



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Приложение № 1 към чл. 38, ал. 3

ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА АДМИНИСТРАЦИЯ

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за

„Предоставяне на консултантски услуги за разработване и внедряване на интерактивен Наръчник за внедряване на Общата рамка за оценка (CAF)“,
по проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“, който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, с бенефициент Институт по публична администрация.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ.....	2
1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ	5
1.1. Използвани акроними	5
1.2. Технологични дефиниции	5
1.3. Дефиниции за нива на електронизация на услугите	7
2. ВЪВЕДЕНИЕ	8
2.1. Цел на документа	8
2.2. За възложителя – функции и структура	9
2.3. За проекта	10
2.4. Нормативна рамка	11
3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на проекта	11
3.1. Общи и специфични цели на проекта.....	11
3.2. Обхват на проекта.....	12
3.3. Целеви групи	13
3.4. Очаквани резултати.....	13
3.5. Период на изпълнение	14
4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ	14
5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА	15
5.1. Общи изисквания към изпълнението на обществената поръчка	15
5.2. Общи организационни принципи	15
5.3. Управление на проекта	16
5.4. Управление на риска.....	17
6. ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА	18
6.1. Анализ на данните и изискванията	18
6.2. Изготвяне на системен проект	19
6.3. Разработване на софтуерното решение	20
6.4. Тестване	20
6.5. Внедряване.....	20
6.6. Обучение.....	20

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

6.7.	Гаранционна поддръжка.....	21
7.	ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ	22
7.1.	Функционални изисквания към информационната система	22
7.1.1.	Интеграция с външни информационни системи.....	22
7.1.2.	Електронна идентификация на потребителите	22
7.1.3.	Отворени данни	23
7.1.4.	Формиране на изгледи	23
7.1.5.	Администриране на Системата.....	24
7.2.	Нефункционални изисквания към информационната система	24
7.2.1.	Авторски права и изходен код.....	24
7.2.2.	Системна и приложна архитектура	25
7.2.3.	Повторно използване (преизползване) на ресурси и готови разработки	27
7.2.4.	Изграждане и поддръжка на множество среди.....	27
7.2.5.	Бързодействие и мащабируемост.....	28
	Контрол на натоварването и защита от DoS/DDoS атаки	28
	Кохерентно кеширане на данни и заявки	28
	Бързодействие	29
	Използване на HTTP/2.....	30
	Качество и сигурност на програмните продукти и приложенията.....	30
7.2.6.	Информационна сигурност и интегритет на данните	30
7.2.7.	Използваемост	32
	Общи изисквания за използваемост и достъпност	32
	Интернационализация.....	35
	Изисквания за използваемост на потребителския интерфейс	35
	Изисквания за използваемост в случаи на прекъснати бизнес процеси.....	36
7.2.8.	Системен журнал	36
7.2.9.	Дизайн на бази данни и взаимодействие с тях	37
8.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА	38
8.1.	Дейност 1 Подготовка на текстовото съдържание на Наръчника	38
8.1.1.	Описание на дейността.....	38
8.1.2.	Изисквания към изпълнение на дейността.....	39

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

8.1.3. Очаквани резултати	39
8.2. Дейност 2 Разработване на техническо задание/спецификация за интерактивен Наръчник за въвеждане и управление на процеса за прилагане на CAF	39
8.1.1. Описание на дейността	39
8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността	40
8.1.3. Очаквани резултати.....	42
8.3. Дейност 3 Общ дизайн и дизайн на навигационни функционалности	42
8.1.1. Описание на дейността	42
8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността	42
8.1.3. Очаквани резултати.....	42
8.4. Дейност 4 Въвеждане на функционалности и данни	42
8.1.1. Описание на дейността	42
8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността	43
8.1.3. Очаквани резултати.....	43
8.5. Дейност 5 Разработване на ръководства и обучение	43
8.1.1. Описание на дейността	43
8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността	43
8.1.3. Очаквани резултати.....	43
9. ДОКУМЕНТАЦИЯ	43
9.1. Изисквания към документацията	44
9.2. Прозрачност и отчетност.....	44
9.3. Системен проект	44
9.4. Техническа документация.....	45
9.5. Протоколи.....	45
9.6. Комуникация и доклади.....	45
9.6.1. Встъпителен доклад	45
9.6.2. Междинни доклади	46
9.6.3. Окончателен доклад	46
10. РЕЗУЛТАТИ	47

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.1. Използвани акроними

Акроним	Описание
АИС	Автоматизирана информационна система
АМС	Администрация на Министерския съвет
АОП	Агенция по обществени поръчки
АПК	Административнопроцесуален кодекс
БУЛСТАТ	Регистър Булстат
ДАЕУ	Държавна агенция "Електронно управление"
ЗДОИ	Закон за достъп до обществена информация
ЗЕДЕП	Закон за електронния документ и електронния подпис
ЗЕУ	Закон за електронното управление
ИТ	Информационни технологии
КАО	Комплексно административно обслужване
ТР	Търговски регистър
ДХЧО	Държавен хибриден частен облак
ЦАИС	Централизирана автоматизирана информационна система
SDK	Software development kit
API	Application programming interface/Приложно програмен интерфейс

1.2. Технологични дефиниции

Термин	Описание
Виртуална комуникационна инфраструктура	Инфраструктура, която на база съществуваща физическа свързаност, предоставена от ДАЕУ, предоставя възможност за изграждане на отделни и защитени виртуални мрежи за всяка една от структурите в сектора, при гарантиране на сигурен и защитен обмен на информация в тях.

Държавен хибриден частен облак	Централизирана на ниво държава информационна инфраструктура (сървъри, средства за съхранение на информация, комуникационно оборудване, съпътстващо оборудване, разпределени в няколко локации, в помещения отговарящи на критериите за изграждане на защитени центрове за данни), която предоставя физически и виртуални ресурси за ползване и администриране от секторите и структурите, които имат достъп до тях, в зависимост от нуждите им, при гарантиране на високо ниво на сигурност, надеждност, изолация на отделните ползватели и невъзможност от намеса в работоспособността на информационните им системи или неоторизиран достъп до информационните им ресурси. Изолацията на ресурсите и мрежите на отделните секторни ползватели (е-Общини, е-Правосъдие, е-Здравеопазване, е-Полиция) се гарантира с подходящи мерки на логическо ниво (формиране на отделни клъстери, виртуални информационни центрове и мрежи) и на физическо ниво (клетки и шкафове с контрол на достъпа).
Софтуер с отворен код	Компютърна програма, която се разпространява при условия, които осигуряват безплатен достъп до програмния код и позволяват: Използването на програмата и производните на нея компютърни програми, без ограничения в целта; Промени в програмния код и адаптирането на компютърната програма за нуждите на нейните ползватели; Разпространението на производните компютърни програми при същите условия. Списък на стандартни лицензионни споразумения, които предоставят тези възможности, който може да бъде намерен в подзаконовата нормативна уредба към Закона за електронно управление или на: http://opensource.org/licenses .
Машинночитим формат	Формат на данни, който е структуриран по начин, по който, без да се преобразува в друг формат позволява софтуерни приложения да идентифицират, разпознават и извличат специфични данни, включително отделни факти и тяхната вътрешна структура.
Отворен формат	Означава формат на данни, който не налага употребата на специфична платформа или специфичен софтуер за повторната употреба на съдържанието и е предоставен на обществеността без ограничения, които биха възпрепятствали повторното използване на информация.
Метаданни	Данни, описващи структурата на информацията, предмет на повторно използване.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Официален отворен стандарт	Стандарт, който е установен в писмена форма и описва спецификациите за изискванията как да се осигури софтуерна оперативна съвместимост.
Система за контрол на версиите	<p>Технология, с която се създава специално място, наречено “хранилище”, където е възможно да се следят и описват промените по дадено съдържание (текст, програмен код, двоични файлове). Една система за контрол на версиите трябва да може:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Да съхранява пълна история - кой, какво и кога е променил по съдържанието в хранилището, както и защо се прави промяната; • Да позволява преглеждане разликите между всеки две съхранени версии в хранилището; • Да позволява при необходимост съдържанието в хранилището да може да се върне към предишна съхранена версия; • Да позволява наличието на множество копия на хранилището и синхронизация между тях. <p>Цялата информация, налична в системата за контрол на версиите за главното копие на хранилището, прието за оригинален и централен източник на съдържанието, трябва да може да бъде достъпна публично, онлайн, в реално време.</p>
Първичен регистър	Регистър, който се поддържа от първичен администратор на данни - административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за субекти (граждани или организации) или за обекти (движими и недвижими) за първи път и изменя или заличава тези данни. Например Търговският регистър е първичен регистър за юридическите лица със стопанска цел, Имотният регистър е първичен регистър за недвижима собственост.

1.3. Дефиниции за нива на електронизация на услугите

Термин	Описание
Ниво 1	Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително за начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси.
Ниво 2	Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за Ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Ниво 3	Двустранна комуникация - заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна персонална идентификация на потребителите.
Ниво 4	Извършване на сделки или транзакции по услуги от Ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише софтуерните изисквания към изпълнението на обществена поръчка с предмет: **Предоставяне на консултантски услуги за разработване и внедряване на интерактивен Наръчник за внедряване на Общата рамка за оценка (CAF).**

Наръчникът ще бъде в **отворен формат** и ще подкрепя цялостно процеса по въвеждане, функциониране и прилагане на модела, както и администриране на данни, съобразно спецификата на модела **CAF**, неговата структура и правила за работа. Той има за цел да подпомогне ресурсния център по CAF на ИПА при развитието и управлението на процеса по прилагането на модела за управление на качеството в администрациите.

