBI-овете, по който ще се работи, се местят в нея.

Задача (Task) – всеки един PBI трябва да бъде разделен на една или повече конкретни задачи, които се назначават на разработчици и тестери. Всяка задача е важна част от цялостната разработка на PBI-а. Задачите, както и PBI-ите си имат статуси. При започване на работа по дадена задача, нейният статус се променя на **In Progress**. Задачите имат следните характерни атрибути:

- **Времева оценка (Estimated work)** – планирано време за изпълнение на задачата (в часове). По предписание на повечето известни методологии на работа, една задача трябва да бъде достатъчно малка, че оценката ѝ за време да е максимум 8 часа. При оценка по-голяма от 8 часа е добре дадената задача да се разбие на подзадачи, с което се постига по-точен и предвидим процес на работа.
- **Оставащо време за работа (Remaining work)** – приблизително оставащото време до приключване на работа по задачата в часове.
- **Blocked** – една задача е блокирана тогава, когато нещо пречи на работата по нея да бъде ефективно свършена. В този случай Blocked полето се променя на Yes и причината за блокирането следва да бъде съобщена на останалата част от екипа и на ръководителя софтуерна разработка.. Ако причината за блокиране на задачата е нуждата да бъде завършена друга задачата, то се създава връзка м/у двете задачи, като тази, която трябва да приключи първа се отбелязва като Predecessor.

TFS създава удобството написан код да се асоциира към задачата, за която се отнася, когато отива в сорс контрола. По този начин има по-добра проследимост на реализацията на задачите. При приключване на работата по дадена задача, трябва да се смени нейния статус, както и да се въведе в полето Remaining work общото време, за което тя е била изпълнена

Грешка (Bug) – несъответствие с изисквания или неправилно поведение на функционалност /по-нататък: бъг/.

Тук са в сила същите правила като за PBI. Тъй като всеки бъг е свързан с определена функционалност, трябва да се създаде връзка (link) към съответния PBI, който описва функционалността. Когато бъгът е оправен от програмиста неговият статус трябва да се промени на **Решен (Resolved)**. Тестерите трябва да верифицират дали корекцията, направена от програмиста, наистина решава проблема и ако не – те могат да отворят бъга наново, като добавят коментар какво е останало като проблем. Описанието на един бъг задължително трябва да съдържа стъпки за възпроизвеждане и по скрийншоти, когато касае потребителския интерфейс.

Решение за на нов билд

Пускане на нов билд се предлага в случаите, когато има функционални и/или структурни промени в съответния проект или оправени един или повече по-важни бъгове в системата.

Отговорност за вземане на решението: Ръководител на софтуерна разработка

При нов билд Ръководител на софтуерна разработка пуска съобщение към екипа за номера на билда, описание на новите промени в него и бъговете, които са решени. След това се възлага провеждането на тестове.

Код конвенция

Описание на правилата за писане на код

Структура на клоновете (branch) на изходния код (source code) и прехвърляне на завършените задачи към release



Main – това е основният бранч, в него се прехвърлят промените от Dev-All, ServicePack и Release. За да бъде прехвърлена промяна в Main трябва да са минали тестове

Dev-all – тук се извършва разработката на следващата версия.

ServicePack – бър фиксове за текущата – фиксовете от тук се прехвърлят в release и след това по дев бранchoвете.

Release –В края на всеки спринт промените от Main Service Pack и Dev-all се прехвърлят тук. От този бранч се прави билд за вътрешен (в офиса) тест и ако няма открити сериозни проблеми билдът се пуска към клиентите. Този бранч е заключен за редакция, отваря се само, когато трябва да се оправи критичен бър или когато се прави нов релийз. В релийз влизат САМО планираните бърфиксове и функционалности, които са минали тест по време на разработка. Допълнителни фиксове, „привлекателни“ за потребителя нови функционалности, дори и да са завършени, не са ли планирани остават за следващия релийз. При изготвяне на нов билд в Release бранча се слага етикет с версията на проекта, слагат се и номера на спринта и завършените задачи.

Версии на продукта

Версии на продукта – версията на продукта е съставена от 4 независими цели числа разделени с точка (.) – 5.1.12036.34. Първата цифра е главната версия на продукта (major version), тя се увеличава ако има генерални промени по самия продукт – например цялостна промяна на интерфейса или съществена нова функционалност. Следващото число втората версия (minor version), тя се променя ако има добавени нови функционалности или пуснат сървис пакове. Третото число е номера на билда (build number) той се определя по следния начин: първите две цифри отразяват в годината(12 означава 2012-та) следващите три са номера на деня в тази година(036 означава 36-тия ден) . В примера 12036 означава, че билда е направен на 36-тия ден от 2012-та година. Последното число е номер на ревизия(revision number) и се увеличава всеки път когато се направи нов билд (независимо от бранча).

Архивиране на проекта

Целта е извършване на регулярно архивиране за да се избегне риска от загуба на разработен код. Правят се следните архиви:

- На 24 часа
- Седмичен архив

На всеки 24 часа се прави автоматичен архив на проектите на друга машина.

Веднъж седмично, всеки петък се прави архив на проектите върху твърд носител. Твърдите носители се съхраняват от Ръководителя на проекта.

Отговорност за дейността по архивиране и съхраняване на архив на проектите носят Ръководителя на проекта и Ръководител софтуерна разработка.

II. Тестване на системата

Въведение

Извършват се тестове с цел проверка на функционалната коректност на разработката и приложимостта ѝ.

Процесът по тестване цели да провери функционалната коректност на разработката и приложимостта ѝ. Тук Изпълнителят следва:

- Да разработи, предложи за одобрение на Възложителя набор от тестови сценарии за проверка на функционалността;

- Да разработи, предложи за одобрение на Възложителя набор от тестови сценарии за интеграция;
- Да разработи, предложи за одобрение на Възложителя набор от тестови сценарии за проверка производителността при определени натоварвания;
- Да обобщи всички тестови сценарии в общ план за тестване и да представи на Възложителя за одобрение;
- Да разработи документация за ползване, включваща като минимум:
 - o ръководство за инсталиране;
 - o ръководство за администратора;
 - o ръководство за крайните потребители.

Като резултат от фазата на тестване Изпълнителят ще предостави за одобрение на Възложителя:

- документ, съдържащ резултатите от тестовете;
- ръководство за инсталиране;
- ръководство за администратора;
- ръководство за крайните потребители;
- план за внедряване в реалната среда, включващ оценка на необходимите ресурси от страна на Възложителя.

Обхват на тестването

Разработваната система ще бъде тествана на **ниво компонент (Unit тестване)** и **системно ниво**. Unit тестването ще адресира качеството на реализираната функционалност, докато системното ще адресира производителността на системата.

По време на фаза Разработка

По време на тази фаза се проверява дали предадената версия реализира планираните за дадената итерация функционалности, и дали са отстранени планирани дефекти, открити при тестването на предишни версии.

По време на фаза Внедряване

По време на тази фаза се проверява дали предадената версия реализира всички функционалности, съгласно изискванията и дали са отстранени всички дефекти открити при тестовете на предишните версии. По време на тази фаза ще се извършат и системните тестове.

Стратегия на тестване

Unit тестове

Цел на теста	Тестване на всяка отделна единица от софтуера, включващо тестване на логическите пътища и всички варианти на данни, както и обработването на грешки. Разработчикът изпълнява тестовете след създаване на всеки компонент или след негова значителна модификация
Техника	При тестването се използва итеративен подход.
Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени и всички открити грешки са адресирани и записани в системата за

	регистриране на грешки
--	------------------------

Функционални тестове

Цел на теста	Функционалното тестване има за цел да провери дали системата работи съгласно потребителските изисквания
Техника	Тестващите изпълняват стъпка по стъпка дефинираните тестови сценарии за всеки един потребителски случай, използвайки валидни и невалидни данни. Очакваните резултати се получават при въвеждане на валидни данни, Подходящите грешки се появяват при използване на невалидни данни. Основните тестови сценарии се описват в тестовия модел.
Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени Всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки

Интеграционни тестове

Цел на теста	Интеграционното тестване има за цел да провери дали обмена на данни между отделните компоненти се осъществява съгласно изискванията
Техника	Тестващите изпълняват стъпка по стъпка дефинираните за целта тестови сценарии, използвайки валидни и невалидни данни. Очакваните резултати се получават при въвеждане на валидни данни. Подходящите грешки се появяват при използване на невалидни данни.
Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени и обмена на данни между компонентите е съгласно планираното Всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки

Тест за производителност

Цел на теста	Тестването за производителност има за цел да провери времето за отговор на системата при различа степен на натоварване – нормален и голям обем обработвана информация, нормален и голям брой едновременно работещи потребители
Техника	С помощта на инструмент за автоматизация се изготвят тестови скриптове за производителност и за натоварване, реализиращи избрани тестови сценарии от направените за функционално тестване. Скриптовите за производителност се стартират на няколко машини със зададен брой виртуални потребители и зададен план на увеличение на брой потребители. Резултатите от тестовете се записват в логове на инструмента за автоматизация.

Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени успешно
----------------------	---

Ресурси

Роли и отговорности

Отговорник за тестването	Организира подготовката и изпълнението на тестовете по приемане. Отговорен е за обобщаване на резултатите от тестването
Бизнес Анализатор	Участва при изготвянето на тестовите сценарии на база изискванията
Тестер	Изпълнява сценариите описани в тестовия модел и докладва за резултатите

Системни ресурси

Дефинират се по време на фаза Проектиране.

Резултати

Тестови модел

За всеки изпълнен тест ще се създава тестови резултат, който ще съдържа: наименование, описание на стъпките, входни данни, очакван резултат, статус, проведен на, проведен от, необходими изисквания за изпълнение на теста, резултат от теста

Тестови лог

Microsoft Excel или Word ще бъде използван за документиране на резултатите.

Отчитане на грешки

Отчитането на грешките ще се извършва в Team Foundation Server (TFS) 20113 или следващи версии.

.....
.....
.....

по дейност 2: Е-връчване на електронни документи
в т.ч. и

МЕТОДИКА ЗА АНАЛИЗ НА НОРМАТИВНАТА УРЕДБА, КАСАЕЩА Е-ВРЪЧВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИ ДОКУМЕНТИ И ИЗГОТВЯНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПРОМЯНА В НОРМАТИВНАТА УРЕДБА НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ ОТНОШЕНИЯ КАСАЕЩИ Е-ВРЪЧВАНЕ, СЪГЛАСУВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ.

