



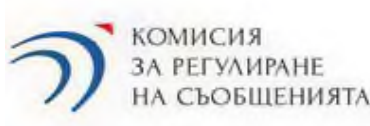
Техническа спецификация (Техническо задание)

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за

*„Развитие на информационна
система „Лицензиране и
регистри“ на КРС в
съответствие с принципите
на електронното управление“*



СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ	2
1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	7
1.1. Използвани акроними	7
1.2. Дефиниции	8
1.3. Дефиниции за нива на електронизация на услугите.....	15
2. ВЪВЕДЕНИЕ	16
2.1. Цел на документа.....	16
2.2. Функции и структура на Комисията за регулиране на съобщенията	16
2.3. За проекта	20
2.4. Нормативна рамка	22
3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на проекта	23
3.1. Общи и специфични цели на проекта	23
3.2. Обхват на проекта	24
3.3. Целеви групи	25
3.4. Очаквани резултати	26
3.5. Период на изпълнение	26
3.6. Източник на финансиране	27
4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ.....	27
4.1. Технологична среда	27
4.1.1. Информационни и комуникационни технологии в КРС.....	27
4.1.2. Хардуерна и софтуерна среда	28
4.1.3. Средства за защита	29
4.2. Бизнес архитектура на ИСЛР.....	29



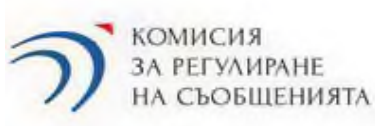
4.3.	Текущо състояние – регистри	30
4.3.1.	Списък на регистрите в ИСЛР на КРС по нормативна база/основание	30
4.4.	Текущо състояние – ЕАУ	35
4.4.1.	Заявяване на ЕАУ	35
4.4.2	Списък с текущо предлагани ЕАУ	37
4.5.	Текущо състояние – жалби	43
5.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА	47
5.1.	Общи изисквания към изпълнението на обществената поръчка	47
5.2.	Общи организационни принципи	48
5.3.	Управление на проекта	48
5.3.1.	Екип за изпълнение	50
5.4.	Управление на риска	53
6.	ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА	55
6.1.	Етап 1: Анализ на данните и изискванията	56
	Обхват на анализа на данните и изискванията	56
6.1.1.	Специфични изисквания към етапите на бизнес анализа и разработка	58
6.1.2.	Специфични изисквания при оптимизиране на процесите по заявяване на електронни административни услуги в зависимост от заявителя	60
6.1.3.	Изисквания за оптимизиране на процесите по подаване на декларации, изискуеми в съответствие с нормативната уредба и вътрешните правила	63
6.1.4.	Изисквания към регистрите и предоставянето на административните услуги	64
6.2.	Етап 2: Изготвяне на системен проект и прототип на софтуерната разработка	64
6.3.	Етап 3: Разработване на софтуерното решение и тестване	66
6.4.	Етап 4: Внедряване на разработката	71
6.5.	Етап 5: Обучение	71
6.6.	Етап 6: Гаранционна поддръжка	72
6.6.1.	Управление на инциденти и проблеми по време на ГП	75



7. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ	75
7.1. Функционални изисквания към информационната система	76
7.1.1. Интеграция с външни информационни системи	76
7.1.2. Интеграционен слой	78
7.1.3. Технически изисквания към интерфейсите	79
7.1.4. Електронна идентификация на потребителите	80
7.1.5. Отворени данни	82
7.1.6. Формиране на изгледи	82
7.1.7. Администриране на Системата	83
7.1.8. Специфични функционални изисквания	83
7.2. Нефункционални изисквания към информационната система	97
7.2.1. Авторски права и изходен код	98
7.2.2. Системна и приложна архитектура	99
7.2.3. Повторно използване (преизползване) на ресурси и готови разработки	101
7.2.4. Изграждане и поддръжка на множество среди	103
7.2.5. Процес на разработка, тестване и разгръщане	103
7.2.6. Бързодействие и мащабируемост	105
7.2.7. Информационна сигурност и интегритет на данните	108
7.2.8. Използваемост	112
7.2.9. Системен журнал	118
7.2.10. Дизайн на бази данни и взаимодействие с тях	119
8. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА	120
8.1. Дейност 1: Анализ и оптимизиране на процесите и данните в ИСЛР и релацията между тях и разработване на актуализиран бизнес модел на ИСЛР с нов модул Жалби	120
8.1.1. Описание на дейността	120
8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността	122



8.1.3.	Очаквани резултати	124
8.2.	Дейност 2: Разработване на модул Жалби заедно с реализиране на нова електронна услуга за адресиране и обработка на жалби от всички възможни входни канали и реализация на интеграция с документната система на КРС за надграждане на ИСЛР	124
8.1.1.	Описание на дейността.....	124
8.1.2.	Изисквания към изпълнение на дейността	125
8.1.3.	Очаквани резултати	126
8.3.	Дейност 3: Развитие на електронните административни услуги и присъединяване към ЕПДЕАУ и интеграция с възможни хоризонтални системи на единния модел	126
8.1.1.	Описание на дейността.....	126
8.1.2.	Изисквания към изпълнение на дейността	127
8.1.3.	Очаквани резултати	127
8.4.	Дейност 4 Развитие и присъединяване на регистрите, поддържани от КРС, към RegiX ..	127
8.1.1.	Описание на дейността.....	128
8.1.2.	Изисквания към изпълнение на дейността	128
8.1.3.	Очаквани резултати	129
8.5.	Дейност 5 Тестване и внедряване на надградената ИСЛР	129
8.1.1.	Описание на дейността.....	129
8.1.2.	Изисквания към изпълнение на дейността	129
8.1.3.	Очаквани резултати	130
8.6.	Дейност 6 Обучение във връзка с предмета по Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4	130
8.6.1.	Описание на дейността.....	130
8.6.2.	Изисквания към изпълнение на дейността	130
8.6.3.	Очаквани резултати	131
8.7.	Дейност 7 Гаранционна поддръжка	131
8.7.1.	Описание на дейността.....	131
8.7.2.	Изисквания към изпълнение на дейността	131



8.7.3.	Очаквани резултати	132
9.	ДОКУМЕНТАЦИЯ	132
9.1.	Изисквания към документацията	132
9.2.	Прозрачност и отчетност	133
9.3.	Системен проект.....	134
9.4.	Техническа документация	134
9.5.	Протоколи	134
9.6.	Комуникация и доклади	135
9.6.1.	Доклад от анализ на данните и изискванията	135
9.6.2.	Междинни доклади.....	135
9.6.3.	Окончателен доклад.....	136
10.	РЕЗУЛТАТИ	137



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"
еАвт	Системата за електронна Автентикация
ЗЗЛД	Закон за защита на личните данни
ЗЗП	Закон за защита на потребителите
ЗОП	Закон за обществените поръчки
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
КРС	Комисия за регулиране на съобщенията
НМИМИС	Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност
НОИИСРЕАУ	Наредба за общите изисквания към информационните системи,



	регистрите и електронните административни услуги
ОПДУ	Оперативна програма „Добро управление“
ТС	Техническа спецификация (Техническо задание)
СРЕУ	Стратегия за развитие на електронно управление 2019 – 2023
ТР	Търговски регистър
ДХЧО	Държавен хибриден частен облак
ЦАИС	Централизирана автоматизирана информационна система
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
SDK	Software development kit
API	Application programming interface/Приложно програмен интерфейс

1.2. 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.
Вътрешна електронна административна услуга (ВЕАУ)	Вътрешни електронни административни услуги са вътрешни административни услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства. Вътрешни електронни административни услуги са и услугите, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства, предлагани от лицата, осъществяващи публични функции, и от организациите, предоставящи обществени услуги, едни на други, както и на административните органи. Вътрешни електронни административни услуги могат да се предоставят и от административните органи на лицата, осъществяващи публични



	функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги.
Доставчик на електронни административни услуги	Доставчик на електронни административни услуги е административен орган, лице, осъществяващо публични функции, или организация, предоставяща обществени услуги, които предоставят електронни административни услуги на гражданите и организациите в рамките на своята компетентност.
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 (формирание на отделни клъстери, виртуални информационни центрове и мрежи) и на физическо ниво (клетки и шкафове с контрол на достъпа).
Двуфакторна автентикация	Процес, при който достъпът до информационен ресурс минава през две нива на сигурност. Традиционната защита на информационна система е едностепенна. Тя разчита на парола или PIN код, за да ограничи достъпа до нея. Двуфакторната автентикация добавя допълнителен слой защита. При нея е необходимо освен въвеждане на парола да се въведе и допълнителен код за сигурност. Този код се генерира в реално време и се използва еднократно.



Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги (Единен модел)	Съвкупност от основния работен процес при заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и ресурсите на електронното управление, чрез които се осигурява. Целта на Единния модел е чрез наличните ресурси на електронното управление да се предостави възможност за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги. Компонентите на Единния модел са: • Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ); • Система за електронна автентикация (еАвт); • Система за управление на електронни форми (еФорми); • Система за електронна оторизация (еОтор); • Система за обмен справочна и удостоверителна информация (RegiX); • Система за електронно плащане (еПлащане); • Система за електронно връчване (еВръчване).
Електронна административна услуга (ЕАУ)	Електронни административни услуги са административните услуги, предоставяни на гражданите и организациите от административните органи, услугите, предоставяни от лицата, на които е възложено осъществяването на публични функции, както и обществените услуги, които могат да се заявяват и/или предоставят от разстояние чрез използването на електронни средства.
Електронна съобщителна услуга (ЕСУ)	Електронна съобщителна услуга е услуга, обичайно предоставяна по възмезден начин, която изцяло или предимно включва пренос на сигнали по електронни съобщителни мрежи, включително услуги по преноса, осъществявани чрез мрежи за радиоразпръскване, без да се включват услуги, свързани със съдържанието и/или контрола върху него. В обхвата на електронните съобщителни услуги не се включват услугите на информационното общество, които не се състоят изцяло или предимно от пренос на сигнали чрез електронни съобщителни мрежи.
Електронно управление (ЕУ)	Система на информационно взаимодействие на държавните органи помежду им и с физически и юридически лица въз основа на автоматизация и оптимизиране на държавните функции, а също така и за предоставяне на услуги в електронна форма



еВръчване	Система за електронно връчване
еПлащане	Система за електронно плащане
ЕПДЕАУ	Единен портал за достъп до електронни административни услуги
ЕУ	Е-управление
Заявител/получател на ЕАУ	Заявител/получател са физически или юридически лица, които реализират своя законен интерес по заявяване и получаване на резултати от административни услуги (включително ЕАУ) пряко или чрез свои представители. В Закона за електронното управление клиентите са определени като „получатели на електронни административни услуги“. В настоящия документ като синоним на клиент е използвано понятието заявител/получател или потребител.
Жалба (оплакване/сигнал за извършено нарушение на контролираната от КРС нормативна уредба)	Искане, подадено от физическо или юридическо лице до КРС в което се твърди, че правата или законните му интереси, свързани с предоставянето на ЕСУ, пощенски услуги, електронни удостоверителни услуги или др., са били засегнати. Жалбата е и искане, съдържащо твърдения за извършено нарушение на контролираната от КРС нормативна уредба, което не засяга пряко подателя.
Разглеждане на жалби (оплаквания/сигнал за извършено нарушение на контролираната от КРС нормативна уредба)	Деятността на КРС по администриране на жалбите, описана във Вътрешните правила за деловодната дейност и работата с документи в Комисията за регулиране на съобщенията, както и в приложимите нормативни актове.
Електронен дневник жалби (оплаквания)	Електронен дневник, в който са регистрирани всички жалби (оплаквания) на Потребители на ЕСУ, получени директно от Клиентите по пощата, по електронна поща, ЕАУ или чрез други електронни канали.



ИКТ инфраструктура	Съвкупност от обекти на информационната и комуникационната инфраструктура, предназначени да осигурят функционирането на технологичната среда с цел формиране и предоставяне на достъп до електронни информационни ресурси.
Интеграционен слой	Съвременен ИТ ресурс на е- управлението, отговорен за оркестрацията между отделните нива на взаимодействие както между ресурсите на електронното управление, така и с външни за него ресурси, средства за контрол на достъпа до съответните ресурси, управление на натоварването и съхранение на информация, свързана с достъпа до ресурси. Интеграционния слой обхваща: – интеграционна шина за обмен на електронни документи; – интеграционна шина за обмен на удостоверителна и справочна информация; – интеграционна шина за достъп и управление на ИТ услуги и данни. Предоставя съвременни ИТ средства чрез стандартизирани протоколи за взаимодействие.
Интеграционна шина	Шина за интеграция на информационни системи, която осигурява централизиран и унифициран обмен на съобщения между тях на основата на архитектура ориентирана към предоставяне на услуги.
ИСЛР	Информационна система „Лицензиране и регистри“ на КРС
Комисията	Терминът „комисията“ за целта на настоящия документ се прилага като синоним на Комисия за регулиране на съобщенията
Машинночетим 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.
Метаданни	Данни, описващи структурата на информацията, предмет на повторно използване.