Процесът по внедряване на CAF в администрациите **ще може да се подкрепя онлайн от Наръчника**, който ще съдържа указания за провеждане на ключови стъпки, ще предоставя унифицирани образци и формуляри за попълване, от голям брой потребители едновременно; с функционални възможности за генериране на обобщени резултати по всеки отделен формуляр, както и общ резултат от обобщените резултати, с функционални възможности за генериране на планове с дейности за постигане на цели със съответни индикатори, аналитични данни, справки, графики за статистически цели и външна оценка.

Интерактивният продукт ще съдържа разработени по проекта национални правила и процедури за даване на обратна връзка; ще осигурява подкрепа при разработване на Плановете за самооценка, информация за добри национални и международни практики и др.

Достъпът до Наръчника ще бъде безплатен и свободен за всички чрез интернет страницата на ИПА, което ще осигури устойчивост на проекта и след неговото приключване.

Процесът по разработване на Наръчника включва дейности, свързани с подготовка на текстовото съдържание, отговарящо на Ръководството **„Обща рамка за оценка (CAF) 2013“** и методическите указания в него за въвеждане на CAF, въз основа на които ще бъде разработено техническо задание за

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

функционалностите, технологичната среда и изисквания; дейности за разработването на уеб базираната платформа.

В настоящото техническо задание са описани и изискванията към проектната организация, документацията и отчетността.

2.2. За възложителя – функции и структура

Функции на Института по публична администрация (ИПА):

- Основната дейност на Института е свързана с осигуряване на обучение за професионално и служебно развитие на служителите в държавната администрация.
- Институтът организира и провежда задължителното обучение на постъпващите за първи път на държавна служба, на назначените за първи път на ръководна длъжност държавни служители, както и обучение на висшите държавни служители съгласно чл. 35б, ал. 2 от Закона за държавния служител (ЗДСл).
- Финансирането на обучението по ал. 2 се осъществява от средствата по чл. 35, ал. 8 ЗДСл.
- Финансирането на обучението за професионално развитие на служителите в държавната администрация е за сметка на административните структури и организациите, чиито служители се обучават, или за сметка на обучаващите се.
- Институтът организира провеждането на централизиран конкурс за длъжности за държавни служители, за заемането на които няма изисквания за професионален опит и централизиран конкурс по чл. 9а, ал. 2 ЗДСл, след оценка и анализ на потребностите от човешки ресурси в администрациите съгласно чл. 10е ЗДСл.
- Институтът организира конкурси за идентифициране и популяризиране на добри практики в дейността на държавната администрация.
- Институтът извършва анализи и изследвания за подобряване на публичното управление, в областта на обучението и мотивацията на служителите и развитието на държавната администрация.
- Институтът подготвя анализи на необходимостта от обучение за професионално развитие на служителите от администрацията.
- При изпълнение на основната си дейност Институтът:
 - разработва програми за обучение на служителите в държавната администрация;
 - организира и провежда обучение за служебно и професионално развитие на служителите в администрацията по утвърдените учебни програми и обучение по поръчка на административните структури;

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

- разработва и участва в изпълнението на проекти, финансирани по национални и международни програми и по оперативни програми от Европейските структурни и инвестиционни фондове;
 - поддържа база данни с информация за преминалите обучение;
 - осъществява сътрудничество с български и международни институции и организации по въпроси, свързани с дейността на Института;
 - създава и поддържа библиотека с разнообразни учебни ресурси, включително електронни, по въпроси, свързани с дейността на Института;
 - издава информационни и учебни материали и други, свързани с обучението, което предлага Институтът;
 - организира конференции, професионални срещи, кръгли маси и други форуми за популяризиране на добри практики и за обсъждане на актуални въпроси на държавната администрация.
- Институтът функционира като Национален ресурсен център по САФ като модел за качество в държавната администрация.

Структурата на **Института по публична администрация (ИПА)** е представена във Фигура 1:



Фигура 1. Структура на **Институт по публична администрация**

2.3. За проекта

Въвеждането на Общата рамка за оценка (CAF) е заложено като важен приоритет в редица национални стратегически и програмни документи за развитие на българската администрация до 2020 г.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

Европейската система за управление на качеството CAF е припозната като изключително подходяща за публичната администрация и като катализатор на процесите по подобряване ефективността и качеството на работа на административните структури на централно, областно и общинско ниво.

Проектът на ИПА предвижда изпълнението на **комплекс от взаимосвързани и допълващи се дейности по внедряване на този инструмент за цялостно управление на качеството в публичната администрация** и провеждане на мащабна кампания за неговото популяризиране сред българските институции и организации.

2.4. Нормативна рамка

Проектът се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани със следните стратегически документи:

- Стратегия за развитие на държавната администрация 2014-2020 (СРДА)
- Пътната карта за изпълнение на СРДА 2015-2020

3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на проекта

3.1. Общи и специфични цели на проекта

Проектът е насочен към **“Подобряване на ефективността и качеството на работа в администрациите чрез въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF)”**.

Общата цел ще бъде постигната чрез реализирането на следните специфични цели (СЦ), съответстващи на планираните по проекта дейности:

СЦ1: Развитие на познания за Общата рамка за оценка и ползите от нейното прилагане чрез провеждане на общо обучение по CAF за служители на администрацията.

СЦ2: Развитие капацитета на CAF ресурсния център в ИПА за изпълнение на неговите функции по провеждане на обучения и консултации за популяризиране, въвеждане и прилагане на модела CAF в държавната администрация.

СЦ3: Повишаване ефективността и качеството на работа на различни публични институции посредством внедряване на Общата рамка за оценка.

СЦ4: Осигуряване на съответствие и гарантиране на качеството на внедрения в администрациите модел чрез изграждане на необходимия

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

капацитет за присъждане на сертификат за „Ефективен потребител на САФ“ в държавната администрация.

СЦ5: Популяризиране на САФ и повишаване информираността на българската администрация относно ползите от европейския модел за цялостно управление на качеството в организациите.

3.2. Обхват на проекта

Описаните в т. 3.1 цели се осъществяват чрез изпълнението на следните основни дейности, формиращи обхвата на проекта:

- Дейност 1 Провеждане на общо обучение по САФ и осъвременяване на обучителната програма за общите обучения по САФ с цел развитие на познанията за модела и ползите от неговото прилагане в администрацията
- Дейност 2 Развитие на капацитета на САФ ресурсния център в ИПА чрез обучение на две вълни от по 20 обучители по внедряване на Общата рамка за оценка (CAF), Разработване на **интерактивен онлайн Наръчник за внедряване на САФ в администрацията, който ще подкрепя цялостно процеса по въвеждане на модела, съобразно спецификата на неговата структура и правила за работа.**
- Дейност 3 Внедряване на модела САФ в 48 администрации на 3 етапа, като всеки етап ще обхваща по 16 администрации, в които ще се проведе специализирано обучение. При внедряването на САФ в първите 2 групи от по 16 администрации, съдържанието и веб решението на Наръчника ще бъдат разработвани, **а по време на 3-та група от 16 администрации, интерактивния онлайн Наръчник ще бъде реално използван за въвеждането на модела в тях.**
- Дейност 4 Изграждане на капацитет за външна оценка по прилагането на САФ и за присъждане на сертификат за „Ефективен САФ потребител“
- Дейност 5 Популяризиране на САФ

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

- Дейност 6 Дейности за информация и комуникация.

3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочен проектът, обхващат:

- ИПА;
- Държавната администрация

3.4. Очаквани резултати

- **48** администрации ще прилагат механизми за организационно развитие и управление ориентирано към резултатите
- **732** служители от администрацията ще бъдат обучени
- **2 бр.** обучителни програми ще бъдат осъвременени
- **699** служители, ще преминат успешно обученията и ще получат сертификат

Очакваните резултати от изпълнението на настоящата поръчка са:

- Разработено текстово съдържание на **интерактивен Наръчник за внедряване на Общата рамка за оценка (CAF)** и предадено на Възложителя на електронен носител.
- Разработено Техническо задание на интерактивния Наръчник
- Разработен, тестван и инсталиран веб-базиран Наръчник на сървър на Възложителя. Продуктът ще бъде хостван на сървър на Възложителя.
- Обучени трима служители на ИПА за поддържане и администриране на веб базирания Наръчник.
- Разработено ръководство за поддържане и администриране на интерактивния Наръчник.
- Разработено ръководство на потребителя за работа с интерактивния Наръчник.
- Получени всички прехвърляеми права по ЗАПСП (Закон за авторското право и сродните му права), вкл. но не само, сорс кодовете на веб-базирания Наръчник.

3.5. Период на изпълнение

Периодът на изпълнение на проекта е **28** месеца, но не по късно от **31.12.2018** г.

Участниците трябва да изготвят подробен график, в който следва да се конкретизират сроковете за изпълнение на всяка дейност и поддейност от настоящата поръчка. Графикът за изпълнение на поръчката трябва да бъде съобразен с продължителността на дейностите и не може да надвишава **6** месеца от дата на сключване на договора.

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

В момента в ИПА няма действащ уеб-базиран интерактивен Наръчник за подкрепа на процеса по внедряване на CAF в администрацията.