I. Анализ на понятието е-връчване на електронни документи

Първоначален анализ на понятието е-връчване, което е зададено според техническите изисквания към Позиция № 1 като съвкупност от:

- правно регулираното производство и технологичния процес по извършване на **Идентификация на подателя и получателя**
- правно регулираното производство и технологичния процес по осигуряване на **Неоспоримост (Non-repudiation services)** на изпращането/връчването на електронните документи по отношение на времето при ползването на системата за е-Връчване
- правно регулираното производство и технологичния процес които ще създадат **Доверие** в гражданите.
- правно регулираното производство и технологичния процес по осигуряване **достоверно идентифициране на оригиналния подател, сигурност и поверителност** при транспортирането на документа до получателя
- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с осигуряване на **Представителство**. Какви възможни случаи на представителство са необходими във връзка със системата за е-Връчване.
- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с осигуряване на **Оперативна съвместимост**
- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с концепцията за е-Връчване съобразно с изискванията и предписанията, предвидени в приетата **Концепция за електронно правосъдие**.
- правно регулираното производство и технологичен процес, свързани с осигуряване на **Временен отказ от услугата по Е-Връчване**, в случаи, когато потребителят (получателят) на е-Връчване по една или друга причина няма възможност или не желае да ползва услугата

Въз основа на извършения анализ на понятието се пристъпва към:

II. Анализ на правото на ЕС в областта на е-Връчване

Включва анализ на приетия юли 2014 г. регламент на Европейския парламент и на Съвета относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар, отменящ Директива 1999/93/ЕС

Анализът включва:

- Общ анализ на Регламента спрямо българската нормативна уредба
- Анализ в частта е-валидиране

III. Анализ на правото на три държави-членки на ЕС в областта на е-Връчване

Изборът на държави се прави въз основа на близост в уредбата на нормативната уредба.

Първоначалното предложение на Изпълнителя за държави, които да бъдат анализирани е:

- Австрия
- Германия
- Италия

IV. Анализ на нормативната уредба на Република България

Обхват на анализа. В обхвата на анализа попада задължително следната нормативна уредба:

Закон за електронно управление

Закон за електронния документ и електронния подпис

V. Изготвяне на аналитичен доклад относно е-Връчване

Аналитичният доклад включва разделите от анализа според настоящата методика.

МЕТОДИКА ЗА ИЗБОР НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА ИМПЛЕМЕНТИРАНЕ НА Е-ВРЪЧВАНЕ

I. Идентифициране на услуги включващи издаване на електронен документ и възможност за доставяне на потребител на електронния документ

На този етап Изпълнителят идентифицира услуги включващи издаването на електронен документ, както и необходимостта от доставяне на електронния документ на потребителя (гражданите или администрацията).

Идентифицирането на подходящите услуги за имплементиране на е-Връчване ще се основава на изготвения от Изпълнителя аналитичен доклад относно е-Връчване, включващ анализ на относимите и актуални национални стратегически документи, имащи отношение към сродни на връчването на документ и е-Връчването материални и процесуалноправни институти и работни процеси, в това число и в областта на електронното правосъдие; анализ на нормативната уредба на РБ във връзка със съществуващия ред за връчване на документи; анализ на съществуващата в РБ нормативна уредба относно възможностите за Е-връчване, както и относно регламентацията и съществуващите към момента неуредени, недостатъчно уредени или противоречиво уредени обществени отношения по отношение реализацията на е-Връчване; анализ на правото на ЕС относно регламентацията на е-Връчване и не на последно място анализ на нормативната уредба на поне 3 държави членки на ЕС по отношение нормативната уредба за е-Връчване и на практически осъществените решения за е-Връчване в тези държави членки.

При определянето на тези услуги ще се изхожда от определянето на т.нар. "приоритетни административни услуги", които да бъдат предоставяни на гражданите и за целите на бизнеса, по електронен път.

Ключов фактор в това отношение е внимателният подбор на критерии за тяхното определяне – методът, по който тези услуги да бъдат отличени от

всички административни услуги предлагани от централната и общинската администрация на територията на Република България.

От съображения за целесъобразност и предвид европейката практика при израждане на е-управление, не може да се очаква предлагането на административни услуги по електронен път от самото начало и изведнъж да обхване всички съществуващи административни услуги, без оглед на тяхната важност, реална необходимост и практическо приложение.

При определянето на приоритетните услуги, както това е направено в редица държави, които въвеждат или са въвели електронно управление на предоставяните административни услуги, те следва да бъдат определени, като за изходна точка се ползват реални ситуации (т.нар. "life-event approach") от гражданския и търговския оборот на съответната държава-членка.

Европейската практика в тази насока е, че в повечето случаи, всяка една реална ситуация има отношение/е свързана с предоставянето на голям брой административни услуги.

Подходът "life-event" се е наложил като „изключително успешен“ и „доста ефективен“ в редица европейски държави в т.ч. Австрия, Англия, Италия и др.) според докладите на Организацията за европейско икономическо сътрудничество и развитие (ОЕИСР) по отношение на е-управление, които следят развитието е-управление в световен мащаб.

С оглед добрите европейски практики при предоставяне на електронни административни услуги е препоръчително изначалното въвеждането на количествен и качествен критерий.

Целта е чрез количествения критерий да се подберат определен брой услуги от значение за гражданите и за бизнеса, квалифицирани като приоритетни с оглед качествени критерии като:

- **честота на ползване (вкл. при съблюдаване на броя на засегнатото население за съответната услуга);**

Изпълнителят ще подложи на анализ повече от една администрации, с цел приравняване на значенията на наличните данни, поради което този критерий се определя като относителен дял на броя предоставяния на оценяваната услуга спрямо общия брой предоставяния на услуги от съответната администрация за последната година.

- **ползите за потребителите;**

Изпълнителят ще отчете ефекта, който разглежданата услуга оказва по отношение на икономическа среда, социална среда, околна среда,

здравеопазване, безопасност и сигурност на обществената система в обхвата на предоставящата услугата администрация.

- **възможност за осъществяване на услугата по електронен път;**

Изпълнителят ще анализира възможностите за практическа технологична реализируемост на услугата по електронен път, отчитайки възможностите на администрацията, предоставяща услугата да осигури подходящата технологична среда за реализиране й.

Ще бъдат отчетени техническите ресурси на администрацията с оглед на бъдещото реализиране на е-Връчване

- **нормативни предпоставки за реализиране на услугата;**

Изпълнителят ще анализира правната възможност за нормативна реализируемост се изразява във възможностите на администрацията, предоставяща услугата да осигури подходящата нормативна среда за внедряване на препоръки за усъвършенстване и реализиране на съответната административна услуга като комплексна. При отчитането на този критерий ще се изхожда от резултатите от изготвения от Изпълнителя на предходния етап Аналитичен доклад относно е-Връчване.

- **себестойност на услугата или степен на икономическа възвращаемост и други;**

Изпълнителят ще анализира каква е степента на икономическа ефективност на потенциалните разходи от страна на администрацията при реализиране на оценяваната услуга;

При разглеждане на конкретна услуга в контекста на този критерий, от една страна, се взимат предвид необходимите разходи за реализиране на услугата, а от друга се отчитат потенциалните ползи за администрацията при реализирането на е-Връчване за съответната услуга.

За всеки от гореописаните критерий Изпълнителят ще предложи коефициент, за тежест, който се взема предвид при изчисляване на комплексната оценка на всяка услуга. Коефициентът за тежест определя степента на значимост на критериите за определяне на комплексната оценка на административна услуга.

Предложените от Изпълнителя критерии в известна степен се застъпват с критериите за приоритизиране на електронните услуги заложи в „Общата стратегия за електронно управление в Република България 2011-2015”, с оглед спецификата на българския пазар и осъществяването на специфичните граждански и търговски отношения като:

- реализируемост;
- обществен ефект;

- икономическа ефективност и възвращаемост;
- жизнен цикъл на електронната услуга и т.н.

В този връзка Изпълнителят ще анализира и услуги, които са необходими единствено за самата администрация, но биха повлияли положително на предоставянето на останалите електронни административни услуги, от което следва да им бъде даден приоритет.

Типичен, пример за реална ситуация от значение за гражданите са административните услуги свързани със загубването/намирането на работа, а за реална ситуация от значение за бизнеса са административните услуги свързани със започването на нов бизнес.

В резултат от изработените количествени и качествени критерии, ще бъде съставен първоначален списък с подходящи услуги за обсъждане с Възложителя.

II. Обсъждане с Възложителя на първоначалният списък

Изпълнителят ще предложи на Възложителя първоначален списък с подходящи за имплементиране на е-Връчване услуги. Броят на предложените услуги ще бъде такъв, че да позволи на Възложителя пълноценен избор.

Предложените услуги ще бъдат обсъдени с Възложителя, който от своя страна ги съгласува със съответните доставчици на услугите.

Изпълнителят ще подпомага Възложителя по време на съгласуването на първоначалния набор от услуги с администрациите – доставчици на услугите.

На Възложителя ще бъде оказвано съдействие от страна на експертите на Изпълнителя – юристи, софтуерни специалисти и други според нуждата на Възложителя по време на тези съгласувания предвид специфичния характер на е-Връчването.

Изпълнителят ще отчете всички направени по време на обсъжданията бележки от страна на Възложителя и на доставчиците на услугите.

Целта на обсъждането е да бъдат избрани 3 услуги, върху които да се имплементира тестово системата за е-Връчване.

III. Приемане от страна на Възложителя на услуги, върху които да се имплементира тестово системата за е-Връчване.

След като Възложителят одобри избора на трите, подходящи за имплементиране на системата за е-Връчване, Изпълнителят ще изготви анализ на избраните услуги.

Анализът на избраните услуги ще обхваща най-малко следната информация:

- Правно основание за извършване на услугата;
- Характеристика на услугата – какъв тип е самата услуга – дали се касае за издаване на справка, официален документ, дубликат на официален документ и т.н.;
- Процедура по извършване на услугата – ще бъде разгледана последователността от действията за осъществяване на електронната услуга - компетентен орган, необходими документи за инициране на услугата, заявител на услугата, такси, които следва да се заплатят за извършване на услугата и т.н.;
- Образци и формуляри, необходими за осъществяване на услугата;
- Резултат от процедурата – документът, който се издава в резултат от осъществяване на електронната услуга.

Резултатът от анализа ще бъде оформен от Изпълнителя в Доклад, съдържащ описание и анализ на услугите, реализирането им като електронни при необходимост и прилагане към тях на модела за е-Връчване.