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.
Официален отворен стандарт	Стандарт, който е установен в писмена форма и описва спецификациите за изискванията как да се осигури софтуерна оперативна съвместимост.
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.
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.
Развитие на информационна система	Съвкупност от мерки за прилагане на допълнителни функционални изисквания, модернизация на въведена в реална експлоатация информационна система с цел оптимизиране на нейното функциониране и (или) разширяване на функционалността. В настоящия документ като синоним на развитие на



	информационна система са използвани понятията надграждане на функционалността или разширяване на обхвата. При развитието на информационна система, се използва технологичната рамка, с която същата е създадена.
Реална експлоатация на информационна система	Функциониране на информационната система в нормален режим в съответствие с целите, задачите и изискванията, изложени в техническата документация.
Система за контрол на версиите	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: • 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. 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.
Хоризонтална система на електронното управление	Информационна система, която предоставя обща функционалност при предоставянето на всяка ЕАУ, а именно автентикация, оторизация, заплащане, връчване и валидиране и е задължително АИС на участниците да са интегрирани с тях.
Хранилище за изходен код	Хранилището за изходен код е информационна система за съхранение и достъп до изходен код, включваща система за контрол на версиите. Хранилището позволява неограничен брой проектни хранилища, като всяко проектно хранилище се отнася за един проект. Всяко проектно хранилище се отнася към определена администрация. В хранилището се съхранява кодът на всички



	проекти или части от проекти, разработени за администрацията по поръчка, отговаряща на условията на чл. 58а, т. 1 от ЗЕУ.
--	---

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.
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 услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси.



2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише софтуерните изисквания към изпълнението на обществена поръчка с предмет: **„Развитие на информационна система „Лицензиране и регистри“ на КРС в съответствие с принципите на електронното управление“**

Определени са дейностите и поддейностите, които следва да бъдат реализирани в съответствие с етапите в рамките на проекта.

Документирани са изискванията на Възложителя към начина на изпълнението на дейностите, като са дефинирани специфични изисквания и резултати за всеки от етапите на изпълнение на проекта.

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

2.2. Функции и структура на Комисията за регулиране на съобщенията

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) е специализиран независим регулаторен орган, който осъществява секторната политика в областта на електронните съобщения и пощенските услуги. В условията на равнопоставеност и прозрачност, съобразно българското и европейското законодателство, комисията се стреми да насърчава конкуренцията на съобщителните пазари в страната. Националният регулаторен орган работи за увеличаване на инвестициите в сектора на съобщенията, развитие на новите технологии и защита на потребителите в България.



Структурата на КРС е представена на Фигура 1.

Структурни звена
КОМИСИЯ
Председател
Зам. председател
Член на КРС
Член на КРС
Член на КРС
АДМИНИСТРАЦИЯ НА КОМИСИЯТА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
Главен секретар
ЗВЕНО ЗА ВЪТРЕШЕН ОДИТ
Ръководител на звеното за вътрешен одит
Старши вътрешен одитор
Служител по СИ
Финансов контролор
ИНСПЕКТОРАТ
ОБЩА АДМИНИСТРАЦИЯ
ДИРЕКЦИЯ "ФИНАНСОВИ И АДМИНИСТРАТИВНИ ДЕЙНОСТИ"



ОТДЕЛ "БЮДЖЕТ И ФИНАНСИ"
ОТДЕЛ "СЧЕТОВОДНА ДЕЙНОСТ"
ОТДЕЛ "ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ"
ОТДЕЛ "АДМИНИСТРАТИВНИ ДЕЙНОСТИ"
ОТДЕЛ "ВРЪЗКИ С ОБЩЕСТВЕННОСТТА И ПРОТОКОЛ"
ОТДЕЛ "СТОПАНСКИ ДЕЙНОСТИ"
ОТДЕЛ "ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ"
СПЕЦИАЛИЗИРАНА АДМИНИСТРАЦИЯ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ "МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛ НА СЪОБЩЕНИЯТА"
ОТДЕЛ "КОНТРОЛ НА РАДИОЧЕСТОТНИЯ СПЕКТЪР"
ОТДЕЛ "ИНСПЕКЦИЯ НА СЪОБЩЕНИЯТА"
ОТДЕЛ "НАЦИОНАЛНА СИСТЕМА ЗА МОНИТОРИНГ НА РЧС"
ОТДЕЛ "ТЕРИТОРИАЛНО ЗВЕНО БУРГАС"
ОТДЕЛ "ТЕРИТОРИАЛНО ЗВЕНО ВАРНА"
ОТДЕЛ "ТЕРИТОРИАЛНО ЗВЕНО ВЕЛИКО ТЪРНОВО"
ОТДЕЛ "ТЕРИТОРИАЛНО ЗВЕНО ВРАЦА"
ОТДЕЛ "ТЕРИТОРИАЛНО ЗВЕНО ПЛОВДИВ"
ДИРЕКЦИЯ "ПРАВНА"
ОТДЕЛ "НОРМАТИВНИ АКТОВЕ И ПРАВНО ОСИГУРЯВАНЕ"
ОТДЕЛ "ПРАВНО РЕГУЛИРАНЕ И ИНДИВИДУАЛНИ АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ"
ОТДЕЛ "ПРОЦЕСУАЛНО ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО И АДМИНИСТРАТИВНИ НАКАЗАНИЯ"
ДИРЕКЦИЯ "УПРАВЛЕНИЕ НА ОГРАНИЧЕН РЕСУРС"
ОТДЕЛ "РЕГУЛАЦИЯ И КООРДИНАЦИЯ"



ОТДЕЛ "НОМЕРАЦИОНЕН РЕСУРС И ЕЛЕКТРОНЕН ПОДПИС"
ОТДЕЛ "РАДИОРАЗПРЪСКВАНЕ"
ОТДЕЛ "НАЗЕМНИ И СПЪТНИКОВИ МРЕЖИ"
ДИРЕКЦИЯ "РЕГУЛИРАНЕ"
ОТДЕЛ "ПРОУЧВАНЕ И АНАЛИЗ НА ПАЗАРА НА ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩЕНИЯ"
ОТДЕЛ "РЕГУЛИРАНЕ НА ЕЛЕКТРОННИТЕ СЪОБЩЕНИЯ"
ОТДЕЛ "РЕГУЛИРАНЕ НА ПОЩЕНСКИТЕ УСЛУГИ"

Фигура 1 – Структура на Комисията за регулиране на съобщенията

Областите на регулиране от страна на КРС са, както следва:

- Електронни удостоверителни услуги
- Електронни съобщителни мрежи и физическа инфраструктура
- Радиочестотен спектър
- Номера и адреси
- Взаимно свързване и достъп
- Стандартизация
- Радиосъоръжения
- Пазарно регулиране - електронни съобщения
- Пощи
- Защита на крайните потребители
- Сигурност и цялост на електронните съобщителни мрежи и услуги
- Международен роуминг
- Мрежова неутралност
- Регулирани комуникации в рамките на Европейския съюз
- Изисквания към договорите, сключвани с крайни потребители на електронни съобщителни услуги

Правомощията на КРС са уредени в Закона за електронните съобщения (ЗЕС), Закона за пощенските услуги (ЗПУ), Закона за електронния документ и електронния подпис и в подзаконовите нормативни актове, издадените въз основа на законите.



Основна функция на КРС е да контролира осъществяването на електронни съобщения. Сред правомощията ѝ са:

- определя пазарите на електронни услуги;
- прилага регулаторни мерки, които ограничават възможностите за възпрепятстване на свободната конкуренция в полза на потребителите – по-голям избор от услуги на по-ниски цени;
- контролира прилагането на принципите и правилата за ценообразуване, както и параметрите и изискванията за качеството на услугите.

2.3. За проекта

Този проект се явява Дейност 2 от проекта на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) „Изграждане и развитие на информационните системи и регистри на КРС за подобряване на дейностите по регулиране и контрол и повишаване на качеството на административното обслужване“, който ще бъде реализиран по Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ).

В рамките на настоящия проект следва да се надгради и развие съществуващата информационна система „Лицензиране и регистри“ (ИСЛР) на КРС чрез осъвременяване на нейните функционалности за предоставяне на електронни административни услуги чрез Единния модел; чрез развитие на публичните регистри и подрегистри, които се поддържат от КРС съгласно ЗЕС и ЗПУ; чрез разработване на нов модул Жалби, интегриран с деловодната система, чрез който КРС ще предоставя нова електронна услуга „Жалби“, чрез интегриране на ИСЛР на КРС с приложимите хоризонтални системи на електронното управление.

Развитието на ИСЛР ще включва:

- развитие на 7-те основни регистъра и съпътстващите ги подрегистри (общо 47 на брой), поддържани от КРС, и присъединяване към средата за междурегистров обмен (RegiX):
 - анализ и промяна на структурата на данните в съществуващите регистри с цел привеждането им в съответствие със ЗЕУ и НОИИСРЕАУ, включително анализ на необходимите промени във връзка с разработка на интерфейс за връзка с ядрото на RegiX с цел реализиране на достъп до регистри на други администрации;



- подобряване на визуализацията и групирането на данни с цел оптимизиране и улесняване на потребителското изживяване;
 - създаване на нови функционалности за извършване на справки от регистрите по ЗЕС и ЗПУ и разработка на интерфейс за връзка с ядрото на RegiX;
 - разработка на адаптер/адаптери за присъединяване към RegiX.
- пускане в експлоатация на нов модул в ИСЛР – модул Жалби, интегриран с деловодната система на КРС, заедно с реализиране и въвеждане в експлоатация на нова електронна услуга за подаване, обработка и изпращане на документи по жалби. Новата електронна услуга ще бъде добавена към ЕПДЕАУ.

Модулът за онлайн администриране на документи, свързани с жалби срещу предприятия, предоставящи електронни съобщителни и пощенски услуги, ще е достъпен през ЕПДЕАУ чрез нова електронна услуга „Жалби“ и ще предоставя възможност на физически и юридически лица да подават жалби до КРС. Модул Жалби трябва да бъде интегриран с деловодната система на КРС и ще позволява текущо проследяване на статуса на движение на заведената преписка по жалба както от заявителя, така и от експертите на КРС, които участват или контролират процеса по обработка на жалби. След извършен анализ на възможностите по време на изпълнение на Етап 1 Изпълнителят следва да предложи решение за електронно подписване на документите, свързани с Жалбите.

- анализиране на възможността за интеграцията на деловодната система на КРС с еВръчване с цел развитие на ИСЛР в съответствие с принципите на електронното управление;
- интегриране на ИСЛР и деловодната система на КРС с приложимите хоризонтални системи на електронното управление, идентифицирани в процеса на анализ на данните и изискванията;
- разработка на електронни форми за 26 съществуващи ЕАУ и присъединяване на 26 ЕАУ към Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) и реализацията им чрез интеграция с хоризонтални системи по Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ.

Развитието на ИСЛР като цяло ще създаде необходимите предпоставки за по-лесен и по-бърз обмен на информация, както между вътрешните системи на КРС, така и със системи на други администрации, което ще доведе до подобряване на качеството и бързодействието при предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса от КРС при прилагане в максимална степен на принципите на електронното управление и използвайки единен подход при предлагането на ЕАУ, интегрирайки се с наличните хоризонтални компоненти на ЕУ.



2.4. Нормативна рамка

Проектът се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани със следните нормативни актове, стратегически документи и процедури на Възложителя:

Във връзка с дейността на КРС относно спецификата на текущия проект:

- Закон за електронните съобщения (ЗЕС);
- Закон за пощенските услуги (ЗПУ);
- Закон за електронното управление (ЗЕУ);
- Закон за администрацията (ЗА);
- Закон за електронните съобщителни мрежи и физическа инфраструктура (ЗЕСМФИ).

Във връзка с електронно управление:

- Закон за електронното управление (ЗЕУ);
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ);
- Закон за електронната идентификация (ЗЕИ);
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ);
- Концепция за регистрова реформа към Актуализираната стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2023 г.;
- Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019-2023 г.
- Архитектура на Електронното управление в Република България;
- Наредба за административния регистър към Закона за администрацията;
- Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност;
- Практически насоки за дългосрочно съхранение на електронни документи в администрациите.

Регламенти на ЕС

- Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (GDPR)



- Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО.

Изредените нормативни актове и документи в областта на електронното управление и административното обслужване, свързани с дейността на КРС, не са напълно изчерпателни. Изпълнението на проекта трябва да е съобразено и с всички произтичащи от законовата уредба и подзаконовите актове за нейното прилагане изисквания, включително нови нормативни промени, извън посочените по-горе, имащи пряко или косвено отношение към настоящия проект.

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

3.1. Общи и специфични цели на проекта

Проектът е насочен към развитие на съществуващите регистри и подрегистри по реда на ЗЕС и ЗПУ, които понастоящем са част от ИСЛР, в съответствие с принципите на електронното управление, както и повишаване на ефективността и ефикасността на услугите, предлагани от КРС.