Има създаден ресурсен център по CAF с трима служители на института и няколко експерти – асоциирани членове на ресурсния център, които провеждат обучения и консултират администрацията по внедряването на CAF. ИПА има преведена на български език **Книга за CAF 2013**, която служи като Ръководство, съдържащо методически указания по прилагането на CAF.

Чрез създаването на интерактивния Наръчник, администрациите ще могат онлайн, стъпка по стъпка, водейки се от указанията, да направят самооценка на организацията, да определят мерките за подобрене и да споделят добри практики в цялостното управление на качеството.

Наръчникът ще бъде инсталиран на сървър с операционна система MS Windows Server 2012 на Възложителя, ще бъде безплатен и отворен за достъп до всички чрез интернет страницата на ИПА.

Наръчникът не е обвързан с предоставяне на административни услуги или вътрешноадминистративни услуги по смисъла на методологията и комплексното административно обслужване. Наръчникът не е обвързан с процесите по заявяване на електронни административни услуги, поради което специфичните изисквания при оптимизиране на процесите по заявяване на електронни административни услуги не са приложими. Наръчникът не е обвързан с процесите по подаване на декларации, изискуеми в съответствие с нормативната уредба и вътрешните правила, поради което свързаните с тях специфични изисквания са неприложими.

Наръчникът не е обвързан с предоставяне на пространствени данни, поради което не е необходимо разработване на интерфейс за предоставяне на пространствени данни.

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

5.1. Общи изисквания към изпълнението на обществената поръчка

Обществената поръчка се изпълнява в рамките на проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Изпълнителят следва да спазва всички нормативни изисквания по отношение на дейността на Института по публична администрация и електронното управление в Република България.

При изпълнението на възложените дейности Изпълнителят следва да се съобразява с изискването за отваряне към широката общественост на информация в машинно-четим формат, за събирането и генерирането на която са използвани публични средства („open data“) съгласно Закона за достъп до обществена информация.

5.2. Общи организационни принципи

Задължително изискване е да се спазят утвърдените хоризонтални и вертикални принципи на организация на изпълнението на предмета на обществената поръчка за гарантирано постигане на желаните резултати от проекта, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау, необходими за изпълнение на предмета на поръчката, а също така да се гарантира и достатъчно ниво на ангажираност с изпълнението и проблемите на проекта:

- Хоризонталният принцип предполага ангажиране на специалисти от различни звена, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау по предмета на проекта и същевременно обучения екип на ИГА да усвои новите разработки на достатъчно ранен етап, така че да е в състояние пълноценно да ги използва и развива и след приключване на проекта;
- Вертикалният принцип включва участие на експерти и представители на различните управленски нива, така че управленският екип да покрива както експертните области, необходими за правилното и качествено изпълнение на проекта, така и управленски и организационни умения и възможности за осъществяване на политиката във връзка с изпълнението на проекта. Чрез участие на ръководители на звената – ползватели на резултата от проекта, ще се гарантира достатъчно ниво на ангажираност на институцията с проблемите на проекта.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

5.3. Управление на проекта¹

Дейностите по управление на проекта трябва да включват като минимум управление на реализацията на всички дейности, посочени в настоящата обществена поръчка, и постигане на очакваните резултати, както и разпределението на предложените участници в екипа за управление на поръчката по роли, график и дейности при изпълнение на настоящата обществена поръчка.

Доброто управление на проекта трябва да осигури:

- координиране на усилията на експертите от страна на Изпълнителя и Възложителя и осигуряване на висока степен на взаимодействие между членовете на проектния екип;
- оптимално използване на ресурсите;
- текущ контрол по изпълнението на проектните дейности;
- своевременно разпространяване на необходимата информация до всички участници в проекта;
- идентифициране на промени и осигуряване на анализа и координацията им;
- осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата за удовлетворяване на изискванията на участниците в проекта.

Методологията трябва да включва подробно описание на:

- фазите на проекта;
- организация на изпълнение:
 - структура на екипа на Изпълнителя;
 - начин на взаимодействие между членовете на екипа на Изпълнителя;
 - връзки за взаимодействие с екипа на Възложителя;
- проектна документация:
 - видове доклади;

¹ Под „проект“ следва да се разбира предметът на настоящата обществена поръчка

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- техническа и експлоатационна документация;
- време на предаване;
- съдържание на документите;
- управление на версиите;
- управление на качеството;
- график за изпълнение на проекта.

В графика участниците трябва да опишат дейностите и стъпките за тяхното изпълнение максимално детайлно, като покажат логическата връзка между тях. В графика трябва да са посочени прогнозни дати за предаване на всеки от документите, изготвени в изпълнение на обществената поръчка.

5.4. Управление на риска

В техническото си предложение участниците трябва да опишат подхода за управление на риска, който ще прилагат при изпълнението на поръчката.

Участниците трябва да представят и списък с идентифицираните от Възложителя рискове и на други такива, ако бъдат идентифицирани на този етап, с оценка на вероятност, въздействие и мерки за реакция.

По време на изпълнение на проекта Изпълнителят трябва да следи рисковете, да оценява тяхното влияние, да анализира ситуацията и да идентифицира (евентуално) нови рискове.

В хода на изпълнение на поръчката Изпълнителят следва да поддържа актуален списък с рисковете и да докладва относно рисковете най-малко с месечните отчети за напредъка.

При изготвянето на списъка с рискове Участниците следва да вземат предвид следните идентифицирани от Възложителя рискове:

- Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението – предмет на разработка на настоящата обществена поръчка;
- Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя по време на аналитичните етапи на проекта;
- Ненавременен изпълнение на всяко от задълженията от страна на Изпълнителя;
- Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на договора;

- Забавяне при изпълнение на проектните дейности, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка;
- Грешки при разработване на функционалностите на системата;
- Недостатъчна яснота по правната рамка и/или променяща се правна рамка по време на изпълнение на проекта;
- Липса на задълбоченост при изследването и описанието на бизнес процесите и данните;
- Неинформиране на Възложителя за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите;
- Риск за администриране на системата след изтичане на периода на гаранционна поддръжка.

6. ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

6.1. Анализ на данните и изискванията

Функционален обхват на проекта

Обект на настоящата обществена поръчка са „информационни системи и софтуерни компоненти“ по смисъла на чл. 38, ал. 1 от Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Предвидените за изпълнение дейности, предмет на обществената поръчка, са свързани с разработка на софтуер и включват:

1. Разработване на текстово съдържание на Наръчника, отговарящо на Ръководството „Обща рамка за оценка (CAF) 2013“ и методическите указания в него за въвеждане на CAF.
2. Разработване на техническо задание с детайлно разписване на целия бизнес процес - функционалностите, технологичната среда и изисквания; други
3. Разработването на уеб базираната платформа и инсталиране

Предвидените за изпълнение дейности, предмет на обществената поръчка „Предоставяне на консултантски услуги за разработване и внедряване на интерактивен Наръчник за внедряване на Общата рамка за оценка (CAF)“, не са обвързани с предоставяне на административни услуги или

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

вътрешноадминистративни услуги по смисъла на методологията и комплексното административно обслужване, както и не са обвързани с процесите по заявяване на електронни административни услуги. Чрез интерактивния Наръчник не се предполага събиране и/или повторна употреба на данни в държавната администрация подлежащи на текстовете в АПК и ЗЕУ, Закона за електронния документ и електронния подпис и приложимите подзаконовни актове

6.2. Изготвяне на системен проект

Изпълнителят трябва да изготви системен проект (включващ т. 8 Изисквания към изпълнението на дейностите по проекта, т. 8.1. и т. 8.2.), който подлежи на одобрение от Възложителя. В системния проект трябва да са описани всички изисквания по отношение на реализирането на интерактивния Наръчник. Изготвянето на системния проект включва следните основни задачи:

- Разработване на подробно техническо задание
- Определяне на концепция на интерактивния Наръчник на базата на техническото задание;
- Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси, които трябва да се реализират в Наръчника;
- Дизайн на Наръчника и комуникационната инфраструктура;
- Изготвяне на план за техническа реализация;
- Определяне на потребителския интерфейс.

Изпълнението на задачите изисква дефиниране на модели на бизнес процеси, модели на стандартни справки и анализи, модели на печатни бланки, политика за сигурност и защита на данните, основни изграждащи блокове, транзакции, технология на взаимодействие, мониторинг на системата, спецификация на номенклатурите, роли в системата и други. При документирането на изискванията, с цел постигане на яснота и стандартизация на документите, е необходимо да се използва стандартен език за описание на бизнес процеси – BPMN.

Системният проект подлежи на одобрение от Възложителя. В случай на забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя Изпълнителят е длъжен да ги отрази в системния проект в срок не по-късно от **5 работни дни**.

6.3. Разработване на софтуерното решение

Етапът на разработка включва изпълнението на следните задачи (включващ т. 8 Изисквания към изпълнението на дейностите по проекта, т. 8.1., т. 8.2., т. 8.3 и т. 8.4.):

- Разработка на прототип, който трябва да бъде одобрен от Възложителя и въз основа на който трябва да се разработи целия Наръчник;
- Разработка на модулите на интерактивния Наръчник съгласно минималните изисквания на настоящото техническо задание и след изготвяне на системния проект, които трябва да бъдат одобрени от Възложителя.
- Провеждане на вътрешни тестове на Системата (в среда на разработчика);
- Изготвяне на детайлни сценарии за провеждане на приемателните тестове за етапи „Тестване“ и „Внедряване“ на проекта.