МЕТОДИКА ЗА РАЗРАБОТКА НА СОФТУЕРЕН ПРОЕКТ НА СИСТЕМА ЗА Е-ВРЪЧВАНЕ

I. Въведение

Целта на тази методика е да зададе стъпките които Изпълнителят ще следва при разработката на софтуерен проект на системата за е-връчване.

Речник:

AU - access unit

De Mail - Германска система за електронно връчване за целите на E-Government

DDS - Австрийска система за електронно връчване за целите на E-Government - аббревиатура от Document Delivery System

E2EE - End-to-end encryption

eID - електронна идентичност

MTA - message transfer agents

MS - Message store.

MTS - message transfer system

PEC - Италианска система за електронно връчване - Posta Elettronica Certificata

PIN - персонален идентификационен номер

Sender – изпращач на документа/съобщението

Recipient - получател на документа/съобщението

STORK - абривиатура от Secure idenTity acrOss boRders linKed

TTP - Trusted third party

UA - user agent

II. Общ анализ на текущото състояние

В рамките на дейността изпълнителят ще направи обстоен преглед на:

- Реализирани до момента проекти в държавната администрация и в организациите, предоставящи публични услуги, свързани с електронното управление, в рамките на които има издаване на документ;
- Текущите проекти в сферата на електронното управление, които евентуално при реализацията си биха имали въздействие или отношение към системата за е-връчване;
- Документи и насоки за развитие в областта, както на национално, така и на европейско ниво.

Специално внимание ще бъде обърнато на Концепцията за електронно правосъдие в частта и модел на връчването на съобщения/изявления/актове по електронен път. Разработвания проект ще се съобрази с със съдържащите се в Концепцията за електронно правосъдие приложими изисквания, модели и функционалности, по отношение отправянето на електронни изявления и връчването на електронни съобщения и актове. Целта е да има съвместимост и възможност за взаимодействие между системите на държавната администрация и на съдебната система.

- Преглед на практически осъществените решения за е-Връчване в избраните 3 държави-членки на ЕС – Австрия, Германия и Италия

III. Списък с документи - публикации, стандарти, препоръки и др. за проучване
Изготвя се и се поддържат източници за проучване, които се ползват по време на планиране и разработка.

Примерен начален списък с документи които да се ползват по време на планиране и разработване, който ще бъде доуточнен при започване на дейността:

1. A survey of certified mail systems provided on the Internet, Arne Tauber, Institute for Applied Information Processing and Communications, Graz University of Technology, Graz, Austria
2. Cross-border certified electronic mailing: A European perspective, Arne Tauber, Peter Kustor, Bernhard Karning,
3. Requirements for Electronic Delivery Systems in eGovernment – an Austrian Experience, Arne Tauber, IAIK, Graz University of Technology
4. Secure Multi-Party Non-Repudiation Protocols and Applications, José A. Onieva, Jianying Zhou
5. Стандарти: ISO/IEC 13888, ISO/IEC 10181, X.813, X.800

IV. Анализ и дефиниране на изискванията относно системата за е-връчване

В рамките на дейността изпълнителят анализира всяко конкретно изискване по отношение на системата за е-връчване и отразяването му в проектната спецификация.

Това включва анализ и разписване в проектната документация на като минимум следните изисквания:

- **Изискване за идентификация на подателя и получателя**

Модул за идентификация. Модулът е основно изискване на системата.

На този етап ще бъдат анализирани и специфицирани възможните схеми за идентификация. Като минимум ще се разгледат следните възможности:

- Идентификация с име и парола
- Идентификация с име + PIN чрез SMS
- Идентификация чрез националната схема на eID.

Ползване на разработената по предиен проект схема на eID задължително се включва в проектната спецификация.

- **Изискване за неоспоримост (Non-repudiation services)**

Изискването е основно и ключово за системата. Ще се разгледат се способите които ще гарантират неоспоримост на изпращането/получаването на документа и специфицирането им. Тук като част от дейността се включва и подробно запознаване и **анализиране на съответните ISO и ITU стандарти**, които имат отношение към изискването. Задължително се анализират следните стандарти

- **ISO/IEC 13888**, „Information technology -- Security techniques -- Non-repudiation“,
- **ISO/IEC 10181**, „Information technology -- Open Systems Interconnection - Security frameworks for open systems“,
- **X.813** : Information technology - Open Systems Interconnection - Security frameworks for open systems: Non-repudiation framework,
- **X.800** : Security architecture for Open Systems Interconnection for CCITT applications

Целта на крайната реализация е административния орган да разчита на неоспоримост на изпращането/връчването на електронните документи по отношение на времето при ползването на системата за е-Връчване.

- **Изискване за доверие**

Необходимо е гражданите да имат съответната степен на доверие в системата за е-Връчване. В тази връзка за съответните доставчици на услугата е необходимо да бъде предвидена правна рамка за получаване на одобрение и контрол от страна на държавата.

Ще бъдат анализирани възможностите за допълнително внасяне на доверие чрез функционални възможности в системата, извън мерките предвидени като правна рамка.

- **Изискване за идентификация на страните, сигурност и поверителност**

Ще бъдат анализирани възможностите за криптиране на комуникацията, **End-to-end encryption (E2EE)**. Избраният подход за криптиране ще бъде отразен в проектната документация.

Целта е да се дава възможност за достоверно идентифициране на оригиналния подател и сигурност при транспортирането на документа до получателя и да се дава необходимата степен на поверителност на кореспонденцията.

- **Изискване за представителство**

Целта е да се доминират случаи на представителство и съответен технически механизъм за реализация. Дейността се осъществява в тясна връзка с правен екип. Чрез съвместен анализ се извеждат тези случаи на представителство, които да бъдат описани в проекта за реализация.

- **Изискване за оперативна съвместимост**

Архитектурата, която се реализира за е-Връчване, и използваните протоколи е необходимо да са стандартизирани с оглед постигането на оперативна съвместимост между участниците в системата за е-Връчване, както и с оглед оперативна съвместимост с други участници при предоставяне на трансгранични услуги.

В рамките на тази дейност се проучва опита на инициативите STORK 1 и STORK 2.0.

- **Изискване за съответствие с други компоненти на електронното правителство**

При изготвяне на проектната документация ще се обърне особено внимание на съответствието с други компоненти и системи, като:

- Единна среда за обмен на документи
- Шина на услугите
- Реализацията на системата за е-Връчване ще бъде съобразена и ще се намира в съответствие с изискванията и предписанията, предвидени в приетата Концепция за електронно правосъдие.

- **Изискване за временен отказ от услугата по Е-Връчване**

В случаи, когато потребителят (получателят) на е-Връчване по една или друга причина няма възможност или не желае да ползва услугата, в проекта ще бъде заложена съответна функционалност. В тези случаи ще има възможност да се откаже временно услугата по получаване на документи през системата за е-Връчване.

- **Достъпност за ползвателя**

Анализ и дефиниране на изискванията по отношение на:

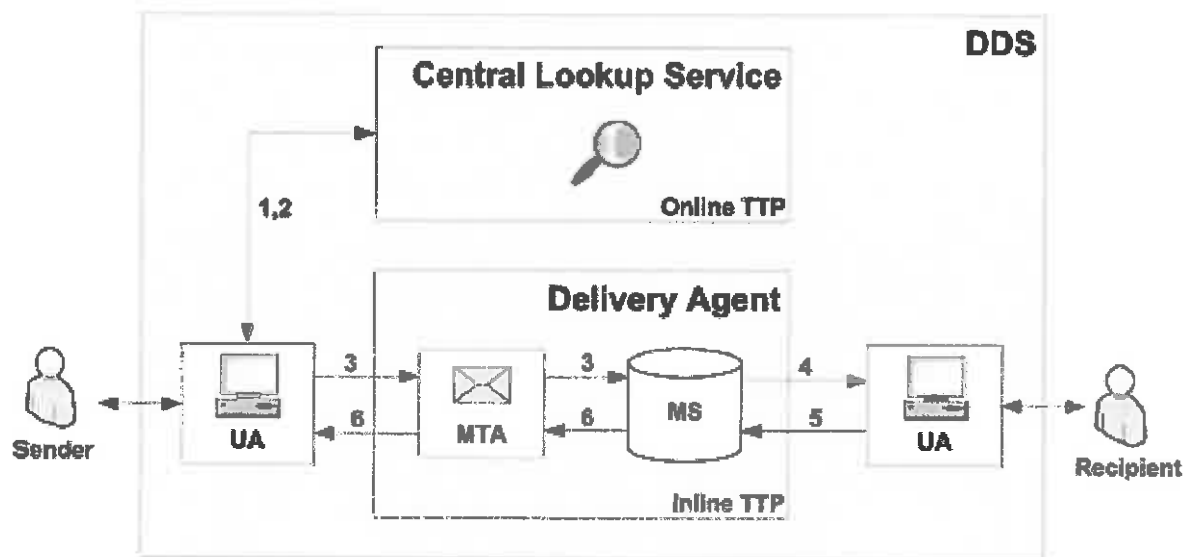
- Браузер – кои браузери и от коя версия нагоре ще бъдат поддържани
- Клиент за електронна поща – възможност за интеграция към клиент за електронна поща и най-вече MS Outlook

От страна на потребителя ще има минимално инсталиране или конфигуриране на приложения.