Постигането на общата цел ще бъде реализирано чрез следните специфични цели и подцели:

- Развитие на електронните административни услуги за добавяне към ЕПДЕАУ и интеграция с хоризонталните системи на Единния модел, които са налични и приложими за тях;
- Развитие и присъединяване на регистри и подрегистри, поддържани от КРС, към средата за междурегистров обмен (RegiX);
- анализиране на възможността за интеграцията на деловодната система на КРС с еВръчване с цел развитие на ИСЛР в съответствие с Единния модел;



- Интегриране на ИСЛР и деловодната система на КРС с наличните хоризонтални компоненти на Единния модел, идентифицирани в процеса на анализ на данните и изискванията
- Оптимизиране на бизнес процесите по подаване, входиране в деловодна система, обработка и изпращане на документи във връзка с жалбите:
 - изграждане и пускане в експлоатация на модул за онлайн администриране на документи, свързани с жалби срещу предприятия, предоставящи електронни съобщителни и пощенски услуги, и реализиране на нова електронна услуга „Жалби“;
 - генериране на справочна информация за жалбите в модула.
- Обучение на служители на КРС и изготвяне на обучителни материали за всяка група потребители във връзка с надграждането на ИСЛР и новата електронна услуга „Жалби“.

3.2. Обхват на проекта

Описаните в т. 3.1 цели се осъществяват с изпълнението на следните основни дейности и поддейности, които формират обхвата на проекта:

Дейност 1: Анализ и оптимизиране на процесите и данните в ИСЛР, релацията между тях и разработване на актуализиран бизнес модел на ИСЛР с нов модул Жалби;

Дейност 2: Разработване на модул Жалби заедно с реализиране на нова електронна услуга за адресиране и обработка на жалби от всички възможни входни канали и реализация на интеграция с документната система на КРС за надграждане на ИСЛР;

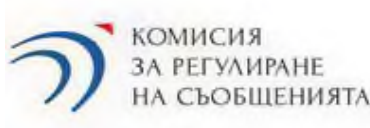
Дейност 3: Развитие на електронните административни услуги на КРС и присъединяване към ЕПДЕАУ и интеграция с хоризонтални системи на Единния модел;

Дейност 4: Развитие и присъединяване на регистрите, поддържани от КРС, към RegiX с цел предоставяне на ВЕАУ на други администрации;

Дейност 5: Тестване и внедряване на надградената ИСЛР;

Поддейност 1: Тестване и внедряване на модул Жалби;

Поддейност 2: Тестване и внедряване на технологичното решение за развитие на регистрите в ИСЛР и присъединяването им към RegiX;



Поддейност 3: Тестване и внедряване на технологичното решение за развитие на ЕАУ и пренасочване на заявяването им към ЕПДЕАУ, както и интеграция с хоризонталните системи на Единния модел;

Дейност 6: Обучение във връзка с предмета по Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4;

Поддейност 1: Трансфер на знания за модул Жалби и нова електронна услуга за жалби;

Поддейност 2: Трансфер на знания за развити ЕАУ, присъединени към ЕПДЕАУ и интегрирани с хоризонталните компоненти за ЕУ;

Поддейност 3: Трансфер на знания за развити регистри в ИСЛР и присъединени към RegiX.

Дейност 7: Гаранционна поддръжка.

3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочен проектът, обхващат:

- Комисията за регулиране на съобщенията:
 - Служители от специализираната администрация на КРС, които извършват вписвания, промяна в обстоятелства, публикуват или изпращат данни от регистрите;
 - Служители от специализираната администрация на КРС, които извършват административни дейности във връзка с входиране, разпределение, обработка на жалби и даване на становище;
 - Администратори и служители във връзка с обезпечаване на резултати от ЕАУ в КРС.
- Граждани:
 - Подаващи и/или ползващи данни от регистрите;
 - Ползващи ЕАУ на КРС;
 - Подаващи жалби
- Бизнес
 - Подаващи и/или ползващи данни от регистрите;
 - Ползващи ЕАУ на КРС;



- Подаващи жалби.

3.4. Очаквани резултати

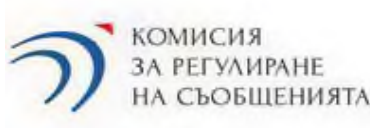
Очакваните резултати от изпълнението на настоящата поръчка са:

- Изграден и пуснат в реална експлоатация модул Жалби, интегриран с деловодната система на КРС;
- Разработена и пусната в експлоатация нова електронна услуга „Жалби“, добавена към ЕПДЕАУ;
- Разработени функционалности за извършване на справки от регистрите на КРС по ЗЕС и ЗПУ;
- Реализирана интеграция на ИСЛР с ядрото на RegiX за достъп до регистри на други администрации;
- Реализирана интеграция на ИСЛР и деловодната система на КРС с други приложими хоризонтални системи на електронното управление ;
- Разработени електронни форми на 26 ЕАУ на КРС и добавени към ЕПДЕАУ за предоставянето им чрез Единния модел;
- Развити 7 регистри (и техните подрегистри), поддържани от КРС, и присъединени към RegiX;
- Изготвени 3 ръководства – за потребителя на модул „Жалби“ и услугата, свързана с него, за администраторите от КРС и за служителите на КРС, обработващи жалбите;
- Обучени 15 служители на КРС;
- Осигурена гаранционна поддръжка – минимум 36 месеца.

3.5. Период на изпълнение

Периодът на изпълнение е **14** месеца, но не по късно от 31.12.2021 г.

В своето предложение участниците трябва да изготвят и предоставят подробен график, в който следва да се конкретизират сроковете за изпълнение на всеки етап съотнесен към всяка дейност и поддейност от настоящата поръчка, както и да бъде отчетена зависимостта между изпълнението на дейност 1, дейност 2 и дейност 3. Графикът за изпълнение трябва



да бъде съобразен с продължителността на дейността и не може да надвишава **14** месеца от дата на сключване на договора.

3.6. Източник на финансиране

Източникът на финансиране е ОП „Добро управление“, ос 1 „Административно обслужване и е-управление“, мярка 74 от актуализираната Пътна карта за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България за периода 2019-2023 г.

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

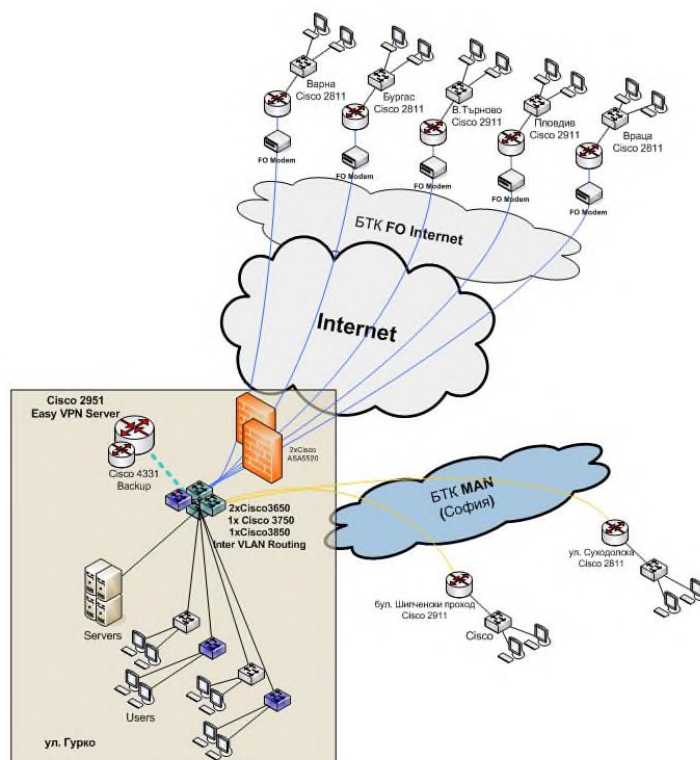
ИСЛР, предмет на развитие по настоящата техническа спецификация, е ИС, която автоматизира процесите от уведомителната, разрешителната, лицензионната и регистрационна дейности на КРС и предоставяне на информация за специфичните за дейността на КРС ЕАУ.

Системата функционира в технологичната среда, чиито компоненти са описани по-долу.

4.1. Технологична среда

4.1.1. Информационни и комуникационни технологии в КРС

Описание на комуникационна свързаност, разпределение на работните места, сървъри и среда за достъп – фигура 2.



Фигура 2 – Комуникационна свързаност

4.1.2. Хардуерна и софтуерна среда

КРС разполага с клъстерна сървърна система. Шасито на клъстерната сървърна система е IBM BladeCenter H Chassis. Системата разполага с четири блейд сървъра всеки с по два процесора. Системата разполага с два дискови масива с общ обем около 18,5 TB. Модулите на системата са свързани през SAN мрежа. Към момента върху системата работят около 35 виртуални сървъра. Виртуализацията се извършва благодарение на VM ware vSphere Server 6.7. Системата за архивиране на виртуалните машини е VEEAM 9.5. Вътрешната виртуална среда разполага с ограничен ресурс от гледна точка на дисково пространство, разполага с до 4 TB за инсталиране на виртуални сървъри, върху които да работи новата информационна система.

Системата е разработена на Java.

Сървърът на базата данни е Oracle 10g Standard edition.

Сървър на приложението е Apache Tomcat 6.

Операционната система на сървъра е MS Windows 2003.

4.1.3. Средства за защита

- Във вътрешната мрежа на КРС:
 - Firewall ASA;
 - UPS /разделно електрозахранване/, за всички работни места, сървъри и комуникационно оборудване;
 - Системи за контрол и оторизация на достъпа на база MS ActiveDirectory и вътрешен PKI;
 - Антивирусна и антиспам защита;
 - Ironport mail security appliance;
 - Ironport mailweb security appliance;
 - Поддържане на архиви, позволяващи възстановяване на базата данни и информационната система в необходимите за това срокове. КРС разполага със софтуер за архивиране на фирмата VEEAM;
- На хостинга:
 - Осигурена защита от доставчика на хостинг услугата, осигуряваща непрекъснат достъп и цялостност на предоставената в публичната част на системата информация.

4.2. Бизнес архитектура на ИСЛР

Бизнес архитектурата на системата се състои от четири основни части, както е изобразено на Фигура 3:



Фигура 3 – Бизнес архитектура ИСЛР



4.3. Текущо състояние – регистри

Всички публични регистри и подрегистри, поддържани от КРС по Закона за електронните съобщения (ЗЕС) и Закона за пощенските услуги (ЗПУ), са част от ИСЛР.

КРС поддържа **7 бр. основни регистри**, като:

- 3 от основните регистри нямат подрегистри:
 - Регистър на предприятията със значително въздействие върху съответния пазар по чл. 33, ал. 1, т. 3 от ЗЕС;
 - Регистър на оператори, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39 от ЗПУ;
 - Регистър на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ.
- останалите 4 основни регистри включват различен брой подрегистри. Общият брой на подрегистрите в 4-те основни регистъра е 44.

По-голяма част от регистрите, публикувани от ИСЛР, се обновяват автоматично всеки ден. Някои регистри се обновяват годишно (Информация за брой абонати съгласно чл. 33, ал. 2, т. 6 от ЗЕС) или след решения на КРС (Регистър на предприятията със значително въздействие върху съответния пазар, Информация за прехвърлените права по издадени разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър).

Ползвателите на регистрите изпитват затруднение с търсене на информацията в регистрите.

4.3.1. Списък на регистрите в ИСЛР на КРС по нормативна база/основание

№	Наименование регистър/подрегистър	Нормативна база/основание	Публичен
1	Регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения:	чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС	да
1.1	Регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения (съдържа информация за данни за предприятията и електронните съобщителни мрежи и услуги)	чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС	да
1.2	Информация за брой абонати съгласно чл. 33, ал. 2, т. 6 от ЗЕС	чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС	да



№	Наименование регистър/подрегистър	Нормативна база/основание	Публичен
2	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс (ИООР)	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.1	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър - Данни за предприятията	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.2	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за FM - Радиочестотен спектър за аналогово радиоразпръскване с местно покритие.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.3	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за FM - Радиочестотен спектър за аналогово радиоразпръскване с национално покритие.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.4	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за DVB-T.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.5	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за аналогово и цифрово радиоразпръскване в обхвата на къси вълни.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.6	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за неподвижната радиослужба от вида точка към точка.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.7	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за неподвижната радиослужба от вида FWA в обхват 26 GHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.8	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за неподвижна-спътникова радиослужба.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.9	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - Персонално повикване.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да



№	Наименование регистър/подрегистър	Нормативна база/основание	Публичен
2.10	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - TRUNK.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.11	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - PMR.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.12	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - TETRA.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.13	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за наземна мрежа, позволяваща предоставяне на електронни съобщителни услуги - Радиочестотен спектър за наземна мрежа в обхвати 900 MHz и/или 1800 MHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.14	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за наземна мрежа, позволяваща предоставяне на електронни съобщителни услуги - Радиочестотен спектър за наземна мрежа в обхват 2 GHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.15	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за наземна мрежа, позволяваща предоставяне на електронни съобщителни услуги - Радиочестотен спектър за наземна мрежа в обхват 3,6 GHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.16	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за мобилна наземна мрежа - RAMR.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.17	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за мобилна наземна мрежа - GSM-R.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.18	Регистър на предприятията, които имат временни разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да