6.4. Тестване

Изпълнителят трябва да проведе тестване на софтуерното решение в създадена за целта тестова среда, за да демонстрира, че изискванията са изпълнени. Изпълнителят трябва да предложи и опише методология за тестване, която ще използва в план за тестване с описание на обхвата на тестването, вид и спецификация на тестовете, управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса.

6.5. Внедряване

Изпълнителят трябва да внедри софтуерното решение в информационната и комуникационна среда на Института по публична администрация (ИПА) Това включва инсталиране, конфигуриране и настройка на програмните компоненти на системата в условията на експлоатационната среда на ИПА.

6.6. Обучение

Изпълнителят трябва да организира и проведе обучения за следните групи ползватели на софтуерното решение:

- Обучение на трима служители на ИПА за поддържане и администриране на уеб базирания Наръчник;
- За провеждането на обученията Изпълнителят е длъжен да осигури за своя сметка:
 - ✓ Необходимия софтуер;
 - ✓ Учебни материали;
 - ✓ Лектори.

6.7. Гаранционна поддръжка

Изпълнителят трябва да осигури за своя сметка гаранционна поддръжка за период от минимум 24 месеца след привеждане на системата в експлоатация.

При необходимост, по време на гаранционния период трябва да бъдат осъществявани дейности по осигуряване на експлоатационната годност на софтуера и ефективното му използване от Възложителя, в случай че настъпят явни отклонения от нормалните експлоатационни характеристики, заложиени в системния проект.

Изпълнителят следва да предоставя услугите по гаранционна поддръжка, като предоставя за своя сметка единна точка за достъп за приемане на телефонни и e-mail съобщения.

Експертната консултативна помощ се предоставя на администраторите на софтуера от страна на ИПА в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата).

За периода на гаранционно обслужване, изпълнителят трябва да осигури време на реакция в рамките на до 4 часа след получаване на сигнала.

Приоритетността на проблемите се определят от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

Минималният обхват на поддръжката трябва да включва:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилно функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на проекта;
- Консултации за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- Експертни консултации по телефон и електронна поща за системните администратори на Възложителя за идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на гаранционната поддръжка.

7. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

7.1. Функционални изисквания към информационната система

7.1.1. Интеграция с външни информационни системи

Реализирането на дейностите, предмет на текущата обществена поръчка не изисква интеграция в реално време с информационни системи на други администрации, както и реализирането и чрез стандартен интеграционен слой.

Разработеният интерактивен Наръчник следва да бъде интегриран с интернет страницата на ИПА, позволяваща бърз достъп до него.

7.1.2. Електронна идентификация на потребителите

Предвидените за изпълнение дейности, предмет на обществената поръчка „Предоставяне на консултантски услуги за разработване и внедряване на интерактивен Наръчник за внедряване на Общата рамка за оценка (CAF)“, не са обвързани с предоставяне на административни услуги или вътрешноадминистративни услуги по смисъла на методологията и комплексното административно обслужване, както и не са обвързани с процесите по заявяване на електронни административни услуги. Чрез интерактивния Наръчник не се предполага събиране и/или повторна употреба на данни в държавната администрация подлежащи на текстовете в АПК и ЗЕУ, Закона за електронния документ и електронния подпис и приложимите подзаконови актове. При създаване на Националната схема за електронна идентификация, системата ще бъде свързана с нея.

Наръчникът ще поддържа стандартен подход за регистрация на потребители с потребителско име и парола

Процесът по регистрация на потребители трябва да бъде максимално опростен и бърз, но трябва да включва следните специфични стъпки:

- Визуализиране на информацията относно стъпките по регистрация и информацията във връзка с процеса за потвърждаване на регистрацията и активиране на потребителския профил. Съвети към потребителите за проверка на настройките на имейл клиентите, свързани с блокиране на спам, и съвети за включване на домейна на Възложителя в "бял списък";

- Избор на потребителско име с контекстна валидация на полетата (in-line validation), включително и за избраното потребителско име;
- Избор на парола с контекстна валидация на полето (in-line validation) и визуализиране на сложността на паролата като "слаба", "нормална" и "силна";
- Реализиране на функционалност за потвърждение и активиране на регистрацията чрез изпращане на съобщение до регистрирания имейл адрес на потребителя с хипер-линк, с еднократно генериран токен с ограничена времева валидност за потвърждение на регистрацията. Възможност за последващо препращане на имейла за потвърждение, в случай че е бил блокиран от системата на потребителя.

7.1.3. Отворени данни

- Трябва да бъде разработен и внедрен онлайн интерфейс за свободен публичен автоматизиран достъп до документите, информацията и данните в Системата (наричани заедно „данните“). Интерфейсът трябва да осигурява достъп до данните в машинночетим, отворен формат, съгласно всички изисквания на Директива 2013/37/ЕС за повторна употреба на информацията в общественния сектор и на Закона за достъп до обществена информация;
- Да бъде предвидена разработката и внедряването на отворени онлайн интерфейси и практически механизми, които да улеснят търсенето и достъпа до данни, които са на разположение за повторна употреба, като например списъци с основни документи и съответните метаданни, достъпни онлайн и в машинночетим формат, както и интеграция с Портала за отворени данни <http://opendata.government.bg>, който съдържа връзки и метаданни за списъците с материали, съгласно изискванията на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ);
- Трябва да се разработи и да се поддържа актуално публично описание на всички служебни и отворени интерфейси, отворените формати за данни, заедно с историята на промените в тях, в структуриран машинночетим формат;
- Трябва да се разработят процеси по предоставяне на данни в отворен, машинночетим формат заедно със съответните метаданни. Форматите и метаданните следва да съответстват на официалните отворени стандарти.

7.1.4. Формиране на изгледи

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

Потребителите на Системата трябва да получават разрези на информацията чрез филтриране, пренареждане и агрегиране на данните. Резултатът се представя чрез:

- Визуализиране на таблици;
- Графична визуализация на екран;Разпечатване на хартиен носител;Експорт на данни в един или в няколко от изброените формати – ODF, Excel, PDF, HTML, TXT, XML, CSV.

7.1.5.Администриране на Системата

Системата трябва да осигурява администриране на потребителите и правата за достъп.

7.2. Нефункционални изисквания към информационната система

7.2.1. Авторски права и изходен код

➤ Всички компютърни програми, които се разработват за реализиране на Системата, трябва да отговарят на критериите и изискванията за софтуер с отворен код;

➤ Всички авторски и сродни права върху произведения, обект на закрила на Закона за авторското право и сродните му права, включително, но не само, компютърните програми, техният изходен програмен код, структурата и дизайнът на интерфейсите и базите данни, чието разработване е включено в предмета на поръчката, възникват за Възложителя в пълен обем без ограничения в използването, изменението и разпространението им и представляват произведения, създадени по поръчка на Възложителя съгласно чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права;

➤ Приложимите и допустими лицензи за софтуер с отворен код са:

- GPL (General Public License) 3.0
- LGPL (Lesser General Public License)
- AGPL (Affero General Public License)
- Apache License 2.0
- New BSD license

- MIT License
- Mozilla Public License 2.0
- Изходният код (Source Code), разработван по проекта, както и цялата техническа документация трябва да бъде бъдат публично достъпни онлайн като софтуер с отворен код от първия ден на разработка чрез използване на система за контрол на версиите и хранилището по чл. 7в, т.18 от ЗЕУ;
- Да се изследва възможността резултатният продукт (Системата) да се изгради частично (библиотеки, пакети, модули) или изцяло на базата на съществуващи софтуерни решения, които са софтуер с отворен код. Когато е финансово оправдано, да се предпочита този подход пред изграждането на собствено софтуерно решение в цялост, от нулата. Избраният подход трябва да бъде детайлно описан в техническото предложение на участниците;
- Да бъде предвидено използването на Система за контрол на версиите и цялата информация за главното копие на хранилището, прието за оригинален и централен източник на съдържанието, да бъде достъпна публично, онлайн, в реално време.