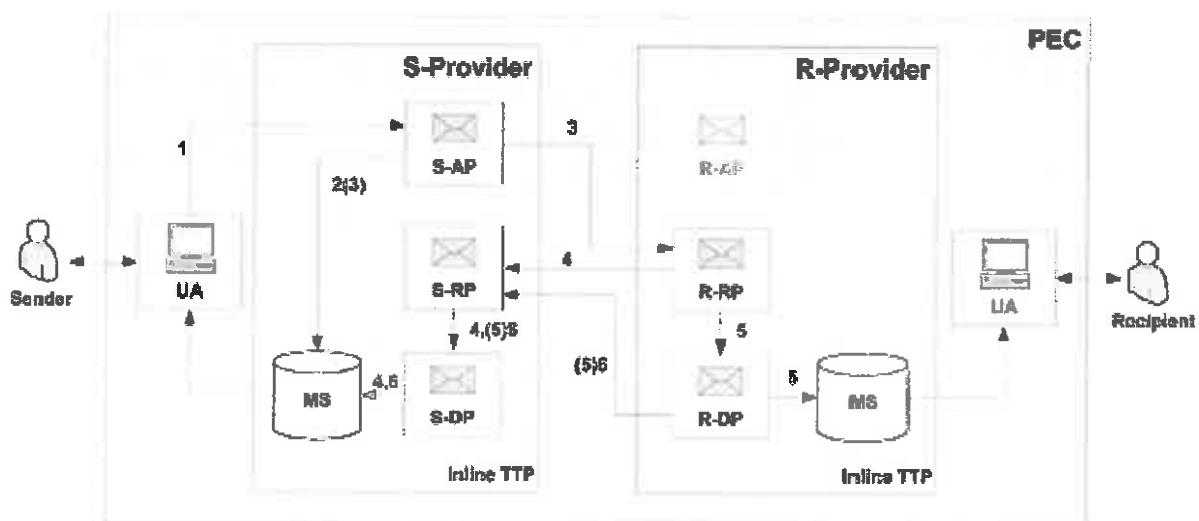
V. Анализ и избор на архитектура

Възможни са различни варианти за реализация и на този етап е необходимо да се избере между различните архитектури най-подходящата от гледна точка на българското електронно управление:

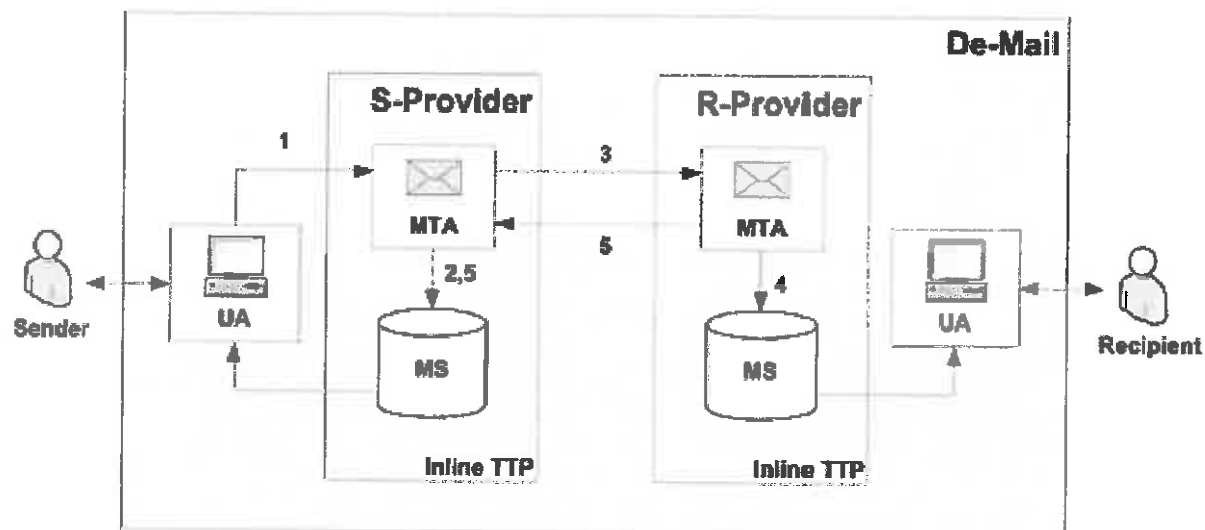
- Австрийска система за е-връчване – фиг. 1



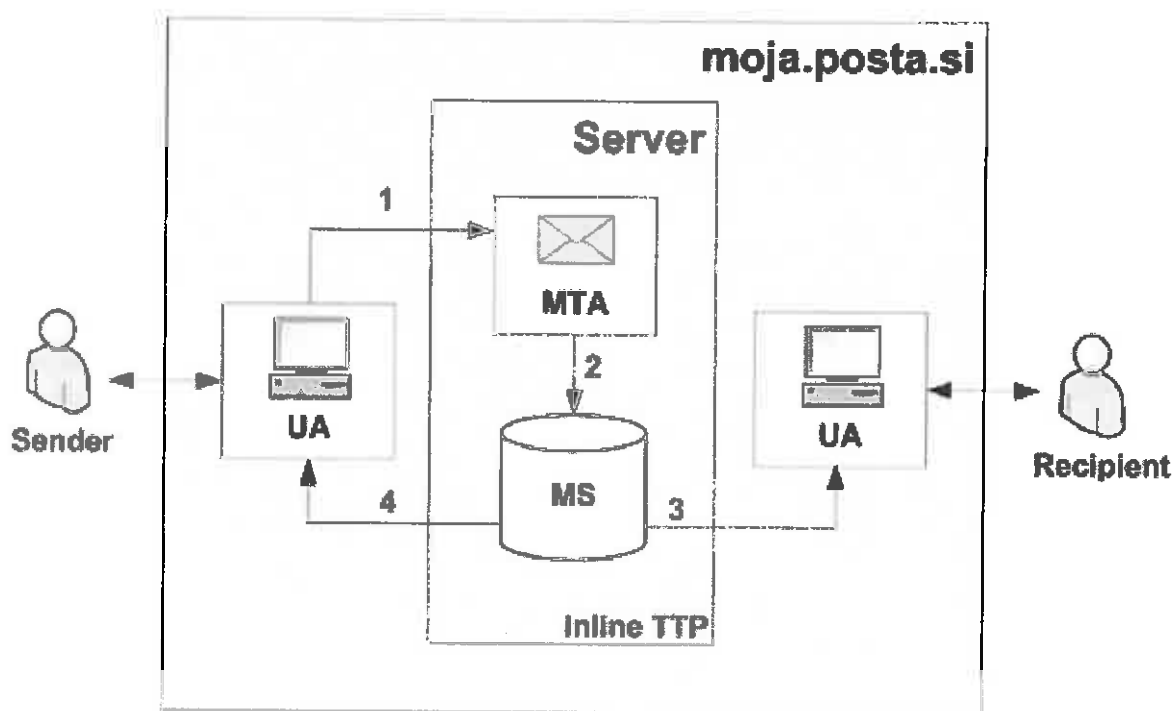
- Италианска система за е-връчване - фиг. 2



- Германска система за е-връчване - фиг. 3



- Словения система за е-връчване фиг. 4



Изборът на конкретна архитектура и протоколи към нея е въпрос, който трябва да се реши съвместно от Изпълнителя и Възложителя и чрез активното участие от страна на Възложителя на правния екип. Така например трябва да се вземе на първо място **решение дали архитектурата ще включва един или повече от един ТТР, което сериозно ще рефлектира и върху нормативната регламентация.**

VI. Изработване на системен проект покриващ изискванията

Системен проект за реализация на изискванията на Възложителя, съдържащ като минимум

- Модел и описание на бизнес процесите;
- Модел и описание на случаите на употреба;
- Прототип на потребителския интерфейс;

- Логически и физически модел на данните;
- Техническа (софтуерна и инфраструктурна) архитектура;

VII. Съгласуване на системния проект с Възложителя

Съгласуван с Възложителя Системен проект за реализация на изискванията за е-Връчване.

Резултат от дейността:

Съгласуван с Възложителя Системен проект за реализация на изискванията за е-Валидиране

МЕТОДИКА ЗА РАЗРАБОТКА НА СОФТУЕР НА СИСТЕМА ЗА Е-ВРЪЧВАНЕ И ТЕСТВАНЕ НА СИСТЕМАТА В РАБОТНА СРЕДА

Въведение

Целта на тази методика е да зададе стъпките които Изпълнителят ще следва при разработката на софтуер на системата за е-връчване и за тестване на системата в работна среда.

I. Разработка на софтуер

Основните цели при фаза Изграждане са разработката на софтуера и създаването на използваеми версии (алфа, бета и други тестови версии) в предвидените срокове и с необходимото качество. През тази фаза трябва да се приключи с дизайна, реализацията и алфа тестовете на цялата заявена функционалност с цел да се получи завършен продукт, годен за предаване на Възложителя.

Одобряването на Системния проект от страна на Възложителя трябва да даде начало на фазата по изграждане, където следва да се реализират съответните софтуерни модули и компоненти. Очакваните резултатите са:

- Предоставен изходен код и инсталационен пакет на софтуерните модули и компоненти;
- Актуализирани функционална и техническа спецификация. Ако в хода на разработката се открият неточности или нужда от промени в спецификациите те следва да бъдат актуализирани, одобрени от Възложителя.

Среда за управление на процеса на разработка на системата

За управление на процеса се използва Team Foundation Server (TFS) 2013 или следващи версии.

В зависимост от резултатите и необходимостта от проследяване и отчетност при изпълнение на задачите, отчетът е наличен в TFS, където всеки от разработчиците има определени права и достъп.

Основните елементи в TFS /ТФС/ са:

Логически задачи (Product backlog item / PBI) – тук са описани потребителските изисквания от одобрения от Възложителя системен проект (user stories и тн.). Към всеки елемент от вида логическа задача, трябва да има критерии за приемане (acceptance criteria). В полето Backlog priority за записва приоритета на елемента – 1000 означава най-висок приоритет и трябва да бъде започнат възможно най-скоро.

Всеки PBI има следните атрибути:

- **Усилие за реализация (Effort)** – груба оценка на количеството работа в дни. Ако PBI-а отнема повече от 5 дни (epic story) той трябва да бъде разделен по възможност на по-малки PBI-ове (със съответните приоритети и критерии). Всички по-малки PBI трябва да бъдат свързани с основния.
- **Проект (Area)** – като минимум има **проект е-Връчване**. В зависимост от заданието преди започване на разработката може да бъдат обособени и други проекти. Всеки PBI се отнася точно към един проект.
- **Назначение (Assigned to)** – към момента на започване на работа на даден PBI, той бива назначен на ръководител Софтуерна разработка.
- **Статус (State)** – отразява текущия статус на разработка на PBI-а. Статусите биват:
 - **Нов (New)** – означава, че е нов и все още не е одобрен за работа. По PBI със статус new не може да се започне работа.
 - **Одобрен (Approved)** – означава, че PBI-а одобрен и може да се започне работа по него.
 - **Влязъл в разработка (Committed)** – означава, че по PBI-а се започва работа.
- **Итерация в процеса на разработка (Iteration)** – името на итерацията в която е включен PBI-а. В началото на всяка итерация PBI-овете, по който ще се работи, се местят в нея.