№	Наименование регистър/подрегистър	Нормативна база/основание	Публичен
2.19	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за производствени нужди.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.20	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - позиция на геостационарна орбита - Данни за предприятията.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.21	Регистри на предприятията, които имат разрешения за предоставяне на позиция на геостационарната орбита, определена за република България - BUL00000.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.22	Регистър на предприятията, които имат разрешения за предоставяне на позиция на геостационарната орбита, определена за република България - BULSAT-BSS-1.2W-W.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.23	Регистри на предприятията, които имат разрешения за предоставяне на интегрирана мобилна спътникова система.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.24	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера - Данни за предприятията.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
2.25	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера - Издадени разрешения.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	да
3.	Регистър на предприятията със значително въздействие върху съответния пазар.	чл. 33, ал. 1, т. 3 от ЗЕС	да
4.	Информация за прехвърлените права по издадени разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър	чл. 123 от ЗЕС	да
4.1	Информация за прехвърлените права по издадени разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър.	чл. 123 от ЗЕС	да
4.2	Информация за отдадения под наем индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър.	чл. 123 от ЗЕС	да



№	Наименование регистър/подрегистър	Нормативна база/основание	Публичен
5	Регистър на предоставените за ползване на предприятията номера, адреси и имена	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.1	Предоставени групи географски номера след географски кодове.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.2	Предоставени групи номера след код за достъп до услугата „Персонален номер” - 700.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.3	Предоставени групи номера след код за достъп до услуги с безплатен достъп - 800.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.4	Предоставени групи номера след код за достъп до услуги с добавена стойност - 90.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.5	Предоставени групи номера за услуги, при които се използва комуникация Машина-Машина (M2M).	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.6	Предоставени номера за достъп до услугата „Комутируем достъп до интернет”.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.7	Предоставени кодове за достъп до услугата „Избор на оператор” - 10XY.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.8	Предоставени номера след код за достъп до справочни услуги - 118XY.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.9	Предоставени номера за хармонизирани услуги със социална значимост - 116XYZ.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.10	Предоставени кратки номера от ННП с първа цифра „1” за достъп до национални негеографски услуги.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.11	Предоставени международни кодове на точки за сигнализация - ISPC.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.12	Предоставени международни кодове на точки за сигнализация - NSPC.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.13	Предоставени кодове за достъп до цифрови мобилни наземни мрежи.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.14	Предоставени кодове на мобилни мрежи (MNC).	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
5.15	Национални номера за достъп до спешни повиквания.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	да
6.	Регистър на оператори, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39 от ЗПУ	чл. 50, ал. 1 от ЗПУ	да



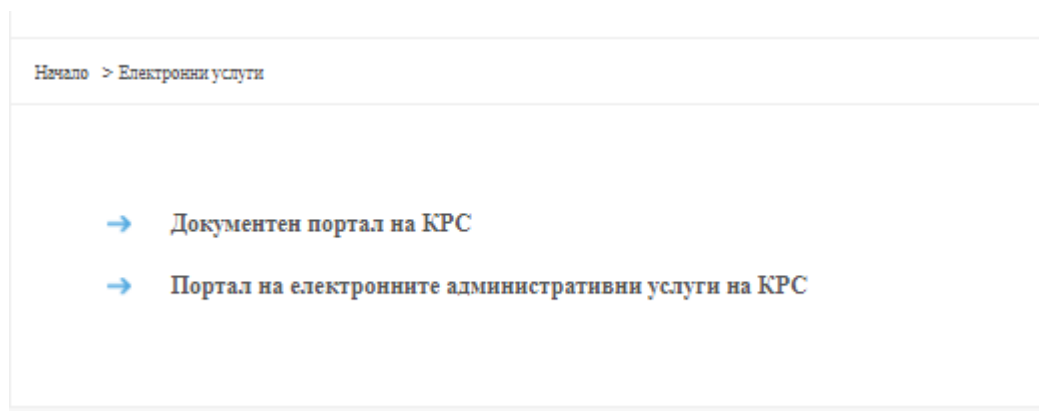
№	Наименование регистър/подрегистър	Нормативна база/основание	Публичен
7.	Регистър на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ	чл. 59, ал. 5 от ЗПУ	да

4.4. Текущо състояние – ЕАУ

4.4.1. Заявяване на ЕАУ

Всички административни услуги на комисията могат да се предоставят по електронен път на посочен от заявителя електронен адрес, чрез портала на електронните административни услуги на комисията, функциониращ чрез интернет страницата на комисията на поддомейн <https://pas.crc.bg>, както и чрез системата за сигурно електронно връчване, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“ на интернет страницата на агенцията <https://edelivery.egov.bg/Account/Login>.

ЕАУ, които КРС предоставя в момента, могат да се заявяват през два канала от интернет страницата на комисията – през документната система на КРС и през ИСЛР:



Порталът на ИСЛР на електронните административни услуги на КРС дава възможност за достъп до предлаганите от комисията специализирани електронни административни услуги. Порталът на електронните административни услуги на КРС предоставя възможност за попълване на електронни форми на заявленията за предоставяне на административни услуги и прикачване на документи към тях. Информация за предлаганите услуги е публикувана на интернет страницата на комисията в раздел „Административно обслужване“ и в Административния регистър.



Подателят на надлежно подписани електронни документи чрез портала на електронните административни услуги на КРС може да получава електронни изявления от КРС през портала, чрез платформата за сигурно електронно връчване, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“ на интернет страницата на агенцията и/или чрез електронна поща, в съответствие с функционалностите му и нормативните изисквания, свързани с електронното управление.

Ползването на ЕАУ става по следния начин:

1. Избор на електронната административна услуга
2. Попълване на приложимия за избраната електронна услуга формуляр чрез въвеждане на данни и прилагане на необходимите документи; общият размер на приложените файлове не трябва да превишава 10 Mb
3. Подписване на електронния формуляр
4. Изпращане на КРС
5. Получаване на потвърждение за получаване и за регистрация на подадения документ

Условията за достъп до портала са:

- предварителна регистрация;
- валидно квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис (КЕП).

Документният портал на КРС приема само цифрово подписани документи. Ето защо достъпването до портала чрез квалифицирано удостоверение за КЕП не означава, че изпратеният документ е цифрово подписан – т.е. самият документ, на свой ред, трябва да бъде подписан с квалифициран електронен подпис.

Необходимо е документът предварително да бъде цифрово подписан в средата на Microsoft Word 2003 (или по-нова версия), Microsoft Excel 2003 (или по-нова версия) и Adobe Acrobat Reader.

Електронен документ, който не е подписан с КЕП, не се приема от документния портал.

Документният портал на КРС приема само електронно подписани документи в следните формати:

DOC – създадени от Microsoft Office 2003 или по-нова версия;

XLS – създадени от Microsoft Office 2003 или по-нова версия;

PDF – създадени и подписани в средата на Adobe Acrobat Reader.



4.4.2 Списък с текущо предлагани ЕАУ

Списък с текущо предлаганите ЕАУ, предоставяни от КРС, за които да бъдат актуализирани електронните форми за заявяване и добавени към ЕПДЕАУ и да бъдат интегрирани с възможните хоризонтални системи на Единния модел:

№ на услуга от АР	Вид и наименование на ЕАУ	Ниво	Текущ портал за заявяване	Описание на услугата	Нормативно основание	Такса за ЕАУ
№ на услуга от АР	Вид и наименование на ЕАУ	Ниво	Текущ портал за заявяване	Описание на услугата	Нормативно основание	Такса за ЕАУ
№ на услуга от АР	Вид и наименование на ЕАУ	Ниво	Текущ портал за заявяване	Описание на услугата	Нормативно основание	Такса за ЕАУ
211	Вписване в публичния регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/22_29.05.2019.pdf -	ЗЕС, чл. 75, ал. 6	не
157	Издаване на удостоверение за вписване в регистъра на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/16_29.05.2019.pdf	ЗЕС, чл. 77, ал. 2	да



23	Заличаване на вписано в регистъра предприятие, уведомило комисията за намеренията си да осъществява обществени електронни съобщения	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/1_29052019.pdf	ЗЕС, чл.76	не
2140	Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър или позиция на геостационарна орбита	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/23_29.05.2019.pdf	ЗЕС, чл. 30, т. 10 и 12, чл. 81 и чл. 86, ал. 1	да
57	Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера.	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/8_29052019.pdf	ЗЕС, чл. 83 и 88	да
100	Издаване на временно разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър.	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/10_29052019.pdf	ЗЕС, чл. 109, ал. 1	да
2143	Прекратяване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/24_29.05.2019.pdf	ЗЕС, чл. 30, т. 10 и 12, чл. 117, ал. 2, т. 3 и 7	не



45	Изменение и/или допълнение на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/6_29052019.pdf	ЗЕС, чл. 30, т. 10, чл. 30, т. 12 и чл. 116	да
28	Разрешение за прехвърляне на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/5_29052019.pdf	ЗЕС, чл. 30, т. 10 и 12 и чл. 121, ал. 1 и 2	да
130	Разрешение за прехвърляне на част от правата и съответните задължения, включени в разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/14_29052009.pdf	ЗЕС, чл. 30, т. 10 и чл. 121, ал. 1 и 2	да
47	Разрешение за отдаване под наем на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър	IV-то ниво	Документен портал	https://crc.bg/files/7_29052019.pdf	ЗЕС, чл. 30, т. 10 и чл. 121, ал. 1 и 2	да
101	Издаване на разрешително за правоспособност на радиолюбител	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/11_29052019.pdf	ЗЕС, чл. 32, т. 6	да
202	Преиздаване на документ за правоспособност на радиолюбители	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/20_29.05.2019.pdf	ЗЕС, чл. 32, т. 6	да
108	Издаване на хармонизирано радиолюбителско свидетелство (HAREC) и на СЕРТ лицензия на	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/12_29050019.pdf	ЗЕС, Техническите изисквания за осъществяване на електронни съобщения чрез	да



	радиолюбител				радиосъоръжения от любителска радиослужба - чл. 7, във връзка с т. 10 от Приложение № 2	
169	Определяне на опознавателен знак на радиолюбител.	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/19_29.05.2019.pdf	ЗЕС, чл. 32, т. 9	не
25	Отказ за ползване на опознавателен знак на радиолюбител.	IV-то ниво	Документен портал	https://crc.bg/files/3_29052019.pdf	ЗЕС, Техническите изисквания за осъществяване на електронни съобщения чрез радиосъоръжения от любителска радиослужба - чл. 10, във връзка с т. 10, б. „а“ от Приложение № 3	не
80	Оказване на съдействие или даване на задължителни указания при спорове между предприятия по Закона за електронните съобщения	IV-то ниво	Документен портал и Документен портал	https://crc.bg/files/9_29052019.pdf	ЗЕС, чл. 55 и чл. 56	оказване на съдействие - не; задължителни указания - да
2895	Оказване на съдействие или даване на задължителни указания при спорове по Закона за електронните съобщителни мрежи и физическа инфраструктура	IV-то ниво	Документен портал	https://crc.bg/files/27_29.05.2019.pdf	ЗЕСМФИ, чл. 82, ал. 1 и чл. 86, ал. 1	оказване на съдействие - не; задължителни указания - да



2149	Издаване на индивидуална лицензия за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/25_29.05.2019.pdf	ЗПУ, чл. 39, т. 2 и 3	да
160	Изменение и/или допълнение на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга, и/или за извършване на пощенски парични преводи	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/17_29.05.2019.pdf	ЗПУ, чл. 56, ал. 1	да
136	Прехвърляне на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/15_29.05.2019.pdf	ЗПУ, чл. 48, ал. 4	да
203	Предсрочно прекратяване на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи по искане	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/21_29.05.2019.pdf	ЗПУ, чл. 56, ал. 2	не



	на пощенския оператор					
161	Вписване в публичния регистър за оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/18_29.05.2019.pdf	ЗПУ, чл. 59, ал. 1-5	не
129	Издаване на удостоверение за вписване в публичния регистър за оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/13_29.05.2019.pdf	ЗПУ, чл. 59, ал. 6 и 7	да
27	Прекратяване извършването на неуниверсални пощенски услуги	IV-то ниво	ИСЛР и Документен портал	https://crc.bg/files/4_29.05.2019.pdf	чл. 61, ал. 1 от ЗПУ	не
2880	Предоставяне на квалифициран статут на доставчик на удостоверителни услуги и на предоставяните от него удостоверителни услуги	IV-то ниво	Документен портал	https://crc.bg/files/26_29.05.2019.pdf	ЗЕДЕУУ, чл. 32, ал. 2	не

Към настоящия момент дължимите таксите за ЕАУ са няколко вида – периодични, еднократни, вноски от годишните такси за времето, за което е спряно действието на разрешението.



Дължимите такси са посочени в приложимите тарифи, съобразно услугата и са публично достъпни на следните адреси:

- Тарифата за таксите, които се събират от Комисията за регулиране на съобщенията по Закона за електронните съобщения - https://crc.bg/files/тарифа_за_таксите_05092018.pdf
- Тарифата за таксите, които се събират от Комисията за регулиране на съобщенията по Закона за пощенските услуги - https://crc.bg/files/bg/Tarifa_taksi_ZPU_012013.pdf
- Тарифа за таксите, които се събират от Комисията за регулиране на съобщенията по реда на Закона за електронните съобщителни мрежи и физическа инфраструктура - <https://crc.bg/files/zesmfi-tarifa81.pdf>

Начините за заплащане на административни услуги в КРС са следните:

- по банков път по сметка;
- в брой в касата на комисията;
- с пощенски запис;
- по електронен път чрез система за електронно разплащане Ипей (ePay).