7.2.2. Системна и приложна архитектура

- Системата трябва да бъде реализирана като разпределена модулна информационна система. Системата трябва да бъде реализирана със стандартни технологии и да поддържа общоприети комуникационни стандарти, които ще гарантират съвместимост на Системата с бъдещи разработки. Съществуващите модули функционалности трябва да бъдат рефакторирани и/или надградени по начин, който да осигури изпълнението на настоящето изискване;
- Бизнес процесите и услугите трябва да бъдат проектирани колкото се може по-независимо с цел по-лесно надграждане, разширяване и обслужване. Системата трябва да е максимално параметризирана и да позволява настройка и промяна на параметрите през служебен (администраторски) потребителски интерфейс;
- Трябва да бъде реализирана функционалност за текущ мониторинг, анализ и контрол на изпълнението на бизнес процесите в Системата;
- При разработката, тестването и внедряването на Системата Изпълнителят трябва да прилага наложими се архитектурни (SOA, MVC или

еквивалентни) модели и дизайн-шаблони, както и принципите на обектно ориентирания подход за разработка на софтуерни приложения;

- Приложните програмни интерфейси и информационните обекти задължително да поддържат атрибут за версия;

- Версията на програмните интерфейси, представени чрез уеб-услуги, трябва да поддържа версията по един или няколко от следните начини:

- Като част от URL-а
- Като GET параметър
- Като HTTP header (Accept или друг)

- За всеки отделен приложен програмен интерфейс трябва да бъде разработен софтуерен комплект за интеграция (SDK) на поне две от популярните развойни платформи (.NET, Java, PHP);

- Системата трябва да осигурява възможности за разширяване, резервиране и балансиране на натоварването между множество инстанции на сървъри с еднаква роля;

- При разработването на Системата трябва да се предвидят възможни промени, продиктувани от непрекъснато променящата се нормативна, бизнес и технологична среда. Основно изискване се явява необходимостта информационната система да бъде разработена като гъвкава и лесно адаптивна, като отчита законодателни, административни, структурни или организационни промени, водещи до промени в работните процеси;

- Изпълнителят трябва да осигури механизми за реализиране на бъдещи промени в Системата без промяна на съществуващия програмен код. Когато това не е възможно, времето за промяна, компилиране и пускане в експлоатация трябва да е сведено до минимум. Бъдещото развитие на Системата ще се налага във връзка с отстраняване на констатирани проблеми, промени в модела на обслужване и др. Такива промени ще се извършват през целия период на експлоатация на Системата, включително и по време на гаранционния период;

- Архитектурата на Системата и всички софтуерни компоненти (системни и приложни) трябва да бъдат така подбрани и/или разработени, че да осигуряват работоспособност и отказоустойчивост на Системата, както и недискриминационно инсталиране (без различни условия за инсталиране върху физическа и виртуална среда) и опериране в продуктивен режим, върху виртуална инфраструктура, съответно върху Държавния хибриден частен облак (ДХЧО);

- Изпълнителят трябва да проектира, подготви, инсталира и конфигурира като минимум следните среди за Системата: тестова, стейджинг, продуктивна;
- Системата трябва да бъде разгърната върху съответните среди (тестова за вътрешни нужди, стейджинг и продуктивна);
 - Мрежата на държавната администрация (ЕЕСМ) ще бъде използвана като основна комуникационна среда и като основен доставчик на защитен Интернет капацитет (Clean Pipe) – изискванията на софтуерните компоненти по отношение на използвани комуникационни протоколи, TCP портове и пр. трябва да бъдат детайлно документирани от Изпълнителя, за да се осигури максимална защита от хакерски атаки и външни прониквания чрез прилагане на подходящи политики за мрежова и информационна сигурност от Възложителя.
 - В Техническото си предложение участникът трябва да опише добрите практики, които ще прилага по отношение на всеки аспект от системната и приложната архитектура на Системата;
 - За търсене трябва да се използват системи за пълнотекстово търсене (например Solr, Elastic Search). Не се допуска използването на индекси за пълнотекстово търсене в СУБД;
 - Системата трябва да бъде разработена така, че да позволява използването ѝ от много различни институции (т.нар. multitenancy), като за използване от нова институция не трябва да се изисква нова инсталация.

7.2.3. Повторно използване (преизползване) на ресурси и готови разработки

Проектът следва максимално да преизползва налични публично достъпни инструменти, библиотеки и платформи с отворен код.

За реализацията на Системата следва да се използват в максимална степен софтуерни библиотеки и продукти с отворен код.

7.2.4. Изграждане и поддръжка на множество среди

Изпълнителят трябва да изгради и да поддържа минимум следните логически разделени среди:

Среда	Описание
Development	Чрез <i>Development</i> средата се осигурява работата по разработката, усъвършенстването и развитието на Системата. В тази среда са налични и допълнителните софтуерни системи и инсталации, необходими за управление на

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

	разработката – <i>continuous integration</i> средства, системи за автоматизирано тестване и др.
Staging	Чрез <i>Staging</i> средата се извършват тестове преди разгръщане на нова версия от <i>Development</i> средата върху <i>Production</i> средата. В нея се извършват всички интеграционни тестове, както и тестовете за натоварване.

7.2.5. Бързодействие и мащабируемост

Контрол на натоварването и защита от DoS/DDoS атаки

- Системата трябва да поддържа на приложно ниво "Rate Limiting" и/или "Throttling" на заявки от един и същ клиентски адрес както към страниците с уеб-съдържание, така и по отношение на заявките към приложните програмни интерфейси, достъпни публично или служебно като уеб-услуги (Web Services) и служебни интерфейси.
- Системата трябва да позволява конфигуриране от страна на администраторите на лимитите за отделни страници, уеб-услуги и ресурси, които се достъпват с отделен URL/URI.
- Системата трябва да поддържа възможност за конфигуриране на различни лимити за конкретни автентикирани потребители (напр. системи на други администрации) и трябва да предоставя възможност за генериране на справки и статистики за броя заявки по ресурси и услуги.

Кохерентно кеширане на данни и заявки

- Отделните информационни системи, подсистеми и интерфейси трябва да бъдат проектирани и да използват системи за разпределен кохерентен кеш в случаите, в които това би довело до подобряване на производителността и мащабируемостта, чрез спестяване на заявки към СУБД или файловите системи на сървърите.
- Изпълнителят трябва да опише детайлно подхода и използваните механизми и технологии за реализация на разпределения кохерентен кеш, както и системните компоненти, които ще използват разпределения кеш;

- Разпределеният кохерентен кеш трябва да поддържа възможност за компресия на подходящите за това данни – например тези от текстов тип; компресирането на данни може да бъде реализирано и на приложно ниво;
- Използваният алгоритъм за създаване на ключове за съхранение/намиране на данни в кеша не трябва да допуска колизии и трябва оптимално да използва процесорните ресурси за генериране на хешове;
- Изпълнителят трябва да подбере подходящи софтуерни решения с отворен код за реализиране на буфериране и кеширане на данните в оперативната памет на сървърите. В зависимост от конкретните приложни случаи (Use Cases) е допустимо да се използват и внедрят различни технологии, които покриват по-добре конкретните нужди – например решения като Memcached или Redis в комбинация с Redis GeoAPI могат да осигурят порядъци по-висока мащабируемост и производителност за често достъпвани оперативни данни, номенклатурни данни или документи;

Като минимум разпределен кохерентен кеш трябва да се предвиди при:

- Извличане на информация от номенклатури и атомични данни за статус и актуално състояние на партии от регистри в информационните системи;
- Извличане на информация от предефинирани периодични справки;
- Други, които са идентифицирани на етап бизнес и системен анализ.

От кеша следва да бъдат изключени прикачени файлове и големи по обем резултати от справки.

Бързодействие

➤ При визуализация на уеб-страници системите трябва да осигуряват висока производителност и минимално време за отговор на заявки - средното време за заявка трябва да бъде по-малко от 1 секунда, с максимум 1 секунда стандартно отклонение за 95% от заявките, без да се включва мрежовото времезакъснение (Network Latency) при транспорт на пакети между клиента и сървъра *[В случай че функционалните изисквания предвиждат визуализация на справки или сложни електронни документи, изискването се адаптира, като се съобразява спецификата на функционалността].*

- Трябва да бъдат създадени тестове за натоварване.

Използване на HTTP/2

С оглед намаляване на служебния трафик, времената за отговор и натоварването на сървърите следва да се използва HTTP/2 протокол при предоставяне на публични потребителски интерфейси с включени като минимум следните възможности:

- Включена header compression;
- Използване на brotli алгоритъм за компресия;
- Включен HTTP pipelining;
- HTTP/2 Server push, приоритизиращ специфични компоненти, изграждащи страниците (CSS, JavaScript файлове и др.);
- Публичните потребителски интерфейси трябва да поддържат адаптивен избор на TLS cipher suites според вида на процесорната архитектура на клиентското устройство - AES-GCM за x86 работни станции и преносими компютри (с налични AES-NI CPU разширения), и ChaCha20/Poly1305 за мобилни устройства (основно базирани на ARM процесори);
- Ако клиентският браузър/клиент не поддържа HTTP/2, трябва да бъде предвиден fall-back механизъм към HTTP/1.1. Тази възможност трябва да може лесно да се реконфигурира в бъдеще и да отпадне, когато браузърите/клиентите, неподдържащи HTTP/2, станат незначителен процент.

Качество и сигурност на програмните продукти и приложенията

- Да бъде предвидено спазването на добри практики на софтуерната разработка – покритие на изходния код с тестове – над 60%, документиране на изходния код, използване на среда за непрекъсната интеграция (Continuous Integration), възможност за компилиране и пакетирание на продукта с една команда, възможност за инсталиране на нова версия на сървъра с една команда, система за управление на зависимостите (Dependency Management);
- Публичните модули, които ще предоставят информация и електронни услуги в Интернет, трябва да отговарят на актуалните уебстандартни за визуализиране на съдържание.