Задача (Task) – всеки един PBI трябва да бъде разделен на една или повече конкретни задачи, които се назначават на разработчици и тестери. Всяка задача е важна част от цялостната разработка на PBI-а. Задачите, както и PBI-ите си имат статуси. При започване на работа по дадена задача, нейният статус се променя на **In Progress**. Задачите имат следните характерни атрибути:

- **Времева оценка (Estimated work)** – планирано време за изпълнение на задачата (в часове). По предписание на повечето известни методологии на работа, една задача трябва да бъде достатъчно малка, че оценката ѝ за време да е максимум 8 часа. При оценка по-голяма от 8 часа е добре дадената задача да се разбие на подзадачи, с което се постига по-точен и предвидим процес на работа.
- **Оставащо време за работа (Remaining work)** – приблизително оставащото време до приключване на работа по задачата в часове.
- **Blocked** – една задача е блокирана тогава, когато нещо пречи на работата по нея да бъде ефективно свършена. В този случай Blocked полето се променя на Yes и причината за блокирането следва да бъде съобщена на останалата част от екипа и на ръководителя софтуерна разработка.. Ако причината за блокиране на задачата е нуждата да бъде

завършена друга задачата, то се създава връзка м/у двете задачи, като тази, която трябва да приключи първа се отбелязва като Predecessor.

TFS създава удобството написан код да се асоциира към задачата, за която се отнася, когато отива в сорс контрола. По този начин има по-добра проследимост на реализацията на задачите. При приключване на работата по дадена задача, трябва да се смени нейния статус, както и да се въведе в полето Remaining work общото време, за което тя е била изпълнена

Грешка (Bug) – несъответствие с изисквания или неправилно поведение на функционалност /по-нататък: бъг/.

Тук са в сила същите правила като за PBI. Тъй като всеки бъг е свързан с определена функционалност, трябва да се създаде връзка (link) към съответния PBI, който описва функционалността. Когато бъгът е оправен от програмиста неговият статус трябва да се промени на **Решен (Resolved)**. Тестерите трябва да верифицират дали корекцията, направена от програмиста, наистина решава проблема и ако не – те могат да отворят бъга наново, като добавят коментар какво е останало като проблем. Описанието на един бъг задължително трябва да съдържа стъпки за възпроизвеждане и по скрийншоти, когато касае потребителския интерфейс.

Решение за на нов билд

Пускане на нов билд се предлага в случаите, когато има функционални и/или структурни промени в съответния проект или оправени един или повече по-важни бъгове в системата.

Отговорност за вземане на решението: Ръководител на софтуерна разработка

При нов билд Ръководител на софтуерна разработка пуска съобщение към екипа за номера на билда, описание на новите промени в него и бъговете, които са решени. След това се възлага провеждането на тестове.

Код конвенция

Описание на правилата за писане на код

Структура на клоновете (branch) на изходния код (source code) и прехвърляне на завършените задачи към release



Main – това е основният бранч, в него се прехвърлят промените от Dev-All, ServicePack и Release. За да бъде прехвърлена промяна в Main трябва да са минали тестове

Dev-all – тук се извършва разработката на следващата версия.

ServicePack – бърг фиксове за текущата – фиксовете от тук се прехвърлят в release и след това по дев бранchoвете.

Release – В края на всеки спринт промените от Main Service Pack и Dev-all се прехвърлят тук. От този бранч се прави билд за вътрешен (в офиса) тест и ако няма открити сериозни проблеми билдът се пуска към клиентите. Този бранч е заключен за редакция, отваря се само, когато трябва да се оправи критичен бърг или когато се прави нов релийз. В релийз влизат CAMO планираните бъргфиксове и функционалности, които са минали тест по време на разработка. Допълнителни фиксове, „привлекателни“ за потребителя нови функционалности, дори и да са завършени, не са ли планирани остават за следващия релийз. При изготвяне на нов билд в Release бранча се слага етикет с версията на проекта, слагат се и номера на спринта и завършените задачи.

Версии на продукта

Версии на продукта – версията на продукта е съставена от 4 независими цели числа разделени с точка (.) – 5.1.12036.34. Първата цифра е главната версия на продукта (major version), тя се увеличава ако има генерални промени по самия продукт – например цялостна промяна на интерфейса или съществена нова функционалност. Следващото число втората версия (minor version), тя се променя ако има добавени нови функционалности или пуснат сървис пакове. Третото число е номера на билда (build number) той се определя по следния начин: първите две цифри отразяват в годината(12 означава 2012-та) следващите три са номера на деня в тази година(036 означава 36-тия ден) . В примера 12036 означава, че билда е направен на 36-тия ден от 2012-та година. Последното число е номер на ревизия(revision number) и се увеличава всеки път когато се направи нов билд (независимо от бранча).

Архивиране на проекта

Целта е извършване на регулярно архивиране за да се избегне риска от загуба на разработен код. Правят се следните архиви:

- На 24 часа
- Седмичен архив

На всеки 24 часа се прави автоматичен архив на проектите на друга машина.

Веднъж седмично, всеки петък се прави архив на проектите върху твърд носител. Твърдите носители се съхраняват от Ръководителя на проекта.

Отговорност за дейността по архивиране и съхраняване на архив на проектите носят Ръководителя на проекта и Ръководител софтуерна разработка.

II. Тестване на системата

Въведение

Извършват се тестове с цел проверка на функционалната коректност на разработката и приложимостта ѝ.

Процесът по тестване цели да провери функционалната коректност на разработката и приложимостта ѝ. Тук Изпълнителят следва:

- Да разработи, предложи за одобрение на Възложителя набор от тестови сценарии за проверка на функционалността;
- Да разработи, предложи за одобрение на Възложителя набор от тестови сценарии за интеграция;
- Да разработи, предложи за одобрение на Възложителя набор от тестови сценарии за проверка производителността при определени натоварвания;
- Да обобщи всички тестови сценарии в общ план за тестване и да представи на Възложителя за одобрение;
- Да разработи документация за ползване, включваща като минимум:
 - ръководство за инсталиране;
 - ръководство за администратора;
 - ръководство за крайните потребители.

Като резултат от фазата на тестване Изпълнителят ще предостави за одобрение на Възложителя:

- документ, съдържащ резултатите от тестовете;
- ръководство за инсталиране;
- ръководство за администратора;
- ръководство за крайните потребители;
- план за внедряване в реалната среда, включващ оценка на необходимите ресурси от страна на Възложителя.

Обхват на тестването

Разработваната система ще бъде тествана на **ниво компонент (Unit тестване)** и **системно ниво**. Unit тестването ще адресира качеството на реализираната функционалност, докато системното ще адресира производителността на системата.

По време на фаза Разработка

По време на тази фаза се проверява дали предадената версия реализира планираните за дадената итерация функционалности, и дали са отстранени планирани дефекти, открити при тестването на предишни версии.

По време на фаза Внедряване

По време на тази фаза се проверява дали предадената версия реализира всички функционалности, съгласно изискванията и дали са отстранени всички дефекти открити при тестовете на предишните версии. По време на тази фаза ще се извършат и системните тестове.

Стратегия на тестване

Unit тестове

Цел на теста	Тестване на всяка отделна единица от софтуера, включващо тестване на логическите пътища и всички варианти на данни, както и обработването на грешки. Разработчикът изпълнява тестовете след създаване на всеки компонент или след негова значителна модификация
--------------	---

Техника	При тестването се използва итеративен подход.
Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени и всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки

Функционални тестове

Цел на теста	Функционалното тестване има за цел да провери дали системата работи съгласно потребителските изисквания
Техника	Тестващите изпълняват стъпка по стъпка дефинираните тестови сценарии за всеки един потребителски случай, използвайки валидни и невалидни данни. Очакваните резултати се получават при въвеждане на валидни данни, Подходящите грешки се появяват при използване на невалидни данни. Основните тестови сценарии се описват в тестовия модел.
Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени Всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки

Интеграционни тестове

Цел на теста	Интеграционното тестване има за цел да провери дали обмена на данни между отделните компоненти се осъществява съгласно изискванията
Техника	Тестващите изпълняват стъпка по стъпка дефинираните за целта тестови сценарии, използвайки валидни и невалидни данни. Очакваните резултати се получават при въвеждане на валидни данни. Подходящите грешки се появяват при използване на невалидни данни.
Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени и обмена на данни между компонентите е съгласно планираното Всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки

Тест за производителност

Цел на теста	Тестването за производителност има за цел да провери времето за отговор на системата при различа степен на натоварване – нормален и голям обем обработвана информация, нормален и голям брой едновременно работещи потребители
Техника	С помощта на инструмент за автоматизация се изготвят тестови скриптове за производителност и за натоварване, реализиращи избрани тестови сценарии от направените за функционално тестване. Скриптовете за производителност се стартират на няколко машини със зададен брой

	виртуални потребители и зададен план на увеличение на брой потребители. Резултатите от тестовете се записват в логове на инструмента за автоматизация.
Критерии за приемане	Всички планирани тестове са изпълнени успешно

Ресурси

Роли и отговорности

Отговорник за тестването	Организира подготовката и изпълнението на тестовете по приемане. Отговорен е за обобщаване на резултатите от тестването
Бизнес Анализатор	Участва при изготвянето на тестовите сценарии на база изискванията
Тестер	Изпълнява сценариите описани в тестовия модел и докладва за резултатите

Системни ресурси

Дефинират се по време на фаза Проектиране.

Резултати

Тестови модел

За всеки изпълнен тест ще се създава тестови резултат, който ще съдържа: наименование, описание на стъпките, входни данни, очакван резултат, статус, проведен на, проведен от, необходими изисквания за изпълнение на теста; резултат от теста

Тестови лог

Microsoft Excel или Word ще бъде използван за документиране на резултатите.

Отчитане на грешки

Отчитането на грешките ще се извършва в Team Foundation Server (TFS) 2013 или следващи версии.

III. Одобряване на разработката

За успешно приключване на разработката е необходимо да се премине през одобряване на разработката първо от страна на Изпълнителя, съгласно актуалния План за одобряване на разработката. В планът за одобряване са заложили съответните изисквания и набора от функционалности към съответното изискване, които трябва да покрие разработката за да бъде одобрена.

Структура на План за одобряване на софтуерна разработка е-връчване

Структурата е примерна, по време на проектиране се изготвя реален план за одобряване, който при необходимост се актуализира по време на разработка

- **Изискване за идентификация на подателя и получателя**
 - Идентификация с име и парола

000057

- Идентификация с име + PIN чрез SMS
- Идентификация чрез националната схема на eID.
-
- **Изискване за неоспоримост (Non-repudiation services)**
 - Неоспоримост на изпращането
 - Неоспоримост на получаването
 -
- **Изискване за идентификация на страните, сигурност и поверителност**
 - Наличие на криптиране
 - Сигурност на криптирането
 -
- **Изискване за представителство**
 - Общо представителство
 - Представителство за получаване на документи
 -
- **Изискване за оперативна съвместимост**
 - Съответствие със ISO/IEC 13888,
 - Съответствие със ISO/IEC 10181,
 - Съответствие със X.813,
 - Съответствие със X.800
 -
- **Изискване за съответствие с други компоненти на електронното правителство**
 - Единна среда за обмен на документи
 - Шина на услугите
 -
- **Достъпност за ползвателя**
 - От браузер
 - От клиент за електронна поща

по дейност 3: Актуализиране на Българската национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт..