Начини на получаване на резултата от услугата

Връчването на издадените от Комисията за регулиране на съобщенията документи се извършва по следния начин, съобразно искането на заявителя:

- на място на адрес гр. София, ул. Ген. Йосиф В. Гурко № 6 в административната сграда на комисията от служители по връчване на разрешения, разрешителни, удостоверения и лицензии;
- по пощата на посочен от заявителя точен адрес;
- по електронен път на електронна поща, както и чрез портала за електронни административни услуги на интернет страницата на комисията;
- чрез платформата за сигурно електронно връчване, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“.

4.5. Текущо състояние – жалби

КРС разглежда жалби на крайни потребители в случаите, предвидени в ЗЕС и ЗПУ.

www.eufunds.bg



Бизнес процесът включва паралелна обработка на жалби и документи в електронен и хартиения формат. Липсват функционалности за събиране и визуализиране на статистическа информация или директната електронна комуникация с потребителя, подал жалбата.

Към момента жалби до КРС могат да се подават през няколко канала:

- На място или по пощата на адреса на седалището на КРС – гр. София, ул. Гурко № 6;
- по електронен път чрез съществуващата на сайта на КРС електронна форма за заявяване - <https://crc.bg/bg/kontakti/zhalbi>. Съществуващата форма за подаване на жалби на интернет портала на КРС няма интеграция с деловодната система на регулатора и не предоставя допълнителни функционалности за обработка на жалби.

Тема

Име *

E-mail *

Телефон

Населено място *

Адрес *

Съобщение *

Файл

Защитен код *

Изпрати

- с изпращане на жалбата на електронен адрес info@crc.bg;
- чрез междуведомствения обмен (най-често от КЗП);
- еВръчване
- през Документния портал на КРС



За да се разгледа и обработи жалба до КРС към момента се изискват няколко задължителни елемента, независимо от канала на постъпване – лични данни на жалбоподателя (имена, пощенски и/или електронен адрес), данни за потенциалния нарушител (име на търговеца/доставчика на ЕСУ, седалище или адрес на управление). Описание в свободен текст на всички обстоятелства, които се подкрепят с доказателства – копия от платежни документи (касови бележки, фактури), договори, оферти и др. Жалбата трябва да е подписана от жалбоподателя, когато това се изисква от закона. Жалбите от междуведомствения обмен съдържат информация за засегнати права или законни интереси на ФЛ/ЮЛ, свързани с предоставянето на ЕСУ, пощенски услуги, електронни удостоверителни услуги или др. Жалбата може да съдържа и твърдения за извършено нарушение на контролираната от КРС нормативна уредба, което не засяга пряко подателя.

Жалбите от всеки канал постъпват в различен формат и обработването им стартира по различен начин, например:

- при подаване на жалба по електронен път – е-формата подадена през обратната връзка на страницата на КРС се експортира, разпечатва се на хартия, сканира се и се качва и завежда в деловодната система на КРС от деловодител. при получена жалба на електронния адрес на комисията жалбата се обработва съгласно посоченото в предходното изречение;
- при жалба постъпила от еВръчване завеждането на жалбата и получаването на входящ номер става съгласно посоченото в предходното изречение.

Няма интеграция между е-връчване и деловодната система;

След като жалба се входира в деловодната система, Главният секретар на комисията ги резолира и разпределя. В зависимост от естеството на оплакванията, същите се насочват:

- в най-голямата си част към дирекция „Правна“;
- има жалби, които се насочват към Главна дирекция „Мониторинг и контрол на съобщенията“;
- има и жалби към дирекция „Управление на ограничен ресурс“.

Експертната работа по жалбите включва три или повече от следните действия:

- запознаване със съдържанието на документа и приложените към него документи;
- извършване на преценка дали изложеното от потребителя е от компетентността на КРС;
- при необходимост се изисква становище от съответната специализирана дирекция;



- ако случаят не е от компетентността на регулатора, отговорният експерт изготвя отговор до лицето, препраща случая до компетентния административен орган или изисква становище от предприятието, с оглед доброволното разрешаване на спора;
- ако от преписката могат да се изведат данни за извършено нарушение или основания за намеса на КРС, експертът изготвя подробно становище до Главна дирекция „Мониторинг и контрол на съобщенията“, в което е разписан начинът за извършване на проверката (къде и как да бъде извършена проверката, какви доказателства да бъдат събрани, да бъдат ли извършени насрещни проверка и др.);
- след като проверката приключи, последната се предоставя на юрист от дирекция „Правна“, който извършва анализ на събраните доказателства, а при необходимост изисква събирането и на допълнителни материали.
- ако от доказателствения материал може да се направи обоснован извод за извършено нарушение, юристът изготвя становище до Главна дирекция „Мониторинг и контрол на съобщенията“, съдържащо примерна обстоятелствена част на АУАН и правна квалификация на деянието;
- ако са налице предпоставки за стартиране на производство по издаване на индивидуален административен акт, позиция или др. от страна на КРС, отговорният юрист предприема необходимите действия.

Отговорът/становището по жалбата се праща до потребителя по и-мейл или на хартия. Необходимо е с новия модул „Жалби“ да се избегне необходимостта от подписване на изходящата кореспонденция по жалби на хартиен носител, което след това да се сканира, да му се дава изходящ номер от деловодната система, да се изпраща на жалбоподателя.

КРС разглежда и т. нар. жалби по чл. 238 от ЗЕС. В 7-дневен срок от получаване на такава жалба, КРС разпорежда извършването на проверка. Тя изисква писмено становище от предприятието относно описаните нередности. В рамките на 2 месеца след постъпване на жалбата комисията следва да се произнесе с решение по случая, което да съдържа задължителни указания за отстраняване на нарушението. Решението по чл. 240 от ЗЕС (индивидуален административен акт) се изпраща до жалбоподателя и до предприятието.

С реализиране на модул Жалби и новата електронна услуга се цели да се изгради единен подход за обработка на жалбите, постъпващи от всички канали, както и да се прилагат



нотификации, автоматични уведомления, проследяване на статус и електронно връчване на становище/резултат (изходяща кореспонденция).

В КРС приемането, регистрирането и изпращането на документи и съобщения се извършва и чрез Системата за сигурно електронно връчване на ДАЕУ. Входящата кореспонденция, получена в профила на комисията, се регистрира в деловодната система в рамките на работния ден/първия работен ден след получаването.

Становища, разрешения и други резултативни документи от дейността на КРС се администратират през деловодната система, и за да ги достъпи външния потребител, трябва да влезе на документния портал на КРС, който е свързан с деловодната система.

Броят на жалбите за последните три години е ~2300 за 2019 г., ~ 2800 за 2018 г. и ~ 4200 за 2017 г.

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

5.1. Общи изисквания към изпълнението на обществената поръчка

Обществената поръчка се изпълнява в рамките на ос 1 „Административно обслужване и е-управление“, мярка 74 от актуализираната Пътна карта за изпълнение на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България за периода 2019-2023 г., финансиран по ОП „Добро управление“. Изпълнителят следва да спазва всички нормативни изисквания по отношение на дейността на КРС и електронното управление в Република България.



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 екипът 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;
 - Екип от служители на КРС ще участва, разглежда и одобрява резултатите от всеки един етап, посочен в т. 6, с изключение на етап 6. Одобрението на резултатите от всеки етап следва да се извършва в рамките на до 5 работни дни след приключване на етапа.
 - Участниците следва да предвидят участието на екипа от служители на КРС в своите план-графици, които са част от Техническите им предложения.
 - Изпълнителят следва да предвиди участието на екипа от служители на КРС в детайлизирания график, в който следва да се конкретизират сроковете за изпълнение на всеки етап, съобразен с всяка дейност и поддейност от настоящата поръчка, които да са в рамките на първоначално предложените срокове (на етап подаване на офертата);
- 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.

5.3. Управление на проекта¹

Възложителят изисква методология за управление на проекта, която участниците трябва да приложат и която съответства на най-добрите практики и препоръки, а именно Project Management Body of Knowledge (PMBOK) Guide, PRINCE2, Agile/SCRUM/Kanban или други еквивалентни.

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



Дейностите по управление на проекта трябва да включват като минимум управление на реализацията на всички дейности и поддейности, посочени в т. 8 на настоящата техническа спецификация и формиращи обхвата на проекта (т.3.2) и постигане на очакваните резултати, както и разпределението на предложените участници в екипа за управление на поръчката по роли, график и дейности и поддейности при изпълнение на етапите от 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;
- разпространяване навреме на необходимата информация до всички участници в проекта;
- идентифициране на промени и осигуряване на техните анализ и координация;
- 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:

- дейностите и поддейностите, както и етапите 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;
 - техническа и експлоатационна документация;
 - време на предаване;
 - съдържание на документите;



- управление на версиите;
- управление на качеството;
- график за изпълнение на проекта.

В графика за изпълнение участниците трябва да опишат дейностите и стъпките за тяхното изпълнение максимално детайлно, като покажат логическата връзка между тях. В графика трябва да са посочени датите за предаване на всеки от документите, изготвени в изпълнение на обществената поръчка, както и сроковете за одобрение/връщане на коментари от Възложителя.

В план-графика участниците трябва да опишат дейностите и поддейностите, посочени в т. 8, съотносими към етапите за изпълнение на проекта, както и стъпките за тяхното изпълнение максимално детайлно, като покажат логическата връзка и зависимости между тях. В графика трябва да са посочени периодите за предаване на всеки от документите/резултатите, изготвени на база изпълнение на съответния етап на проекта, както и следва да са отразени сроковете за одобрение/връщане на коментари от Възложителя. Възможно е към един етап да се изпълняват няколко дейности, както и една дейност да се изпълнява в няколко етапа. В графика следва да е ясно обозначено разпределението на човешките ресурси, отговорни за изпълнението на съответния етап, дейност или поддейност (ако е необходимо). Изискванията за екипа на Изпълнителя са посочени в т. 5.3.1.

Всяка наложена се промяна в план-графика следва да бъде съгласувана между Изпълнителя и Възложителя.

5.3.1. Екип за изпълнение

За да гарантира качествено изпълнение на възложените му задачи в обхвата на поръчката, участникът трябва да осигури необходимия ключов екип от квалифицирани експерти, който задължително включва:



Ръководител проект – 1 брой

Изисквания за опит:

най-малко 3 (три) години опит като ръководител на проект/и в областта на информационните технологии, изпълняване на функции/дейности на ръководител на проект или ръководител на звено в поне един проект с предмет разработване на модулни информационни системи.

Бизнес анализатор - 1 брой

Изисквания за опит:

минимум 3 /три/ години практически опит в описването на бизнес процеси, бизнес анализ, бизнес решения и моделиране на процеси в областта на информационни системи и технологии, в т.ч. в сферата на електронно управление

Старши програмист - 1 брой

Изисквания за опит:



- Минимум 3 години опит в проектирането, разработването, внедряването, интегрирането и поддържането на приложен софтуер и/или
- Да притежава опит като старши програмист на минимум три ИТ дейности, свързани с проектиране, разработване, внедряване, интегриране и поддръжка на уеб-базирани информационни системи;

Програмист – 3 броя

Изисквания за опит:

Минимум 2 години опит в проектирането, разработването, внедряването и поддържането на приложен софтуер;

- **Тест мениджър - 1 брой**

Изисквания за опит:

- Минимум 2 години опит в планиране и управление на процеса и дейностите по осигуряване на качеството, приложението на тестови софтуери, познаване на методологията за тестване и разработване на инструменти и управление на инциденти;
- Опит в осигуряването на качеството в минимум 1 успешно изпълнена дейност, за разработка и внедряване на уеб-базирани информационни системи ;

Специалист осигуряване на качеството (QA) – 2 броя



Изисквания за опит:

- Минимум 1 година опит в изпитанието на софтуер, създаване на потребителски случаи, автоматично тестване;
- Опит в осигуряването на качеството в минимум 1 успешно изпълнена дейност, за разработка и внедряване на уеб-базирани информационни системи ;

ИТ специалист за етап „Поддръжка“ – 2 броя

Изисквания за опит:

- Опит в извършване на диагностика и отстраняване на възникнали повреди, осигуряване на телефонна поддръжка чрез софтуер за отдалечен достъп – минимум 1 година;
- Опит в поддръжка на информационни системи - минимум 1 година;

Забележка: Допустимо е един експерт да покрива до две позиции в ключовия екип на Изпълнителя.

Всяка промяна в план-графика следва да бъде съгласувана между Изпълнителя и Възложителя.

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, както и да представят списък с идентифицираните от Възложителя рискове с оценка на вероятност, въздействие и мерки за реакция.



През времето за изпълнение на проекта Изпълнителят трябва да следи рисковете, да оценява тяхното влияние, да анализира ситуацията и да идентифицира (евентуално) нови рискове и да ги допълва към първоначалния списък.

Възложителят също може да идентифицира нови рискове.