7.2.6. Информационна сигурност и интегритет на данните

- Не се допуска съхранението на пароли на администратори, на вътрешни и външни потребители и на акаунти за достъп на системи (ако такива се използват) в явен вид. Всички пароли трябва да бъдат защитени с подходящи сигурни алгоритми (напр. BCrypt, PBKDF2, scrypt (RFC 7914) за

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

съхранение на пароли и където е възможно, да се използва и прозрачно криптиране на данните в СУБД със сертификати (transparent data-at-rest encryption);

➤ Да бъде предвидена система за ежедневно създаване на резервни копия на данните, които да се съхраняват извън инфраструктурата на системата;

➤ Всички уебстраници (вътрешни и публично достъпни в Интернет) трябва да бъдат достъпни единствено и само през протокол HTTPS. Криптирането трябва да се базира на сигурен сертификат с валидирана идентичност (Verified Identity), позволяващ задължително прилагане на TLS 1.2, който е издаден от удостоверяващ орган, разпознаван от най-често използваните браузъри (Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox). Ежегодното преиздаване и подновяване на сертификата трябва да бъде включено като разходи и дейности в гаранционната поддръжка за целия срок на поддръжката;

➤ Трябва да бъдат извършени тестове за сигурност на всички уебстраници, като минимум чрез автоматизираните средства на SSL Labs за изпитване на сървърна сигурност (<https://www.ssllabs.com/ssltest/>).

➤ При разгръщането на всички уебслужби (Web Services) трябва да се използва единствено протокол HTTPS със задължително прилагане на минимум TLS 1.2;

➤ Програмният код трябва да включва методи за автоматична санитизация на въвежданите данни и потребителски действия за защита от злонамерени атаки, като минимум SQL инжекции, XSS атаки и други познати методи за атаки, и да отговаря, където е необходимо, на Наредбата за оперативна съвместимост и информационна сигурност;

➤ При проектирането и разработката на компонентите на Системата и при подготовката и разгръщането на средите трябва да се спазват последните актуални препоръки на OWASP (Open Web Application Security Project);

➤ Трябва да бъде изграден модул за проследимост на действия и събития в Системата. За всяко действие (добавяне, изтриване, модификация, четене) трябва да съдържа следните атрибути:

- Уникален номер;
- Точно време на възникване на събитието;
- Вид (номенклатура от идентификатори за вид събитие);

- Данни за информационна система, където е възникнало събитието;
- Име или идентификатор на компонент в информационната система, регистрирал събитието;
- Приоритет;
- Описание на събитието;
- Данни за събитието.

➤ Астрономическото време за удостоверяване настъпването на факти с правно или техническо значение се отчита с точност до година, дата, час, минута, секунда и при технологична необходимост - милисекунда, изписани в съответствие със стандарта БДС ISO 8601:2006;

➤ Трябва да бъдат проведени тестове за проникване (penetration tests), с които да се идентифицират и коригират слаби места в сигурността на Системата.

7.2.7. Използваемост

Общи изисквания за използваемост и достъпност

➤ При проектирането и разработката на софтуерните компоненти и потребителските интерфейси трябва да се спазват стандартите за достъпност на потребителския интерфейс за хора с увреждания WCAG 2.0, съответстващ на ISO/IEC 40500:2012;

➤ Всички ресурси трябва да са достъпни чрез GET заявка на уникален адрес (URL). Не се допуска използване на POST за достигане до формуляр за подаване на заявление, за генериране на справка и други;

➤ Функционалностите на потребителския интерфейс на Системата трябва да бъдат независими от използваните от потребителите интернет браузъри и устройства, при условие че последните са версии в период на поддръжка от съответните производители. Трябва да бъде осигурена възможност за ползване на публичните модули на приложимите услуги през мобилни устройства – таблети и смарт-телефони, чрез оптимизация на потребителските интерфейси за мобилни устройства (Responsive Design);

➤ Не се допуска използване на Капча (Captcha) като механизъм за ограничаване на достъпа до документи и/или услуги. Алтернативно, Системата трябва да поддържа "Rate Limiting" и/или "Throttling" съгласно изискванията в т. **7.1.1.** от настоящите изисквания. Допуска се използването на Captcha

единствено при идентифицирани много последователни опити от предполагаем „бот“;

- Трябва да бъде осигурен бърз и лесен достъп до електронните услуги и те да бъдат промотирани с подходящи навигационни елементи на публичната интернет страница – банери, елементи от главното меню и др.;

- Публичните уеб страници на Системата/Наръчника трябва да бъдат проектирани и оптимизирани за ефективно и бързо индексирание от търсещи машини с цел популяризиране сред потребителите и по-добра откриваемост при търсене по ключови думи и фрази. При разработката на страниците и при изготвяне на автоматизираните процедури за разгръщане на нова версия на Системата трябва да се използват инструменти за минимизиране и оптимизация на размера на изходния код (HTML, JavaScript и пр.) с оглед намаляване обема на файловете и по-бързо зареждане на страниците;

- Не се допуска използването на HTML Frames, за да не се пречи на оптимизациите за търсещи машини;

- При разработката на публични уеббазирани страници трябва да се използват и да се реализира поддръжка на:

- Стандартните семантични елементи на HTML5 ([HTML Semantic Elements](#));
- JSON-LD 1.0 (<http://www.w3.org/TR/json-ld/>);
- Open Graph Protocol (<http://ogp.me>) за осигуряване на поддръжка за качествено споделяне на ресурси в социални мрежи и мобилни приложения;

- В екранните форми на Системата трябва да се използват потребителски бутони с унифициран размер и лесни за разбиране текстове в еднакъв стил.

- Всички текстови елементи от потребителския интерфейс трябва да бъдат визуализирани с шрифтове, които са подходящи за изобразяване на екран и които осигуряват максимална съвместимост и еднакво възпроизвеждане под различни клиентски операционни системи и браузъри. Не се допуска използването на серифни шрифтове (Serif).

- Полета, опции от менюта и командни бутони, които не са разрешени конкретно за ролята на влезлия в системата потребител, не трябва да са достъпни за този потребител. Това не отменя необходимостта от

ограничаване на достъпа до бизнес логиката на приложението чрез декларативен или програмен подход.

- Всяка екранна форма трябва да има наименование, което да се изписва в горната част на екранната форма. Наименованията трябва да подсказват на потребителя какво е предназначението на формата.
- Всички търсения трябва да са нечувствителни към малки и главни букви.
- Полетата за пароли трябва задължително да различават малки и главни букви.
- Полетата за потребителски имена трябва да позволяват използване на имейл адреси като потребителско име, включително да допускат всички символи, регламентирани в RFC 1123, за наименоуването на хостове;
- Главните и малките букви на въвежданите данни се запазват непроменени, не се допуска Системата да променя капитализацията на данните, въведени от потребителите.
- Системата трябва да позволява въвеждане на данни, съдържащи както български, така и символи на официалните езици на ЕС.
- Наименованията на полетата следва да са достатъчно описателни, като максимално се доближават до характера на съдържащите се в тях данни.
- Системата трябва да поддържа прекъсване на потребителски сесии при липса на активност. Времето трябва да може да се променя от администратора на системата без промяна в изходния код. Настройките за време за прекъсване на неактивни сесии трябва да включват и възможността администраторите да дефинират стилизирана страница с информативно съобщение, към която Системата да пренасочва автоматично браузърите на потребителите в случай на прекъсната сесия;
- Дългите списъци с резултати трябва да се разделят на номерирани страници с подходящи навигационни елементи за преминаване към предишна, следваща, първа и последна страница, към конкретна страница. Навигационните елементи трябва да са логически обособени и свързани със съответния списък и да се визуализират в началото и в края на HTML контейнера, съдържащ списъка;
- За големите йерархически категоризации трябва да се предвиди възможност за навигация по нива или чрез отложено зареждане (lazy load).

Интернационализация

Интерактивният Наръчник е предназначен за използване от администрацията на Република България. Данните и съдържанието ще се генерират и визуализират на официалния за страната език – българският.

➤ При визуализация на дати и точно време в елементи от потребителския интерфейс всички формати за дата и час трябва да са съобразени с:

- Българският стандартният формат е „DD.MM.YYYY HH:MM:SS”, като наличието на време към датата е в зависимост от вида на визуализираната информация и бизнес-смисъла от показването на точно време;
- Системата трябва да поддържа и всички формати съгласно ISO БДС 8601:2006;

Изисквания за използваемост на потребителския интерфейс

➤ В електронните форми трябва да бъде реализирана валидация на въвежданите от потребителите данни на ниво "поле" (in-line validation). Валидацията трябва да се извършва в реално време на сървъра, като при успешна валидация данните от съответното поле следва да бъдат запазени от сървъра;

➤ Системата трябва да гарантира, че въведените, валидираните и запазените от сървъра данни остават достъпни за потребителите дори за процеси, които не са приключили, така че при волно, неволно или автоматично прекъсване на потребителската сесия поради изтичане на периода за допустима липса на активност потребителят да може да продължи съответния процес след повторно влизане в системата, без да загуби въведените до момента данни и прикачените до момента електронни документи;

➤ Трябва да бъде реализирана възможност за добавяне и редактиране от страна на администраторите на Системата, без да са необходими промени в изходния код, на контекстна помощна информация за:

- всяка електронна форма или стъпка от процес, за която има отделен екран/форма;
- всяка група полета за въвеждане на данни (в случаите, в които определени полета от формата са групирани тематично);
- всяко отделно поле за въвеждане на данни;

➤ Трябва да бъде разработена контекстна помощна информация за всички процеси, екрани и електронни форми, включително ясни указания за попълване и разяснения за особеностите при попълване на различните групи полета или на отделни полета;

➤ При проектирането и реализацията на потребителския интерфейс трябва да се отчете, че той трябва да бъде еднакво използваем и от мобилни устройства (напр. таблети), които не разполагат с мишка, но имат чувствителни на допир екрани.

➤ Потребителският интерфейс следва да бъде достъпен за хора с увреждания съгласно изискванията на чл. 48, ал. 5 от ЗОП.