Дейността ще бъде извършена, като бъдат следвани следните методики:

Методика за преглед и анализ на Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт

За успешно изпълнение на дейността изпълнителят ще се съобрази с цялостната приложимост и изпълняемост както на законовите и подзаконовите норми в българското законодателство, така и на европейските изисквания и законодателство, свързани както с електронното управление, така и в частност с института на оперативната съвместимост и неговите изисквания по отношение на информационните системи в изпълнителната власт. В тази връзка изпълнителят ще анализира в детайли Националната рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт приета с Решение номер 482 от 28 юни 2006 г. на Министерския съвет. Оперативната съвместимост между информационните системи на отделните структури на държавната администрация е основен фактор за по-ефикасното и ефективно предоставяне на цифрови услуги, като споделянето и многократната приложимост на съществуващите решения за оперативна съвместимост, което от своя страна благоприятства за намаляване на публичните разходи. Тези важни за производителността фактори могат да доведат до подобряване и модернизиране на публичната администрация на национално, регионално и местно равнище, както и да развие взаимодействието на европейско ниво.

Основни понятия

Оперативна съвместимост – способността на информационните системи и бизнес-процесите, които те поддържат, да обменят данни и да интегрират информация и знание;

Системна интеграция – способност на функционалните поведения на различните системи, както и данните, върху които те се базират, да се интегрират в нови бизнес-процеси;

Рамка за оперативна съвместимост – комплекс от стандарти, правила и ръководства, които описват начините за постигане на оперативната съвместимост.

Аналитични дейности и компоненти

Анализ на досегашния опит в прилагането на мерките и принципите на оперативната съвместимост на национално ниво и идентификация на постигнатите добри практики

Текущата дейност ще се базира на систематично набрана информация от всички достъпни източници и заинтересовани страни. Набирането на информация ще се извършва чрез съвременни методи и техники за набиране на качествена информация. Основните методи и техники, които ще бъдат използвани са следните:

- Анализ на документация – систематично проучване и анализ на документи, нормативна рамка, писмени правила и процедури, електронни административни системи и др.;
- Среци и интервюта със заинтересовани лица и институции – набиране на детайлна и дълбочинна информация за действащите процеси по отношение прилагането на мерките и принципите на оперативната съвместимост;

- Структурирани въпросници – ще бъдат използвани най-често като допълващ метод към някои от другите споменати;
- Работни групи – модерирано набиране на информация от група от хора със сходни интереси (заинтересовани страни) за оценка на текущото състояние, идентифициране на проблеми и добри практики в прилагането на правилата и мерките на оперативната съвместимост на системите в администрацията;
- Работни сесии с участието на представители на заинтересованите страни за преглед, обсъждане и утвърждаване на изискванията към възможните правни решения на диагностицираните слаби страни в нормативната уредба на електронното управление и оперативната съвместимост. Крайната цел е потвърждаване, че разбиранията и вижданията на заинтересованите страни в процеса на изграждане на електронното управление са правилно разбрани и отразени в аналитичния доклад на българските и европейските стратегически и нормативни документи в областта на оперативната съвместимост, съдържащ идентифицираните текущи проблеми и добри практики, от гледна точка на опита, натрупан от доставчиците на електронни административни услуги, представителните организации в областта на информационните технологии, разработчиците на информационни системи в областта на електронното управление.

Преглед на реализираните проекти и инициативи на национално ниво в сферата на електронното управление, тези в процес на реализация, както и общите насоки за бъдещо развитие

В рамките на тази дейност изпълнителят ще направи обстоен преглед на:

- Реализираните до момента проекти в държавната администрация и в организациите, предоставящи публични услуги, свързани с електронното управление и електронното правителство, от началото на развитието на процесите на национално ниво;
- Инициативите, предприети на национално и местно ниво за развитие на електронното управление;
- Текущите проекти в сферата на електронното управление;
- Общите насоки за развитие в областта, както на национално, така и на европейско ниво.

Преглед и анализ на основните документи, имащи отношение към електронното управление в България и действащата в областта нормативна уредба

Изпълнителят ще анализира детайлно общата и специфична нормативна уредба на електронното управление, в това число:

- Общата стратегия за електронно управление на Република България 2012 – 2015 и пътната карта за реализацията и;

- Закон за електронното управление;
- Наредба за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност;
- Наредба за електронните административни услуги;
- Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите;
- Наредба за регистрите на информационните обекти и на електронните услуги;
- Наредба за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи;
- Закон за електронния документ и електронния подпис;
- Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите.

Дейността ще бъде реализирана чрез използване на интерактивен подход, който включва следните фази:

- Фаза „Проучване и планиране“ – основното предназначение на тази фаза е да дефинира точния обхват на анализа. На тази фаза се извършва първоначално проучване на текущото състояние на нормативната уредба на електронното управление и заложените мерки и изисквания за оперативна съвместимост на административните информационни системи, слабите му страни, потребностите и изискванията към основните ефекти от анализа посредством преглед на нормативни документи, съдебна и административна практика, интервюта с ключови служители от страна на административния орган, в чийто ресор попада развитието на електронното управление и електронното правителство, и с експерти от страна на заинтересовани лица – доставчици на електронни административни услуги, представителни организации в областта на информационните технологии, разработчици на информационни системи в областта на електронното управление. Целта на тази фаза е да се определи и съгласува обхвата на задачата и да се направи по-точно и детайлно планиране на последващите стъпки.
- Фаза „Детайлизиране“ – предназначението на тази фаза е да продължи анализа на първоначалното проучване от фаза „Планиране“. През тази фаза ще се извърши детайлен анализ на процесите по развитие на електронното управление и оперативната съвместимост, с основни акценти:
 - Идентификация на всички неуредени и недостатъчно уредени въпроси, свързани с изискванията за оперативна съвместимост на системите;
 - Идентификация на всички правни колизии в рамките на нормативната уредба на електронното управление, свързани с изискванията за оперативна съвместимост;
 - Анализ на практиката по реализацията и внедряването на електронни административни услуги по всички завършили проекти по Оперативна програма „Административен капацитет“, по подприоритет 3.1 „Подобряване на обслужването за

гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление”, разработката на административни информационни системи и прилагането на правилата за оперативна съвместимост;

- Анализ на процеса по сертификация за информационна сигурност и оперативна съвместимост;
 - Анализ на практиката по прилагането на изискванията за оперативна съвместимост на системите в администрацията;
 - Анализ на практическите проблеми по прилагането на Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност;
- Фаза „Предаване“ – на тази фаза се извършва финализирането на крайните резултати от изпълнение на дейността, обективирани в аналитичния доклад по отношение на нормативните документи в областта на оперативната съвместимост на национално ниво, идентифицираните текущи слаби страни в нормативната уредба и практиката по прилагането ѝ.

Анализ на уредбата на оперативната съвместимост на ниво Европейски съюз, в т.ч. програмата ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations) и Европейска рамка за оперативна съвместимост (EIF) – версия 2 и анализ на уредбата на оперативната съвместимост в поне три държави-членки на ЕС с водещи позиции в електронното управление.

Ще бъдат анализирани всички европейски нормативи и документи, имащи отношение към оперативната съвместимост и обмена на данни по електронен път, като:

- Програмата на ЕС - ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations);
- Европейската рамка за оперативна съвместимост (EIF) - версия 2;
- Директивата за базата данни (Directive 96/9/EC);
- Директивата за защита на данни (Directive 95/46/EC);
- Директивата за защита на данни при електронните комуникации (Directive 2002/58/EC);
- Директива 95/46/EC на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 за защита на личността с оглед обработването на лични данни при свободното движение на такива данни;
- Директива 1999/93/EC на Европейския парламент и на Съвета от 13 декември 1999 за Общностната рамка за електронни подписи
- Директива 2003/98/EC на Европейския парламент и на Съвета от 17 ноември 2003 за повторна употреба на информация от публичния сектор

Целта на програмата ISA (2010—2015 г.), посветена на решенията за оперативна съвместимост между европейските публични администрации, е да подпомага сътрудничеството между тях, като улеснява ефикасното и

ефективно трансгранично и междусекторно взаимодействие по електронен път и благоприятства предоставянето на електронни обществени услуги, за да се подпомогне прилагането на политиките и дейностите на Съюза. Тъй като програмата ISA прекратява действието си на 31 декември 2015 г., се предвижда приемането на нова европейска програма за решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации, предприятията и гражданите. Ето защо в рамките на дейността изпълнителят ще изследва в детайли наличното към момента Предложение за Решение на Европейския парламент и на Съвета за създаване на програма за решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации, предприятията и гражданите (ISA2) Оперативната съвместимост като средство за модернизиране на обществения сектор /* COM/2014/0367 final - 2014/0185 (COD). Това е необходимо с оглед на нуждата Българската национална рамка за оперативна съвместимост да бъде съобразена и с общите тенденции и цели, които се поставят на новата програма, а именно да:

- набелязва и анализира общата ситуация, свързана с оперативната съвместимост в Европа, и предотвратява нейната разпокъсаност;
- позволява, насърчава и подкрепя цялостен подход за събиране, оценка, разработване, въвеждане, лансиране, функциониране, усъвършенстване и поддържане на решенията за оперативна съвместимост, включително тези, които улесняват многократната приложимост на данните и техния обмен, в подкрепа на трансграничното или междусекторното взаимодействие между европейските публични администрации, както и между тези администрации и предприятията и гражданите;
- насърчава и подкрепя многократната приложимост, интегрирането и сближаването на съществуващите решения, включително на решенията от други области на политиката на Съюза.

Новата програма ще помогне да се посрещнат предизвикателствата и да се гарантира приемствеността, като същевременно тя ще предостави форум за обмен на идеи и опит.

Ще се изследват най-добрите налични практики на държави-членки на ЕС по отношение на въведените механизми за оперативна съвместимост на информационните системи в публичната администрация. За постигане на тази цел ще се извърши преглед на нормативната уредба на оперативната съвместимост на три държави-членки на ЕС с водещи позиции в електронното управление, който обхваща:

- Основни документи и нормативи на национално ниво;
- практиките при реализацията на оперативна съвместимост в публичната администрация;
- институционализация на механизмите за оперативна съвместимост;
- правила и инструменти за контрол на въвежданите системи относно оперативна съвместимост.