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

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

Вид	Описание на риска
Външен	Недостатъчна яснота или промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението – предмет на разработка и надграждане за настоящата обществена поръчка
Външен	Промяна в организационната структура или на участниците в работните групи от страна на КРС в хода на проекта, водещи до промяна на изискванията по време на изпълнение на проекта
Външен	Невъзможност или забавяне от страна на КРС за промяна на системи, с които модул Жалби трябва да се интегрира (например деловодна система)
Външен	Забавяне в изпълнението на проектите на ДАЕУ за развитие и надграждане на хоризонталните системи от Единния модел
Вътрешен	Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя
Вътрешен	Липса на задълбоченост при анализа и описанието на бизнес процесите и данните за предмета на поръчката
Вътрешен	Ненавременен изпълнение на всяко от задълженията от страна на Изпълнителя и ненавременен препланиране на зависимите от това



	промени в свързаните задължения и дейности
Вътрешен	Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на договора
Вътрешен	Забавяне при изпълнение на проектните дейности, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка
Вътрешен	Грешки при разработване на функционалностите на системата
Вътрешен	Не информирание/ненавременно информирание на Възложителя за потенциални проблеми от всякакво естество, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите
Вътрешен	Риск за администриране на модул Жалби след изтичане на периода на гаранционна поддръжка
Вътрешен	Липса на управление на качеството на проекта
Вътрешен	Ненавременно идентифициране на рисковете
Вътрешен	Неадекватна или закъсняла реакция на идентифициран риск
Вътрешен	Липса на управление на промените
Вътрешен	Поява на неизяснени изисквания в късен етап и промяна на вече утвърдени изисквания

6. ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

В техническото си предложение участниците трябва да предложат подход и да представят детайлен план-график за изпълнение на проекта, като включат минимум следните етапи и дейностите съгласно т.8 от настоящия документ:

Етап 1, който обхваща изцяло изпълнението на Дейност 1.

Етап 2, който се разделя на няколко основни направления при изготвяне на системния проект и прототип, съобразно предмета на Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4.

Етап 3, който се разделя на няколко основни направления на разработка, съобразно предмета на Дейност 2, Дейност 3, Дейност 4 и Дейност 5.



Етап 4, който се разделя на няколко основни направления съобразно предмета на внедряване по Дейност 2, Дейност 3, Дейност 4 и Дейност 5.

Етап 5, който обхваща изцяло изпълнението на Дейност 6.

Етап 6, който обхваща изцяло изпълнението на Дейност 7.

6.1. Етап 1: Анализ на данните и изискванията

Обхват на анализа на данните и изискванията

Обхватът на анализа се разделя на следните основни направления, върху които Изпълнителят следва да се съсредоточи във връзка с предмета по Дейност 1, Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4:

- Анализ на текущите и бъдещи процеси, данните и изискванията във връзка с надграждане на 26 съществуващи публични електронни административни услуги и пренасочването им, заедно с новата електронна услуга „Жалби“ към ЕПДЕАУ, както и интеграция с възможните и приложими за конкретната ЕАУ хоризонтални системи на електронното управление от единния модел на ДАЕУ:

- детайлен анализ с цел дефиниране на пълния обхват от промени, структури на данни, процеси и функционалности, свързани с ЕАУ;
- разработка на електронни форми за 26 съществуващи ЕАУ

- Анализ на процесите, участниците, входно-изходните данни и необходими електронни форми, необходими за изграждане на модул Жалби и нова публична електронна услуга за жалби;

- Анализ на техническата готовност, изискванията, данните и промените, необходими за присъединяване на поддържаните от КРС регистри (7 съществуващи основни регистри и съпътстващите ги подрегистри, общо 47 на брой) към средата за междурегистров обмен RegiX и надграждането им;



- Анализ и оценка на необходимите адаптери и извличаните и от тях данни във връзка с интеграцията на регистритеци предоставяне на ВЕАУ на други администрации;
 - Анализ на данните и необходимите промени, във връзка с вписване в Регистъра на информационните обекти;
 - Анализ на данните и необходимите промени във връзка с разработка на интерфейс за връзка с ядрото на RegiX.
- Анализ на документите (хартиени и електронни) по всяка от съществуващите ЕАУ и за електронната услуга „Жалби“, които следва да подлежат на дългосрочно съхранение в съответствие с изискванията на чл. 32, ал. 6, във връзка с чл. 43 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, във връзка с Практическите насоки за дългосрочно съхранение на електронни документи в администрациите, утвърдени от председателя на Държавната агенция „Електронно управление“.

Независимо от източника на финансиране са приложими и предварителните условия за допустимост (Приложение №1 от Пътната карта за електронно управление 2016-2020) за финансиране на проекти по ОП "Добро управление", в т.ч.:

- Услугите, които ще бъдат надградени в рамките на проекта, трябва да отговарят на изискванията за електронни услуги с минимално Ниво 4, където е приложимо (т.е. услугата изисква заплащане на такса), или Ниво 3, в случаите, в които за предоставяне на услугата закон не се изисква заплащане на такса или връчване на документи. Дефинициите за нивата на електронизация на административните услуги са регламентирани в Наредбата за административния регистър към Закона за администрацията;

- Всички 26 съществуващи административни услуги, оказвани от Възложителя и които са предмет на прехвърляне към ЕПДЕАУ и на интеграция с хоризонталните системи на Единния модел, са регистрирани в Регистъра на услугите към Административния регистър (съгласно чл. 61 от Закона за администрацията) на адрес: http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&subSectionId=114 ;



▪ В случай че се касае за административни услуги, те трябва да бъдат разграничени на базата на разлики в бизнес процесите и да не бъдат генерализирани и/или обобщавани на базата на типа на действие (например ако Системата издава няколко различни вида удостоверения, с които се удостоверяват различни обстоятелства, административните услуги трябва да бъдат регистрирани отделно);

▪ Удостоверителните административни услуги, предмет на прехвърлянето на заявяването им към ЕПДЕАУ, и които следва да се интегрират с възможните хоризонтални компоненти на Единния модел на ЕУ, трябва да бъдат регистрирани и като вътрешни административни услуги и да бъде реализирана възможност за предоставянето на тези услуги като електронни вътрешно- административни услуги за нуждите на комплексното административно обслужване чрез служебен онлайн интерфейс.

6.1.1. Специфични изисквания към етапите на бизнес анализа и разработка

▪ Изпълнителят трябва да следва [Методологията за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги и Наръчника за прилагане на методологията](#), приета с Решение № 578 на Министерския съвет от 30 септември 2013 г.;

▪ До 2 седмици от подписване на договора за изпълнение, следва да бъде проведена встъпителна среща, на която да бъдат представени екипите по проекта и да бъде уточнена работата по етапите на изпълнение;

▪ В процеса на бизнес анализ следва да бъде изследвана съвместимостта на бизнес процесите на Възложителя с вече одобрени оптимизирани референтни модели за предоставяне на услуги и нормативни изисквания [на Базисен модел за Комплексно административно обслужване](#) в държавната администрация. При наличие на разработени модели за предоставяне на услуги по „Епизоди от живота“ и „Събития от бизнеса“, които включват услуги, предоставяни от Възложителя, да бъдат съобразени нуждите от модификации в референтните модели, за да се постигне подобряване на времето и намаляване на административната тежест при комплексно обслужване, спрямо предоставянето на отделните услуги поединично;



▪ Трябва да бъде предвидена фаза на проучване, по време на която да се дефинират потребителските нужди, да се проведат предварителни тестове с потребители и да се изработи план, по който да се адресират идентифицираните нужди;

▪ Трябва да бъдат предвидени периодични продуктови тествания по време на разработката и внедряването на Системата, с извадка (фокус-група) от бъдещите потребители на електронната услуга „Жалби“ и всички 26 съществуващи ЕАУ, които ще бъдат пренасочени за заявяване към ЕПДЕАУ (служители в КРС, граждани и ползватели на ЕАУ на КРС), чрез които да се изпита и оцени използваемостта на услугите и потребителските интерфейси, както и за да бъдат отстранени затруднения и несъответствия със заданието;

▪ Трябва да се спазват нормативните изисквания за еднократно събиране и повторна употреба на данни в държавната администрация (съгласно АПК и ЗЕУ) и в разработените бизнес процеси за ползването и предоставянето на ЕАУ да не се изискват данни за заявителя и/или за получателя на услугата, които могат да се извлекат автоматично в процеса на електронна идентификация чрез еАвтентикация или на база на ЕГН от КЕП за някои видове жалби. При идентифицирана необходимост Изпълнителят трябва да предложи на Възложителя адекватни промени в нормативната уредба, които да хармонизират съответните секторни нормативни изисквания с общите разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс, Закона за електронно управление, Закона за електронния документ и електронния подпис и приложимите подзаконови актове, ако действащата нормативна уредба изисква:

- изрично попълване на типов хартиен формуляр, върху който потребителите трябва да се подпишат собственоръчно и/или който да приложат като изискуем документ при заявяването на електронна административна услуга;
- изрично деклариране или обявяване на обстоятелства или данни, които се администратират и/или удостоверяват от други държавни органи и могат да бъдат получени по служебен път, включително и автоматизирано през съответни интеграционни интерфейси;
- други нормативни изисквания, които водят до неоптимални или ненужно бюрократични процеси, които биха могли да бъдат оптимизирани при заявяване и предоставяне на електронни административни услуги;

▪ Трябва да се разработят информативни текстове за всяка електронна административна услуга, които включват като минимум:



- Условия за предоставяне на услугата;
- Срокове за предоставяне на услугата;
- Такси за заявяване и съответно предоставяне на услугата;
- Начини за получаване на услугата;
- Резултат от предоставяне на услугата;
- Отказ от предоставяне на услугата;

■ Информативните текстове за всяка електронна административна услуга трябва да бъдат достъпни за потребителите още като първа стъпка от заявяването на услуга;

■ Тарифирането на услугите трябва да бъде реализирано така, че Системата да съхранява всички версии на тарифите за услуги (от дата до дата) и да прилага съответната тарифа, в зависимост от момента, в който е заявена дадена услуга;

■ Трябва да бъде оптимизиран потребителският път от влизане на сайта до заявяване и получаване на услуга и пътят от регистрация на нов потребител до заявяване и получаване на услуга;

■ При оптимизацията на потребителския път трябва да се отчита всяко действие от страна на потребителя (натискане на бутон, въвеждане на данни, прочитане на текст и пр.), което може да се спести;

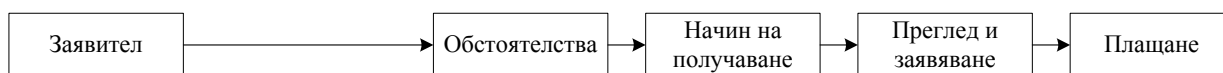
Бизнес анализът и разработката следва да са съобразени с Архитектурата на ЕУ, което изпълнява роля на рамка, която да включва основните елементи – правна рамка, оперативна съвместимост, електронна идентификация, работни процеси, информационни ресурси и сигурност.

6.1.2. Специфични изисквания при оптимизиране на процесите по заявяване на електронни административни услуги в зависимост от заявителя

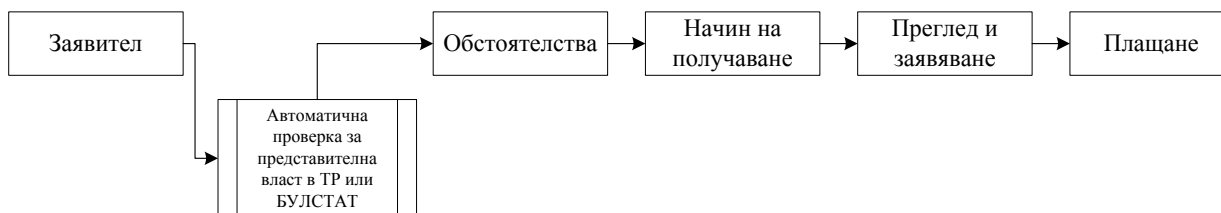
Съгласно действащата нормативна уредба допустимите заявители на електронни административни услуги на КРС могат да бъдат разделени в няколко групи, като процесите по заявяване на ЕАУ и необходимите процеси по установяване на допустимостта на заявлението зависят от множество фактори. Трябва да бъде обърнато специално внимание на спецификите в процесите в зависимост от качеството, в което действа заявителят, за да се постигне максимална оптимизация на процеса, като същевременно се защити сигурността на търговския и гражданския оборот.