Изисквания за използваемост в случаи на прекъснати бизнес процеси

➤ Системата трябва да съхранява перманентно всеки започнал процес/процедура по подаване на заявление или обявяване на обстоятелства, текущия му статус и всички въведени данни и прикачени документи дори ако потребителят е прекъснал волно или неволно потребителската си сесия;

➤ При вход в системата потребителят трябва да получава прегледна и ясна нотификация, че има започнати, но недовършени/неизпратени/неподписани заявления, и да бъде подканен да отвори модула за преглед на историята на транзакциите;

7.2.8. Системен журнал

Изгражданото решение задължително трябва да осигурява проследимост на действията на всеки потребител (одит), както и версия на предишното състояние на данните, които той е променил в резултат на своите действия (системен журнал).

Атрибутите, които трябва да се запазват при всеки запис, трябва да включват като минимум следните данни:

- дата/час на действието;
- модул на системата, в който се извършва действието;
- действие;
- обект, над който е извършено действието;
- допълнителна информация;
- IP адрес и браузър на потребителя.

Размерът на журнала на потребителските действия нараства по време на работа на всяка система, което налага по-различното му третиране от гледна точка на организация на базата данни:

- по време на работа на Системата потребителският журнал трябва да се записва в специализиран компонент, който поддържа много бързо добавяне на записи; този подход се налага, за да не се забавя излишно работата на Системата;

- специална фоновая задача трябва да акумулира записаните данни и да ги организира в отделна специално предвидена за целта база данни, отделна от работната база данни на Системата;

- данните в специализираната база данни трябва да се архивират и изчистват, като в специализираната база данни трябва да бъде достъпна информация за не повече от 2 месеца назад; при необходимост от информация за предишен период администраторът на Системата трябва първо да възстанови архивните данни;

7.2.9. Дизайн на бази данни и взаимодействие с тях

При използване на база данни (релационна или нерелационна(NoSQL) следва да бъдат следвани добрите практики за дизайн и взаимодействие с базата данни, в т.ч.:

- дизайнът на схемата на базата данни (ако има такава) трябва да бъде с максимално ниво на нормализация, освен ако това не би навредило сериозно на производителността;

- базата данни трябва да може да оперира в клъстър; в определени случаи следва да бъде използван т.нар. sharding;

- имената на таблиците и колоните трябва да следват унифицирана конвенция;

- трябва да бъдат създадени индекси по определени колони, така че да се оптимизират най-често използваните заявки; създаването на индекс трябва да е мотивирано и подкрепено със замервания;

- връзките между таблици трябва да са дефинирани чрез foreign key;

- периодично трябва да бъде правен анализ на заявките, включително чрез EXPLAIN (при SQL бази данни), и да бъдат предприети мерки за оптимизиране на бавните такива;

- задължително трябва да се използват транзакции, като нивото на изолация трябва да бъде мотивирано в предадената документация;

- при операции върху много записи (batch) следва да се избягват дългопродължаващи транзакции;
- заявките трябва да бъдат ограничени в броя записи, които връщат;
- при използване на ORM или на друг слой на абстракция между приложението и базата данни, трябва да се минимизира броят на излишните заявки (т.нар. n+1 selects проблем);
- при използване на нерелационна база данни трябва да се използват по-бързи и компактни протоколи за комуникация, ако такива са достъпни.

8. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА

8.1. Дейност 1 *Подготовка на текстовото съдържание на Наръчника*

8.1.1. Описание на дейността

Наръчникът ще съдържа описание на Модела CAF 2013 – структурата и съдържанието, етапите на въвеждане, задължителните стъпки, заедно с препоръки за изпълнение и примери за илюстрация. Ще бъдат включени указания за планирането и организирането на процеса на самооценка, в зависимост от структурата на администрацията, нейната численост, териториално разположение и т.н., включително ще бъдат включени примери за препоръчителна организация на процеса, в зависимост от тези параметри. Тук следва да се включат инструкции за структурата и ролите на екипа, организацията на работа на екипа, формулярите за индивидуална и екипна (консенсусна) самооценка в т.ч. отразяването на силните страни, областите за подобрене, точките, доказателствата, формулярите за графично изобразяване на резултатите, формулярите за изготвяне на план с мерки за подобрене, методика и формуляр за приоритизиране на мерките, структурата на доклад за самооценката, формуляр за идентифициране на добри практики, указания и формуляр за искане на външна оценка (обратна връзка) след разписване на Национални правила за външна оценка по проекта и др.

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Срокът за разработване на текстово съдържание на Наръчника е до 30 календарни дни от сключването на договора.

8.1.3. Очаквани резултати

Разработено текстово съдържание на Наръчника и предадено на Възложителя на електронен носител.

8.2. Дейност 2 *Разработване на техническо задание/спецификация за интерактивен Наръчник за въвеждане и управление на процеса за прилагане на САФ*

8.1.1. Описание на дейността

За изготвянето на техническото задание е необходимо детайлно разписване на целия бизнес процес. Този процес трябва да включва освен изброените в Дейност 2. дейности по внедряването на модела от САФ потребителите в администрацията, също и дейностите по организация и управление на процеса, за които е отговорен ресурсния център по САФ в ИПА. Тези дейности са свързани с регистрация на голям брой САФ потребители, комуникация с регистрираните потребители, даване на консултации и обмен на информация (в т.ч. добри практики) между потребителите, възможност за генериране на справки в различен разрез и формат от страна на ресурсния център.

В това задание следва да бъдат определени и следните минимални характеристики на интерактивния Наръчник:

1. Дефиниране на функционалности;
2. Основни единици данни и функционалности;
3. Дефиниране на видове потребители, нива на достъп и роли за сигурност – външни и вътрешни роли;
4. Дефиниране на документи, образци и шаблони;
5. Дефиниране на системни нотификации – автоматизирано уведомяване на отговорни експерти за даден процес;
6. Дефиниране на филтри за търсене на информация;
7. Дефиниране на готови данни за въвеждане на информация – бази данни;
8. Дефинирани на справки, базирани на динамични филтри;

9. Дефиниране на параметри за експорт на данни във външни файлове;
10. Дефиниране на параметри за контроли и проверка на данни;
11. Дефиниране на свободни текстови полета;
12. Определяне на задължителни полета;
13. Определяне на параметри за системни нотификации;
14. Дефиниране на функционалните обвързаности с наличното в ИПА техническо обезпечение /ако е необходимо/;
15. Създаване на интерфейс връзки спрямо наличното в ИПА техническо обезпечение /ако е необходимо/.

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

- Наръчникът ще бъде уеб – базиран, ще включва публична портална част, потребителски интерфейс, административен модул за управление на потребители, модул за администриране на съдържание.
- Публичната портална част трябва да бъде общодостъпна през интернет и да осигурява на всички потребители достъп до функционалностите и възможностите ѝ с използване на интернет браузър. Системата трябва да функционира пълноценно с най-използваните интернет браузъри.
- Потребителският интерфейс следва да е на български език.
- Наръчникът следва да е лесен за използване, с интуитивен и лесен за възприемане графичен интерфейс, съобразен с конкретните изисквания и приети графични стандарти за целия проект – лого, цветове и др.
- Потребителският интерфейс следва да позволява едновременното му ползване от неограничен брой потребители
- Следва да има модули с автоматизирани форми за попълване на информация от страна на внедряващите администрации, съобразени с Ръководството за внедряване на CAF 2013.
- Следва да има технологична възможност за генериране на справки по набор от комплексни критерии на база текущи данни
- След разработване и внедряване на Наръчника, информацията в него да може да бъде актуализирана и поддържана от експерти на ИПА, а на база на използваната технология, тя да може да бъде развивана и обогатявана непрекъснато.
- Да има възможност за прикачване на всякакъв вид файлове, както и експортиране на информация в Excel и Word.
- Достъпът до Наръчника трябва да е свободен за всички заинтересовани страни чрез Интернет страницата на ИПА, с цел да се осигури устойчивост на проекта и процесите по внедряване на CAF в администрацията, след неговото приключване, както и възможности за

мултиплициране на резултатите; Уеб базирания продукт ще бъде инсталиран от ВИ на Windows сървър 2012 на Възложителя и ще бъде хостван на същия сървър.

- Едновременно с горното, следва да се поддържа система за идентификация на потребители с помощта на потребителско име и парола при необходимост;
- Наръчникът да има защитен административен интерфейс за поддържане на системни данни, номенклатури, потребители и права;
- Да бъде изградена система за сигурност на достъпа (на нива) и работа само с определена част от информацията, като използването на непубличната част от информацията да става само с оторизиран достъп (с потребителско име и парола).
- Да притежава система за управление на потребителите (създаване на потребители, активиране и деактивиране на потребители, даване на права на един потребител за една или повече роли и премахването им), възможност за управление на паролите и тяхната сложност - смяна на парола, ресет на парола.
- Във връзка с изискванията за информационна сигурност, при липса на активност на регистриран потребител в течение на предварително дефиниран период от време, потребителската сесия трябва да бъде прекратявана, като попълнената информация към дадения момент да бъде запазвана и при ново влизане с парола, да се продължава от същото място.
- Да позволява регистриране и съхраняване на служебна информация за действията на потребители, относно въвеждането, промяната и/или изтриването на данни; Системата трябва да поддържа история за действия и събития. Поддържа се информация за естеството на действието/събитието, времето на извършването му и потребителя, извършил даденото действие. Информацията трябва да се визуализира чрез графичния потребителски интерфейс.
- Да поддържа функции по резервно копиране и възстановяване на данните (Backup and Recovery). Копирането на данните трябва да се извършва без това да се отразява на нормалното функциониране на системата;

Софтуерът следва да:

- осигурява защита от неправомерен или случаен достъп;
- осигурява защита срещу промяна или унищожаване на данни от неоторизирани лица;

- предоставя възможности за контролиране, проследяване и отчет на всички действия, извършвани от нейните потребители;
- осъществява стриктен контрол върху потребителския достъп като предоставя данни, документи и възможни действия само в рамките на правата за достъп, съобразно отредената роля на всеки потребител;
- осигурява средства за защита на целостта на данните, средства за архивиране на данните и тяхното пълно възстановяване след евентуален срив.