Резултати от дейността

Извършените дейности по анализ и проучване на националната и европейска нормативна уредба на електронното управление и оперативната съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт, текущото им състояние на национално и европейско ниво, практиките по прилагането на правилата и мерките за оперативната съвместимост, европейските препоръки за въвеждането им, ще бъдат обективирани в Аналитичен доклад на български и европейски стратегически и нормативни документи в областта на оперативната съвместимост.

Методика за изготвяне на насоки за актуализиране на Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт

В резултат на извършените анализи и изготвения доклад по предходната дейност, изпълнителят ще подготви насоки за промени в Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт.

Насоките за промени в рамката ще благоприятстват за постигането на следните цели:

- да се улесни сътрудничеството между отделните звена на публичната администрация на национално ниво;
- да се набележи и анализира общата ситуация, свързана с оперативната съвместимост в България;
- да се позволи, насърчи и подкрепи цялостен подход за събиране, оценка, разработване, въвеждане, лансиране, функциониране, подобряване и поддържане на решенията за оперативна съвместимост, включително тези, които улесняват многократното използване на данните и техния обмен, в подкрепа на междусекторното взаимодействие между звената публичната администрация, бизнеса и гражданите и трансграничното взаимодействие на европейско ниво;
- да се насърчава и подкрепя възможността за многократно използване, интегриране и сближаване на съществуващите решения, включително на решенията, произтичащи от други области на политиката на национално ниво.

С оглед на това основните компоненти на предложените насоки за промени ще включват:

- Актуално дефиниране на цели, предмет и основни принципи на Националната рамка за оперативна съвместимост, както и адекватни мерки за тяхното прилагане;
- Уреждане на всички въпроси, цели и задачи, заложи с програмата ISA;
- Отчитане тенденциите на европейско ниво за развитие на оперативната съвместимост, заложи с Предложение за Решение на Европейския парламент и на Съвета за създаване на програма за

решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации, предприятията и гражданите (ISA2) Оперативната съвместимост като средство за модернизиране на обществения сектор;

- Създаване на условия за успешно реализиране на препоръките, дадени с Европейска рамка за оперативна съвместимост;
- Отчитане на националния опит и бъдещите тенденции в изграждането и развитието на електронното управление и електронното правителство.

Насоките за промени в Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт ще бъдат разпространени до всички заинтересовани лица - доставчици на електронни административни услуги, представителни организации в областта на информационните технологии, разработчици на информационни системи в областта на електронното управление, за коментари и становища.

С оглед точното, качествено и ефективно реализиране на задачите, изпълнителят ще има следния подход за съгласуване на насоките за промени с всички заинтересувани лица - създаване на комплект от документи, който ще включва:

- придружаващо писмо с кратко общо представяне на проекта, дейността и предлаганите насоки за промени; описание на процеса на съгласуване (включително цел, дейности и сроковете за тяхното приключване); координати на контактно лице, в случай на възникнали въпроси;
- предлагани насоки за промени;
- модел на съгласувателна таблица и подробни инструкции за нейното попълване. Липсата на препоръки също ще трябва да бъде документирана;
- комплектът от документи ще бъде изпратен по електронен път или, ако някъде няма такава възможност, на хартиен носител до всички заинтересовани лица;
- получените отговори ще бъдат обединени в една съгласувателна таблица;
- изготвените насоки за промени ще бъдат актуализирани с приетите препоръки.

Резултатите от съгласуването ще бъдат документираны в съгласувателна таблица с препоръки на заинтересуваните лица, в която изпълнителят ще отбележи кои препоръки са отразени, къде в актуализираните насоки за промени и кои препоръки не са отразени и защо.

Резултати от дейността

Доклад, съдържащ изготвените насоки за промени в Национална рамка за оперативна съвместимост

Методика за изготвяне на проект на актуализирана Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт

Въз основа на изготвените и одобрени от Възложителя насоки за промени на Националната рамка за оперативна съвместимост изпълнителят ще изготви проект на актуализирана Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт. Проектът ще отразява в пълнота направените изводи от извършените анализи и извлечените добри практики. Към проекта ще се представят мотиви за направените предложения.

Основен фактор за успешното постигане на оперативна съвместимост в областта на ИКТ, е тя да бъде уредена на подходящо правно равнище, осигуряващо максимален ефект от нейното въвеждане, каквато е Националната рамка за оперативна съвместимост. Необходимо е да се гарантира, че въздействието на предлаганите правила върху ИКТ ще се оценява и измерва на ранен етап от законодателния процес на държавата и че потребностите от ИКТ ще се идентифицират навреме, за да се постигне безпроблемно прилагане на приетите правила.

Проектът в цялост ще бъде изготвен по начин, за да може рамката да има съществен принос и да играе всеобхватната роля при определянето, насърчаването и подкрепата за въвеждането на решения за оперативна съвместимост, както и рамки за държавната администрация, при постигането на взаимодействие и насърчаването на повторното използване на инфраструктура, цифрови услуги и софтуерни решения, а така също и при превръщането на изискванията за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт в отделни спецификации и стандарти за цифрови услуги.

Етапите, които ще се следват при изготвянето на проект на актуализирана Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт са:

- Анализ на досегашния опит в прилагането на мерките и принципите на оперативната съвместимост на национално ниво;
- Уредбата на оперативната съвместимост на ниво Европейски съюз и препоръките на програмата ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations) и приетата Европейска рамка за оперативна съвместимост (EIF) – версия 2.
- Тенденции за развитие на ниво ЕС - Предложение за Решение на Европейския парламент и на Съвета за създаване на програма за решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации, предприятията и гражданите (ISA2) Оперативната съвместимост като средство за модернизиране на обществения сектор;
- Анализ на структурата на публичната администрация и внедрените към момента административни системи и конкретните нужди от оперативна съвместимост между тях;

- Анализ на внедрените до момента методи и практики на оперативна съвместимост в администрацията, изградени самостоятелно от структурните звена;
- Преглед на новите софтуерни и хардуерни решения и дали те ще отразяват изискванията на европейско ниво за оперативна съвместимост в публичната администрация;
- Изготвяне на проекта на Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт, като се държи сметка за следните особености:
 - Да се въвеждат само основни правила и принципи на оперативна съвместимост;
 - Да се избягват легални дефиниции на информационни и технически понятия;
 - Да се следва ясен и точен език, въпреки сложността на ИКТ материята;
 - Да се следи за перфектната хармонизация с императивните норми на други актове, произтичащи както от националното, така и от европейското право.

Изпълнителят ще използва следния общ подход при подготовката на актуализиран проект на Националната рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт:

Актуализацията на документа следва да се разработва в съответствие със съответните правила и изисквания, а именно:

- при съществени промени в развитието на ИКТ на национално ниво;
- в съответствие с актуализирани документи за изпълнение на програми и мерки за развитие на оперативната съвместимост на европейско ниво;
- в резултат на промени в свързаното национално законодателство или в законодателството на ЕС;
- при съществени промени в секторни стратегии и програми, влияещи върху изпълнението на мерките и правилата за оперативна съвместимост;
- на основата на резултати от оценки за ефективността от изпълнение на документа в текущото му състояние.

При актуализацията на рамката за оперативна съвместимост следва да се анализира и оцени динамичното въздействие на външните и вътрешните фактори и условия върху развитието на ИКТ в администрацията, като на тази основа се разработи по-реалистична и адекватна стратегическа рамка, която предпоставя и ефективно последващо изпълнение на нейните цели.

Актуализацията на рамката за оперативна съвместимост следва да се прилага както по отношение на нейните общи принципи и цели, така и в частта на документа относно мерките за практическото и приложение, поради неразривната причинно-следствена връзка между тях.

Актуализацията се изготвя от специализиран екип на изпълнителя, който се запознава подробно с мненията на всички заинтересовани страни.

При създаването на проекта на документа ще се вземе под внимание факта, че неговото изпълнение ще се провежда в условията на динамично променящи се фактори и предпоставки, с оглед на реализирането на дългосрочните и краткосрочни цели на европейската политика за развитие на оперативната съвместимост и предстоящото приемане на нова програма за решения за оперативна съвместимост за европейските публични администрации, предприятията и гражданите (ISA2) - Оперативната съвместимост като средство за модернизиране на обществения сектор, за период от началото на 2016 г.

От гледна точка на последващо прилагане на рамката съществуват определени потенциални рискове.

Не се споделя разбирането, че тя е еднократен акт със завършен краен продукт, не трябва обаче да се изпада и в другата крайност, свързана с концепцията за „непрекъснато актуализиране“.

Това предполага преди всичко вътрешно усъвършенстване и развитие на нейните съставни елементи. Ударението се поставя от една страна върху точната оценка на общата консистентност на документа, от друга на правилната преценка за развиващите се тенденции и наличието на фактори, които влияят устойчиво в посока на евентуално изменение на първоначално начертаните цели в документа или начините за тяхното осъществяване.

При актуализацията ще се следи за наличието на приемственост и точно отразяване на основанията, довели до съответните промени в документа. Изпълнителят приема за ключово значение да определи начин и процедури за проследимост на действията, ясни отговорности, инструменти за набиране на необходимата информация и действия за отразяване на всички съществени изисквания на целевите групи към документа.

Положителните ефекти от разработката на актуален вариант на Националната рамка за оперативна съвместимост са свързани и с предоставяната от нея подкрепа за правилното функциониране на икономическите дейности в страната чрез решения, които ще осигурят:

- по-бърза реакция на публичната администрация при нейните отношения с гражданите и бизнеса;
- идентифициране и многократна приложимост на съществуващи решения при обслужването на сходни бизнес потребности;
- автоматизиране на междусекторните трансакции, с което ще се пестят усилия и време.

Тъй като ползватели на междусекторните електронни обществени услуги ще бъдат гражданите и бизнеса, прилагащи общите и споделените решения, дейностите в съответствие с националната рамка ще бъдат от полза за тях, което ще доведе до повишаване на нейната социална значимост.

Резултати от дейността

Проект на актуализирана Национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт.

Методика за организация за провеждане на обучения.

Обученията ще бъдат проведени на територията на гр. София на български език, в оборудвана учебна зала, осигурена от Изпълнителя. Учебната зала ще разполага с компютъризирани работни места за всеки от участниците.