В приложената диаграма са показани възможни разлики в бизнес процесите в зависимост от качеството, в което действа заявител на ЕАУ:

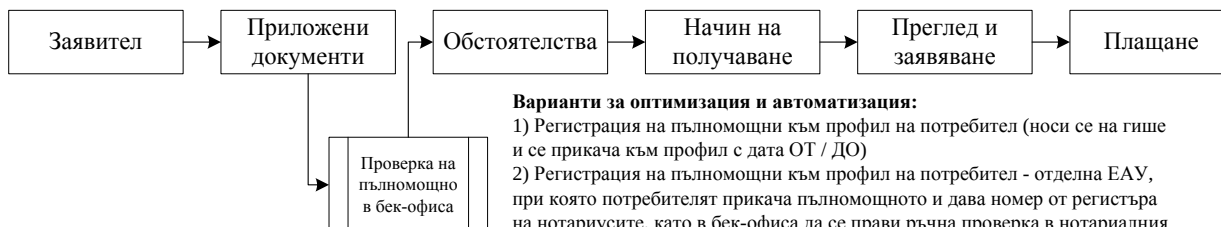
Процес по заявяване „в лично качество“:



Процес по заявяване на услуга като законен представител на юридическо лице:



Процес по заявяване на услуга като пълномощник на физическо или юридическо лице:

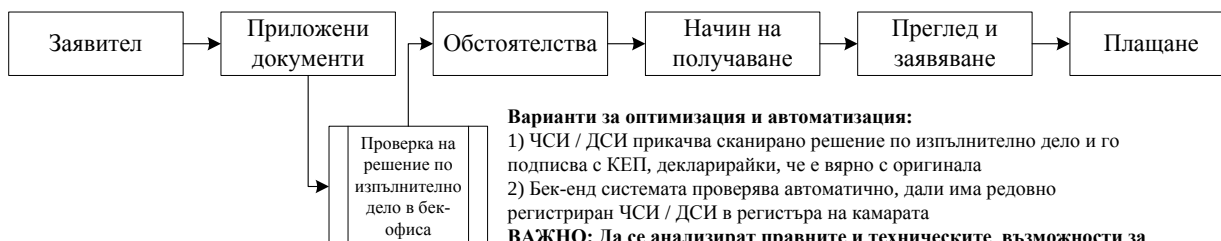


Варианти за оптимизация и автоматизация:

- 1) Регистрация на пълномощни към профил на потребител (носи се на гише и се прикача към профил с дата ОТ / ДО)
- 2) Регистрация на пълномощни към профил на потребител - отделна ЕАУ, при която потребителят прикача пълномощното и дава номер от регистъра на нотариусите, като в бек-офиса да се прави ръчна проверка в нотариалния регистър на пълномощните „Единство“, преди да се активира)

ВАЖНО: Да се анализират правните и техническите възможности за осигуряване на служебен достъп до регистъра на пълномощните, воден от нотариалната камара!

Процес по заявяване на услуга като длъжностно лице:



Варианти за оптимизация и автоматизация:

- 1) ЧСИ / ДСИ прикачва сканирано решение по изпълнително дело и го подписва с КЕП, декларирайки, че е вярно с оригинала
 - 2) Бек-енд системата проверява автоматично, дали има редовно регистриран ЧСИ / ДСИ в регистъра на камарата
- ВАЖНО:** Да се анализират правните и техническите възможности за осигуряване на служебен достъп до регистъра на пълномощните, воден от нотариалната камара!



В приложената таблица са представени спецификите и разликите в бизнес процесите в зависимост от качеството, в което действа заявител на ЕАУ, които трябва да бъдат отразени при реализацията на Системата:

Вид заявител	Особености	Специфични процеси
Физическо лице за собствени нужди	Заявява ЕАУ за лични нужди от свое име. Това е най-простият за реализиране случай	Услугата може да бъде предоставена, след като са изпълнени нуждите за идентификация, ако има такива - електронна идентификация по смисъла на ЗЕИ или ЕГН, извлечено от КЕП в преходния период, както и три имена или анонимно.
Законен представител на юридическо лице	Заявява ЕАУ, за да обслужи нужди на юридическо лице, на което е законен представител (т.е. заявителят е вписан като представляващ юридическото лице в съответен регистър)	Услугата може да бъде предоставена, след като са изпълнени нуждите за идентификация - електронна идентификация по смисъла на ЗЕИ или ЕГН, извлечено от КЕП в преходния период, както и автоматична проверка за представителна власт в ТР/БУЛСТАТ/ЦРЮЛНЦ.
Пълномощник на ФЛ или ЮЛ	Заявява ЕАУ, за да обслужи нужди на физическо или юридическо лице, което го е упълномощило (т.е. заявителят трябва да разполага с пълномощно, което му дава необходимия обем и обхват на представителна власт, за заявяване и/или получаване на съответната услуга)	Услугата може да бъде предоставена само след проверка на представителната власт в Регистъра с пълномощни на Нотариалната камара, чрез проверка в Регистъра на овластяванията по смисъла на ЗЕИ или при създадена възможност за регистриране на пълномощни към профила на потребителя или за заявяване на услугата. Пълномощник може да бъде и посредник за предоставяне на ЕАУ по реда на ЗЕУ, в т.ч. Центрове за комплексно административно обслужване.



Длъжностно лице (ЧСИ / ДСИ)	Заявява ЕАУ, за да изпълни определени свои задължения като длъжностно лице спрямо друго физическо или юридическо лице, за което следва да има съответен правен интерес – напр. решение по изпълнително дело.	Услугата може да бъде предоставена само след проверка на длъжностното лице в съответния регистър (ЧСИ/ДСИ) и на правния интерес чрез изискване за декларирането му чрез изрична декларация, подписана с КЕП, и прилагане на копие от решение по изпълнително дело.
------------------------------------	--	--

6.1.3. Изисквания за оптимизиране на процесите по подаване на декларации, изискуеми в съответствие с нормативната уредба и вътрешните правила

- Системата трябва да поддържа номенклатура с редактируеми шаблони/е-форми на декларации, които да бъдат достъпни за актуализация за администраторите на Системата; Трябва да се поддържа история на версиите на шаблоните и да няма възможност за перманентно премахване/изтриване на шаблони, а само смяна на статуса им и публикуване на нова версия;

- Ако даден бизнес процес изисква подаване на декларация от страна на заявител на услуга, при достигане на съответната стъпка от процеса Системата трябва:

- да попълва автоматично всички персонални данни на заявителя в електронна форма, генерирана на база на съответния шаблон на декларация
- да дава възможност на потребителя за избор на съответните обстоятелства, които може да декларира (ако шаблонът на декларацията предвижда възможност за деклариране на опционален набор от предефинирани обстоятелства)
- да изисква потвърждение на обстоятелствата от страна на потребителя
- в случай че декларацията трябва да се попълни от лице, различно от заявителя, тя да може да се прикачи като електронно подписан документ или по електронен път да бъде отправяна покана към декларатора за електронно подписване.

- Всяка попълнена електронна декларация трябва да се прикачи автоматично от Системата към заявлението и да бъде подписана заедно с него от потребителя с електронен подпис, освен в случаите, когато заявителят и деклараторът са различни лица и декларацията е подписана отделно от декларатора.



6.1.4. Изисквания към регистрите и предоставянето на административните услуги

- Всяка удостоверителна административна услуга в обхвата на Системата трябва да бъде достъпна като вътрешноадминистративна електронна услуга чрез уеб-услуга, като комуникацията се подписва с електронен печат на институцията и с електронен времеви печат по смисъла на Регламент (ЕС) 910/2014;
- Всяка услуга, за която се допуска представителна власт, трябва да бъде интегрирана с Регистъра на овластяванията по смисъла на Закона за електронната идентификация;
- Системата не трябва да съхранява данни, на които Възложителят не е първичен администратор, в случай че данните могат да бъдат извлечени в реално време от регистър на съответния първичен администратор.

Етап 1 ще се смята за приключен след предаването от Изпълнителя на:

- Детайлен график за изпълнение на дейностите по проекта;
- Доклад от анализ, според обхвата дефиниран в т.6.1.1.

Документите, разработени в този етап подлежат на одобрение от Възложителя и ще послужат за основа за реализиране на следващите етапи. В случай на забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя след представяне на документите за одобрение, Изпълнителят е длъжен да ги отрази в доклада от анализа в срок не по-късно от 5 работни дни.

6.2. Етап 2: Изготвяне на системен проект и прототип на софтуерната разработка

Изпълнителят трябва да изготви системен проект, който подлежи на одобрение от Възложителя. В системния проект трябва да са описани всички изисквания за реализирането на надграждането и развитието на ИСЛР. Изготвянето на системния проект включва следните основни задачи:

6.2.1. Определяне на концепция за:

- надграждането на регистрите и ЕАУ в ИСЛР на базата на техническото задание;



- присъединяване на 7-те регистъра на КРС към ядрото на RegiX и разработка на адаптер/адаптери;
- извличане и използване на данни от регистри на ПАД за целите на предоставяне на КАО;
- прехвърляне на заявяването на 26 ЕАУ от ИСЛР към ЕПДЕАУ, както и интеграция с наличните към момента на реализацията на проекта хоризонтални системи на ЕУ.

6.2.2. Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси

Засяга изискванията и бизнес процесите, които трябва да се реализират във връзка с разработка на модул Жалби и интеграцията му с деловодната система на КРС, както и на ЕАУ Жалби;

6.2.3. Дизайн на промените в ИСЛР и базата данни

Включва промените във връзка с оптимизиране на структурата на данните, присъединяване на регистрите и развитие на ЕАУ във връзка с прилагане на Единния модел на заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ, както и реализиране на новия модул и новата електронна услуга „Жалби“, хардуерната и комуникационната инфраструктура и базата данни;

6.2.4. Изготвяне на план за техническа реализация и софтуерна разработка;

6.2.5. Определяне на елементите на потребителския интерфейс – е-форми, полета и данни, разписване на основни потребителски случаи във връзка с развитие на съществуващите ЕАУ.

В рамките на етапа следва да бъде изготвена:

6.2.6. Разработка на прототип за модул Жалби.

Изпълнението на задачите изисква дефиниране на модели на бизнес процеси, модели на стандартни справки и анализи, модели на печатни бланки, електронни форми за всяка една от услугите, свързани с жалби, 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.



Етап 2 ще се смята за приключен след предаването от Изпълнителя на:

- Детайлен график за техническа реализация на обхвата на проекта;
- Системен проект, включващ резултатите от изредените в точките от т.6.2.1 до т.6.2.5;
- Предоставен прототип по т.6.2.6, който е продължение на идейния прототип, съдържащ примерни екрани отговарящи на функционалностите, описани в техническата спецификация, и приложен на хартия или CD (под формата на файлове за изображения) в Техническото предложение от офертата на Изпълнителя за един от двата потребителски интерфейса (за крайни потребители/жалбоподатели, и за служители на КРС);

Всички документи, разработени в Етап 2, както и прототипа, подлежат на одобрение от Възложителя и ще представляват основа за изпълнение на следващите етапи на реализация на проекта. При върнати забележки, корекции и/или допълнения от страна на Възложителя след представяне на резултатите за одобрение, Изпълнителят трябва да ги отрази в системния проект/графика в срок не по-късно от 5 работни дни, както и в съгласуван с Възложителя срок за отразяване на промените в прототипа.

6.3. Етап 3: Разработване на софтуерното решение и тестване

Етапът на разработка и тестване се разделя на две части – разработване на софтуерното решение и тестване на разработеното решение.

Етапът включва изпълнението на следните задачи:

- 6.3.1. Разработка на модул и електронна услуга „Жалби“ и реализиране на интеграцията с деловодната система на КРС, съгласно изискванията на настоящото техническо задание и приетия системния проект;
- 6.3.2. Развитие на ЕАУ във връзка с прехвърляне на заявяването на 26 ЕАУ от ИСЛР към ЕПДЕАУ, както и интеграция с наличните към момента на реализацията на проекта хоризонтални системи на ЕУ. Разработка на електронни форми за всяка от ЕАУ;
- 6.3.3. Развитие на 7-те регистъра на КРС и структурата от данните. Разработка на адаптер/адаптери за присъединяване към RegiX;



- 6.3.4. Провеждане на вътрешни тестове на модул и ЕАУ Жалби (в среда на разработчика);
- 6.3.5. Провеждане на вътрешни тестове на надградената ИСЛР (регистри (в среда на разработчика и Тестова услуга и регистър на RegiX) и ЕАУ (в среда на разработчика и с хоризонталните системи));
- 6.3.6. Тестване на бизнес процесите и интеграцията във връзка с използване на ЕАУ с интегрираните хоризонтални системи;
- 6.3.7. Изготвяне на детайлни сценарии за провеждане на приемателните тестове за етапи „Тестване“ и „Внедряване“ за обхвата на Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4 от настоящата спецификация (виж т. 3.2).

За изпълнение на дефинираните дейности по разработка участниците по настоящата обществена поръчка трябва да опишат в своите технически предложения приложим подход (методология) за софтуерна разработка, която ще използват, както и инструментите за разработка и средата за провеждане на вътрешните тестове от разработчика. Участниците трябва да опишат как предложението от тях подход ще бъде адаптиран за успешната реализация на обхвата на проекта.

Изпълнителят трябва да проведе тестване на софтуерното решение в създадена за целта среда в собствената си инфраструктура (тестовите при Изпълнителя), както и да изпълни съвместно с Възложителя приемателни тестове в тестова среда, за да се удостовери с ППП, 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 тестовите, управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса.

При изпълнението на етапа, ако е необходимо, следва да бъде актуализиран Системния проект, изготвен и одобрен в рамките на Етап 2.

Участниците в настоящата поръчка трябва да предложат и опишат методология за функционално тестване, която ще използват в план за функционално тестване с описание на обхвата на тестването, вид и спецификация на тестовите, управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса по тестване.