Срокът за разработване на техническо задание на интерактивния Наръчник е до 60 календарни дни от сключването на договора.

8.1.3. Очаквани резултати

Разработено Техническо задание

8.3. Дейност 3 *Общ дизайн и дизайн на навигационни функционалности*

8.1.1. Описание на дейността

1. Общ външен дизайн
2. Структуриране на навигационни менюта и подменюта;
3. Разработване на уеб-базирана платформа и софтуер за управление.
4. Първоначална инсталация на продукта от ВИ на сървър на Възложителя

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Срокът за разработване, тестване и инсталиране на уеб - базиран Наръчник е до 90 календарни дни след приключване на изпълнението на Дейност 2.

8.1.3. Очаквани резултати

Цялостно разработен, тестван и инсталиран уеб-базиран Наръчник на сървър на Възложителя. Продуктът ще бъде хостван на сървър на Възложителя.

8.4. Дейност 4 *Въвеждане на функционалности и данни*

8.1.1. Описание на дейността

1. Въвеждане на изходна/входна информация
2. Генериране на база данни
3. Тестване на системата и обратна връзка от ползватели

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

4. Коригиране на грешки от тестовия под-етап

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Срокът за разработване, тестване и инсталиране на уеб- базиран Наръчник е до 90 календарни дни след приключване на изпълнението на **Дейност 2**.

8.1.3. Очаквани резултати

Цялостно разработен, тестван и инсталиран уеб-базиран Наръчник на сървър на Възложителя. Продуктът ще бъде хостван на сървър на Възложителя.

8.5. Дейност 5 *Разработване на ръководства и обучение*

8.1.1. Описание на дейността

1. В рамките на тази дейност трябва да бъдат обучени 3-ма служители от ИПА за поддържане и администриране на интерактивния Наръчник;
2. Да бъде разработено Ръководство за поддържане и администриране на интерактивния Наръчник;
3. Да бъде разработено Ръководство на потребителя за работа с интерактивния Наръчник.

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Срокът за изпълнение на тази дейност е до 30 календарни дни след приключване на изпълнението на **Дейност 3** и **Дейност 4**.

8.1.3. Очаквани резултати

1. Обучени трима служители на ИПА за поддържане и администриране на уеб базирания Наръчник.
2. Разработено ръководство за поддържане и администриране на интерактивния Наръчник.
3. Разработено ръководство на потребителя за работа с интерактивния Наръчник

9. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

www.eufunds.bg

9.1. Изисквания към документацията

- Цялата документация и всички технически описания, ръководства за работа, администриране и поддръжка на Системата, включително и на нейните съставни части, трябва да бъдат налични на български език;
- Всички документи трябва да бъдат предоставени от Изпълнителя в електронен формат (ODF/ /Office Open XML/MS Word DOC/RTF/PDF/HTML или др.), позволяващ пълнотекстово търсене/търсене по ключови думи и копиране на части от съдържанието от оригиналните документи във външни документи, за вътрешна употреба на възложителя;
- Навсякъде, където в документацията има включени диаграми или графики, те трябва да бъдат вградени в документите в оригиналния си векторен формат;

9.2. Прозрачност и отчетност

Документацията, предоставена от Изпълнителя на Възложителя, трябва да бъде:

- на български език;
- на хартия и в електронен формат; копирането и редактирането на предоставените документи следва да бъде лесно осъществимо;
- актуализирана в съответствие със съгласувана с възложителя процедура, която следва да включва документи, подлежащи на промяна/актуализация, крайни срокове и нужната за случая методология.

9.3. Системен проект

Изпълнителят на настоящата поръчка трябва да дефинира в детайли конкретния обхват на реализация на софтуерната разработка и да документира изискванията към софтуера в детайлно техническо задание (системен проект), която ще послужи за пряка изходна база за разработка.

При документирането на изискванията, с цел постигане на яснота и стандартизация на документите, е необходимо да се използва утвърдена нотация за описание на бизнес модели. Изготвената детайлна техническа спецификация/задание (системен проект) се представя за одобрение на Възложителя. В случай на забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя Изпълнителят е длъжен да ги отрази в детайлната техническа спецификация/задание (системен проект).

9.4. Техническа документация

Всички продукти, които ще се доставят, трябва да са със специфична документация за инсталиране и/или техническа документация, в това число:

- Ръководството за администратора, включващо всички необходими процедури и скриптове по инсталиране, конфигуриране, архивиране, възстановяване и други, необходими за администриране на Системата;
- Документи за крайния ползвател – Изпълнителят трябва да предостави главното Ръководство на ползвателите на софтуера. Документът е предназначен за крайните ползватели. Той трябва да описва цялостната функционалност на приложния софтуер и съответното му използване от крайни ползватели;
 - Детайлно описание на базата данни;
 - Описание на софтуерните модули;
 - Описание на изходния програмен код.

9.5. Протоколи

Изпълнителят трябва да изготвя протоколи от изпълнението на различните етапи на проекта, описани в раздел 8 на настоящия документ, заедно със съпътстващите ги документи – резултати от изпълнението на етапите.

9.6. Комуникация и доклади

За успешното изпълнение на проекта участниците в настоящата обществена поръчка трябва да предложат адекватен механизъм за управление на проектната комуникация, който е неразделна част от предлаганата цялостна проектна методология.

Управлението на комуникацията трябва да включва изготвяне на минимум следните регулярни доклади за статуса и напредъка на изпълнението на поръчката:

9.6.1. Встъпителен доклад

Встъпителният доклад трябва да бъде предоставен до календарни 10 дни от подписването на договора и да съдържа описание минимум на:

- Подробен работен план и актуализиран времеви график за периода на проекта;
- Начини на комуникация;
- Отговорни лица и екипи.

Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“ се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- Встъпителният доклад следва да бъде одобрен от Възложителя.

9.6.2. Междинни доклади

Междинните доклади трябва да бъдат представяни и да се предават при приключване на всяка от дейностите и поддейностите и/или при настъпване на събитие.

Междинните доклади трябва да съдържат информация относно изпълнението на дейностите и поддейностите по предварително изготвения проектен план.

Докладът за междинния напредък трябва да бъде подготвен по следния начин:

- Общ прогрес по дейностите през периода;
- Постигнати проектни резултати за периода;
- Срещнати проблеми, причини и мерки, предприети за преодоляването им;
- Рискове за изпълнение на свързани дейности и на проекта като цяло и предприети мерки;
- Актуализиран план за изпълнение, ако има такъв.
- Всеки междинен доклад следва да бъде одобрен от Възложителя.

9.6.3. Окончателен доклад

В края на периода за изпълнение трябва да се представи окончателен доклад. Окончателният доклад трябва да съдържа описание на изпълнението и резултати.

Докладите се изпращат до отговорния служител на Възложителя. За тази цел Възложителят ще определи в договора отговорния/отговорните служител/служители. Всички доклади се представят на български език в електронен формат и на хартиен носител, като се вхидират в деловодството на ИПА. Докладите се одобряват от отговорния/отговорните служител/служители..

Одобрението на докладите ще се извършва чрез подписване на двустранни предавателно-приемателни протоколи, подписани от представители на Изпълнителя и на Възложителя.

Възложителят разглежда представените доклади и уведомява Изпълнителя за приемането им без забележки или ги връща за преработване, допълване и/или окомплектоване, ако не отговарят на изискванията, като чрез

упълномощено в договора лице дава указания и определя срок за отстраняване на констатираните недостатъци и пропуски.

10. РЕЗУЛТАТИ

Очакваните резултати от изпълнението на настоящата обществена поръчка са следните:

Разработен интерактивен онлайн Наръчник за внедряване на САФ, подкрепящ цялостно процеса по въвеждане на модела в целевите администрации и създаващ условия за устойчивост и мултиплициране на резултатите и след приключване на проекта, което включва:.

1. Разработено текстово съдържание на Наръчника и предадено на Възложителя на електронен носител.
2. Разработено Техническо задание.
3. Разработен, тестван и инсталиран уеб-базиран Наръчник на сървър на Възложителя. Продуктът ще бъде хостван на сървър на Възложителя.
4. Обучени трима служители на ИПА за поддържане и администриране на уеб базирания Наръчник.
5. Разработено ръководство за поддържане и администриране на интерактивния Наръчник.
6. Разработено ръководство на потребителя за работа с интерактивния Наръчник.
7. Възложителят да получи всички прехвърляеми права по ЗАПСП, вкл. но не само, сорс кодовете на уеб-базирания Наръчник.