Обученията ще се извършат по предварително съгласуван с Възложителя график. Графикът ще се изготви от Изпълнителя в рамките на планирането на дейностите по всяка обособена позиция. Възложителят ще предостави списък на персонала за обучение преди започването на обучението и ще отговаря за разпределение на предвидените за обучение служители съобразно графика.

Обученията ще включват семинарна и практическа част. Практическите обучения ще се извършват като се използват разработените софтуерни продукти.

Ще бъдат предложени зали, които да отговарят изцяло на изискванията на Възложителя. Ще бъдат съобразени местоположението на залите, да е централно и комуникативно място, удобно за служителите на Възложителя. Капацитета на залите ще е съобразен според броя участници за всяка група по отделните дейности. Залите ще бъдат оборудвани с компютъризирани работни места. Ще бъдат съобразени изискванията на Възложителя според подредбата на залата, ще бъдат съобразени начален и краен час на използването ѝ, както и др. изисквания.

Залите ще бъдат така подбрани, достъпът до които да не затруднява хора с увреждания.

Екипът ще има отговорност да осигурява адекватен брой маси, столове и други необходими за целите на обученията средства. Залите ще разполагат с най-съвременно конферентно оборудване, възможности за мултимедийни презентации, напълно професионално озвучаване с непрекъснато техническо присъствие и др. Залата, ще отговаря на следните минимални изисквания към подреждането и техническото ѝ оборудване:

- подреждане на залата, съобразно подадените от Възложителя изисквания, един час преди началото на събитието;
- мултимедийен прожектор;
- екран за прожектиране на презентации, с подходящ размер и видимост, според големината на залата;
- компютъризирани работни места;
- лаптоп, с връзка към мултимедийната уредба и към интернет;
- озвучителна система;
- подвижни микрофони;

- фиксиран микрофон на масата на лекторите;
- флипчарт и консумативи за флипчарт;
- маси и столове според броя на участниците;
- челна маса за лекторите;
- техник за поддръжка на място на цялото необходимо техническо оборудване през цялото време на събитието;
- климатизация в залата и поддръжката ѝ по време на цялото събитие;
- осигурено пространство от минимум 2 кв. м на човек в залата, в която ще се провеждат отделните събития;
- достъп до Интернет;
- печатащо устройство;
- осигуряване на помощни маси за разполагане на информационни материали, документи и техника, позволяващи достъп до електричество и интернет, служещи също за регистрация на участниците; за зареждане с допълнително количество вода и др. подобни, свързани с обезпечаване на организацията на събитието;
- проверка на чистотата на залата и осигуряване на необходимия санитарен минимум на прилежащите санитарни възли.

Ще е осигурен лесен и бърз достъп до местоположението на залите. Залите ще бъдат обозначени подходящо, при спазване на изискванията за информация и публичност по всички изисквания на Възложителя.

Залите ще бъдат локализирани така, че участниците да не бъдат безпокоени по време на мероприятиято.

За да се осигури комфортно място за всеки участник в събитието, големината на залата ще бъде така подбрана, за да може да се осигури минимум два квадратни метра на човек. Височината на залите ще бъде минимум 3,2 м и ще бъдат спазени всички изисквания на Възложителя.

Залите ще бъдат с достатъчно естествена светлина и добро електрическо осветление.

В залите ще бъде осигурен комфортен микроклимат като температурата на въздуха ще бъде регулирана в диапазон 18°C – 26°C. Залите в които ще се проведат мероприятията са шумоизолирани и се гарантира ненадвишаването на максимално допустимото ниво на шум.

Обзавеждането на залите, в които ще се проведат мероприятията, ще е така подбрано, за да отговаря на изискванията на Възложителя, мебелировката да бъде нова или запазена, а столовете – удобни.

Ще бъдат спазени санитарно-хигиенните норми. Ще бъдат така подбрани залите, че в близост до тях да има санитарни възли.

Координаторите ще съблюдават за температурата на въздуха, за нивото на шума, за настаняването и удобството на всеки един участник, за спазване на всички санитарно-хигиенните норми, за наличието на цялата необходима техника за провеждането на съответното събитие.

Всички презентации на лекторите ще бъдат качени на компютъра, от който ще се излъчват, един ден преди самото събитие.

През цялото време ще се разчита и на компетентната помощ на техническо лице, осигурено от Изпълнителя, което ще бъде на пълно разположение на екипа на Изпълнителя и Възложителя.

Ще се извърши регистрация на участниците в обученията, съобразно информация, предоставена от Възложителя.

Ще предоставим за одобрение на Възложителя дневен ред/програма за всяко обучение най-малко 3 дни преди самото обучение. Възложителят ще одобрява и изпраща коментари и препоръки по предоставените дневен ред/програма в срок най-малко от 1 ден преди самото провеждане, като в случай на наличие на препоръки, ще се съобразим изцяло с тях и ще бъдат отразени.

Изпълнителят ще води присъствени списъци от обученията с подписи на всеки от участниците за всеки ден от обучението. Възложителят ще изпрати списък с участниците, които ще вземат участие в обученията и техните позиции. Въз основа на тези данни ще бъдат подготвени необходимите присъствени списъци, списъци за получаване на работни материали, списъци за разпределение по работни групи (ако има нужда от такива). Списъците ще отговарят на следните изисквания:

- ✓ въведени данни в посочените от Възложителя графи;
- ✓ поставяне на съответните логотипи и визуализация;
- ✓ цветно разпечатване;
- ✓ подреждане на участниците по азбучен ред.

Списъците ще бъдат съобразени и ще отговарят, изцяло на изискванията на Възложителя:

- ✓ ще съдържат следната информация:
 - дата и място на провеждане;
 - името на Възложителя.
- ✓ ще съдържат въведени данни в посочени от Възложителя графи.

Напр.:

- трите имена на участника;
- месторабота на участника и неговата длъжност;
- длъжност и/или позиция на участника;
- данни за контакт;
- подпис на участника.
- ✓ ще съдържат всички изискуеми от Възложителя логотипи и визуализации, съобразени с изискванията за информация и публичност по проекта.

Представител на Изпълнителя ще следи за организацията по време на обученията и ще събира присъствените списъци от всеки ден.

Материалите за събитията ще са съобразени с изискванията за информация и публичност. Ще осигурим публичност и информираност относно източниците на финансиране по дейностите които се изпълняват по тази обществена поръчка, в съответствие с изискванията на ОПАК.

Ще предоставим размножените материали на мястото на обученията.

Ще бъдат изработени и поставени/раздадени/разлепени необходимите указателни материали, чийто дизайн предварително ще бъде съгласуван с Възложителя:

- ✓ легитимационни табели за лекторите;
- ✓ указателни табели за придвижване до мястото на събитието;
- ✓ баджове с имената на всички участници и посочени от Възложителя лица.

Ще бъдат осигурени индивидуални табели за участниците в събитията – тип пирамидка, формат в сгънат вид А5 или 10 x 21 см, цветност 4+0 на 260 г. едностранно хромов картон (в случай на необходимост).

Ще бъдат осигурени и раздадени на всеки обучаван комплект учебни материали за провеждане на обучението: ръководства, презентации, филми/копия на екрани на системата, пояснения и препратки към документацията, тест, практически задачи, което ще бъде удостоверено със списък за получени материали с оригинални подписи на участниците. Материалите ще бъдат предоставени на хартиен и в електронен вид.

Осигуряването на материали ще включва предварително окомплектоване и раздаване на учебните места 1 час преди започване на учебните занятия. Материалите ще се окомплектоват в папки с размер А4 съдържащи програма, химикал и поне 5 листа А4 за водене на записки, които ще се използват в рамките на обучението и ще бъдат изготвени в съответствие с изискванията за информация и публичност на ОПАК.

При възникване на необходимост по време на събитието, ще бъдат осигурени за сметка на Изпълнителя необходимите допълнителни материали (напр. разпечатване или ксерокопие на допълнителни материали).

В края на всеки курс всеки участник ще попълва предоставена от Изпълнителя анкетна карта за качеството на предоставените материали, стила на лектора, разбираемостта на материалите и т.н.

Изпълнителят ще отпечата и окомплектова анкетна карта за всеки курс, след предварително съгласуване с Възложителя.

Екипът ни ще раздаде и събере анкетни карти за качеството на проведеното обучение, предоставените материали, стила на лектора, разбираемостта на материалите и т.н. (по образец, предварително съгласуван с Възложителя), които да се попълват от участниците във всички обучения. Анкетните карти ще бъдат раздадени на участниците за попълване след приключване на всяко обучение.

След приключване на обученията Изпълнителят ще изготви отчет, включващ събраните резултати от въпросниците, присъствени списъци, анализ на постигането на целите на обучението.

Резултатите от анкетните карти ще бъдат представени в анализ-оценка на степента на удовлетвореност и ефективност на обученията сред участниците (ако Възложителя сметне за необходимо) и ще бъдат обобщени и представени в табличен вид на Възложителя.

Изпълнителя ще изготви обратна информация до Възложителя за всяко проведено обучение, като предостави мнението на участниците, чрез предоставяне на оригиналните анкетни карти.

Отпечатването и размножаването на анкетните карти ще са изцяло за сметка на Изпълнителя.

След провеждане на съответното събитие, екипът ни ще предостави снимков материал, доказващ присъствието на регистрираните участници в присъствените списъци за всеки ден от съответното събитие, както и фрагменти от презентациите на отделните лектори. Снимките ще отразяват моменти от проведените обучения - залата с участниците, президиума, както и изпълнението на мерките за информираност и публичност.

Ще осигурим за наша сметка общата координация на изпълнение на дейностите по договора. По време на събитията ще осигурим присъствие на свои представители, които да следят за нормалното и безпрепятствено провеждане на обученията, регистрацията на участниците и заснемане на работният процес в залата. Ние, като Изпълнител ще посочим лице за контакт от своя страна, с което Възложителят да координира изпълнението на дейностите.

Представителите на Изпълнителя, които са в пряк контакт с участниците на събитията ще имат облекло с представителен вид, съответстващ на формата на събитието. Екипът ни ще отговаря за организация на обученията, подготовка и техническо оборудване на залите и разпределение на материалите и всички останали дейности заложи в техническото задание на Възложителя и техническото предложение на Изпълнителя.

Възложителят по всяко време ще получава информация за хода на подготовката и организацията по реализиране на всяко събитие.

Декларираме, че ще извършваме дейности по гаранционно обслужване при условията и в сроковете, предвидени в Документацията за участие в обществената поръчка като след приключване на фаза Внедряване ще представим на Възложителя Процедура за гаранционно обслужване.

Дата 08.08.2014 г.

Управител: _____