Предложените тестове в методологията трябва да включват минимум следните видове:



- **функционални** – за проверка на работоспособността и изпълнение на изискванията на Възложителя, заложи в системния проект;
- **за натоварване** – за демонстриране натоварването и производителността на съответната система при голям обем от данни и информация;
- **за контрол и сигурност на достъпа** – за минимизиране на рисковете от нерегламентиран достъп до портала и инструмента за автоматизирано въвеждане на данни;
- **приемателни тестове** – за демонстриране работоспособността на съответната система и изпълнение на изискванията пред Възложителя с оглед приемане на изпълнението;

Целта на провеждането на тестове по приемане (приемателни тестове) е да се установи степента на съответствие на разработката с изискванията (функционални и нефункционални) на Възложителя, както и на пълната работоспособност и готовност за използване от всички крайни потребители в продукционна (експлоатационна) среда. Приемателните тестове следва да са в няколко итерации до отстраняване на забележките. Дадена е примерна таблица с категоризация на дефекти, която да се използва при приемателните тестове:

Приоритет на дефекта	Въздействие върху системата
Критичен	Системата не работи изцяло
Висок	Основна функционалност(и) не е/са налични
Среден	Допълнителна функционалност(и) не е/са налични
Нисък	Някое от удобствата при ползване не е налично

По време на етап анализ на данните и изискванията (Етап 1) следва да се уточнят и/или коригират горните параметри, както и да се дефинира кога следва да се приеме системата от страна на Възложителя.



Приемните изпитания се провеждат съгласно предварително подготвен от Изпълнителя и одобрен от Възложителя тестов модел. Тестовият модел включва:

- набор от тестови случаи, тестови процедури и тестови скриптове,
- описание на очакваните резултати от тестовете и на взаимовръзките помежду им.
- таблици на съответствието с работен процес – потребителски случаи тестови случаи и тестови сценарии.
 - Таблиците на съответствието се поддържат в актуално състояние през целия период на изпълнение на проекта.

Възложителят може да поиска промени и включване на допълнителни тестови сценарии, които Изпълнителят следва да разработи и представи за одобрение от Възложителя.

Да бъде предвидена пилотна фаза в експлоатационна среда в рамките на 2 месеца. Конкретния обхват на пилотната фаза следва да бъде уточнен между Възложителя и Изпълнителя по време на Етап 1 на изпълнението на проекта.

Проект на план за тестване трябва да бъде представен заедно със системния проект на Изпълнителя и следва да бъде допълван/прецизиран по време на изпълнение на следващите етапи на проекта, ако е необходимо.

Изпълнителят разработва, а Възложителят одобрява план за тестване и приемане в края на етап разработване на софтуерното решение. В плана се посочват конкретните времеви периоди за провеждане на тестовете при Изпълнителя и приемните изпитания, както и разпределение на дейностите, свързани с провеждането на всеки от тестовете.

Всяка предавана от Изпълнителя нова версия на модул жалби и развитието на ЕАУ и регистрите в ИСЛР в рамките на договора подлежи на тестване при Възложителя (приемателни тестове) и следва да се съпровожда с минимум следните документи :

- План за тестване и приемане на новата версия;
- Тестов модел (където е приложимо);
- Резултати от тестовете при Изпълнителя;
- Тестови сценарии за провеждане на приемни изпитания.



Етапът ще се смята за приключен след предаването от Изпълнителя на:

- Инструкции за инсталация и скриптове за създаване на базата данни;
- Изходен код на:
 - разработените в обхвата на поръчката модул Жалби и неговите функционалности, включително за интеграция с деловодната система, както и новата електронна услуга „Жалби“;
 - регистри и подрегистри във връзка с присъединението им към RegiX;
 - 26-те ЕАУ, пренасочени към ЕПДЕАУ и във връзка с интеграцията им с хоризонталните системи на ЕУ.
- План за тестване, включително и приемателно тестване
 - Тестови сценарии за приемане на системата;
- Резултати от изпълнени тестове при Изпълнителя (вътрешни тестове) и ППП от приемателни тестове
- Ръководства за:
 - Потребителя за модул Жалби и услугата, свързана с него;
 - За служител КРС, обработващ жалби;
 - Администратор;
 - Други, които следва да се дефинират от Изпълнителя при изпълнението на Етап 1.

Всички материали, разработени в Етапа, следва да бъдат утвърдени от Възложителя и ще се ползват за основа на разработката, която ще бъде внедрена в експлоатация. При върнати забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя, изпратени на Изпълнителя след представяне на резултатите за одобрение, Изпълнителят трябва да ги отрази в съответните документи, в срок не по-късно от 5 работни дни.



6.4. Етап 4: Внедряване на разработката

Изпълнителят трябва да внедри софтуерното решение в информационната и комуникационна среда на Комисията за регулиране на съобщенията. Това включва инсталиране, конфигуриране и настройка на програмните компоненти на системата в условията на експлоатационната среда на КРС.

На този етап Изпълнителят трябва да направи доставка, внедряване и привеждане в работно състояние на доставките, включително като извърши инсталацията и настройката на необходимия хардуер и софтуера, тяхното приспособяване към действащата информационна среда, схеми на тестване и подготовка за влизане в действие, гаранция и поддръжка. Изпълнителят трябва да бъде готов за инсталация и стартиране на всички хардуерни компоненти от съответната спецификация на местата, определени от архитектурата като схема на доставка, съобразявайки се със специфицирания срок и да осигури пълна и ефективна софтуерна инсталация.

Изпълнението на етапа се удостоверява с:

- ППП, удостоверяващ предаването на изходния код на разработката по настоящия проект.

Етапът ще се смята за приключен след предаването от Изпълнителя на:

- Актуализирана системна документация във връзка с извършените в ИСЛР промени във връзка с ЕАУ и регистрите.

Всички документи и материали, разработени в Етапа, следва да бъдат утвърдени от Възложителя. При върнати забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя след представяне на резултатите за одобрение, Изпълнителят трябва да ги отрази в резултати от проведени вътрешни тестове/изготвените детайлни тестови сценарии, в срок не по-късно от 5 работни дни.

6.5. Етап 5: Обучение

Техническото предложение следва да съдържа програма и план-график за обучение за следните групи потребители на софтуерното решение:



- служители на КРС – администратори и потребители, във връзка с пренасочените към ЕПДЕАУ електронни административни услуги на КРС, развитите и присъединени към RegiX регистри, новия модул Жалби;
- експерти от специализираните дирекции на КРС, съобразно правата им за обработка, даване на становище и генериране на справки по жалби.

Обучението на експертите и администраторите трябва да включва практически упражнения, които ще се извършват в съответствие с правата им за достъп.

След разработването, внедряването и тестването на модул Жалби и електронната услуга „Жалби“ Изпълнителят следва да предостави на Възложителя инструкция/ръководство и видеоуроци за самообучение на външните потребители с оглед осигуряване на необходимите напътствия и помощ за правилното използване на новата електронна услуга за жалби.

За провеждането на обученията Изпълнителят е длъжен да осигури за своя сметка

- Необходимия софтуер;
- Учебни материали;
- Лектори.

Етап 5 ще се смята за приключен след предаването от Изпълнителя на следните документи и постигането на следните резултати:

- Обучени общо 15 служители на КРС (5 за модул Жалби, 5 за ЕАУ и 5 за Регистрите в RegiX)
- Материали, в т.ч. видеоуроци за самообучение на крайни потребители на модул Жалби

Етапът е свързан с изпълнение на Дейност 6 от обхвата на проекта (виж т. 8.6.)

6.6. Етап 6: Гаранционна поддръжка

Изпълнителят трябва да осигури за своя сметка гаранционна поддръжка (ГП) за период от минимум 36 месеца след приемане в експлоатация на разработката по проекта.

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 за инциденти.



Изпълнителят следва да разработи процедура за гаранционно обслужване, която да съдържа:

- Срок на гаранционната поддръжка
- Обхват на гаранционната поддръжка
- Организация на поддръжката
- Дейности по поддръжката
- Методология за извършване на поддръжката
- Система за проследяване и регистриране на инциденти

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, заложи в системния проект.

Приоритетите на проблемите се определят от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работните процеси и дейностите в КРС. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

Приоритет на инцидента	Време за реакция (max)	Срок за отстраняване на инцидент (max)
Критичен	4ч.	1 р.д.
Висок	8 ч	2 р.д.
Среден	1 р.д	3 р.д
Нисък	2 р.д.	7 р.д.

**Всички времена започват да текат от момента на регистриране. Тези времена са примерни и Изпълнителят може да ги предоговори с Възложителя.*

Време за реакция е периодът от регистриране на заявка от Възложителя до момента на потвърждаване от Изпълнителя;

Дефиниции на КРС за приоритет на инциденти:

Критичен приоритет – електронната услуга или приложението не са налични за всички потребители и браузъри. Изисква незабавно действие.

Висок приоритет – услугата не е налична за повече от една локация и/или за повече от един браузър.



Среден приоритет – при въздействие върху отделни функционалности.

Нисък приоритет – при нужда от промяна на функционалност.

Всички инциденти се отчитат в системата за управление на инциденти, предложена и предоставена от Изпълнителя.

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.

Приоритетите 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 правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на проекта;
- Отстраняване на всички установени от възложителя несъответствия при функционирането на модулите с изискванията на техническата спецификация;
- Несъответствия на експлоатационната документация и функционирането на модулите, регистрите и Електронните административни услуги;
- Документиране на разрешените инциденти, включително предприетите стъпки за разрешаването му, точното му класифициране, обратна връзка към засегнатите потребители относно решението, общо изразходвано време за разрешаване и др.;
- Анализ и установяване на причини за често повтарящи се инциденти с цел идентифициране на проблеми свързани с неизвестни дефекти;
- Мониторинг (на регулярна база съгласувана между Възложителя и Изпълнителя) на неразрешените инциденти, дефиниране на проблеми и оценка на ефектите върху договорените параметри на качеството за наличност и достъпност на компонент на Системата;
- 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.

6.6.1. Управление на инциденти и проблеми по време на ГП

В техническото си предложение участниците трябва да опишат метода за управление на идентифицирани инциденти и проблеми, който ще прилагат при изпълнението на поръчката.

Целите на управлението на инцидентите и проблемите са:

- 1) осигуряване на работоспособността, както новия модул Жалби, така и изпълнението на поддържащите процеси в ИСЛР във връзка с присъединяване на регистрите на КРС към RegiX и пренасочване на ЕАУ към ЕПДЕАУ и интеграцията им с хоризонталните системи на ДАЕУ, които подпомагат ефективното и ефикасно действие на Единния модел;
- 2) създаване и прилагане на процедура за ескалация на инциденти и проблеми, която гарантира, че същите ще се разрешават навременно и ефективно;
- 3) използване на предоставена от Изпълнителя Система за управление на инциденти и проблеми, която гарантира идентичността им, тяхната проследимост и описване на причините за възникването им;
- 4) определяне на приоритетите на инцидентите и проблемите.

7. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

При осъществяване на дейностите по проекта Изпълнителят трябва да се ръководи от предоставяне на възможности за интеграция на ЕАУ на КРС с хоризонталните и централизирани системи на електронното управление (Единния модел), както и да



съобрази своето технологично решение с архитектурата на електронното управление и на изискванията, заложи в ЗЕУ и в подзаконовата нормативна рамка.

№ по ред	Изискване
REQ.1.	Надграждането на ИСЛР и новата електронна услуга „Жалби“ трябва да бъде съобразено с изискванията на ЗЕУ и наредбите към него.
REQ.2.	Промените в ИСЛР трябва да бъдат проектирани така, че Системата да може да бъде наградена в бъдеще без необходимост от преработка на разработения в настоящата поръчка модул Жалби, надградените компоненти и подсистеми във връзка с присъединяване на 26 ЕАУ към Единния модел на заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, както и във връзка с присъединяването към RegiX на регистрите.
REQ.3.	ИСЛР трябва да предоставя възможност за извършване на ЕАУ, които ще бъдат заявявани през ЕПДЕАУ и са свързани с поддържаните от нея регистри във връзка с вписване, промяна в обстоятелствата, заличаване и издаване на удостоверения.
REQ.4.	Надграждането на ИСЛР и модул „Жалби“ трябва да бъдат реализирани така че да осигуряват пълна интегрираност на информацията, свързаност и прозрачност на дейностите и процесите при регистрите и свързаните с тях ЕАУ.
REQ.5.	Надградената ИСЛР трябва да предоставя възможност за лесно добавяне на нови регистри и АУ, в случай че го изисква промяна в нормативната уредба.

7.1. Функционални изисквания към информационната система

7.1.1. Интеграция с външни информационни системи

За реализиране на основни бизнес процеси Модул Жалби трябва да поддържа интеграция в реално време с вътрешни за КРС системи и информационни системи:

www.eufunds.bg

„Изграждане и развитие на информационните системи и регистри на КРС за подобряване на дейностите по регулиране и контрол и повишаване на качеството на административното обслужване“, Договор № BG05SFOP001-1.010-0001-C01/08.06.2020 г. за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



- Деловодна система

За реализиране на **основни бизнес процеси за ЕАУ** и осигуряване на административното обслужване трябва да се анализира възможността за интеграцията на ИСЛР с приложимите хоризонтални системи на електронното управление.

За реализиране на **основни бизнес процеси за ЕАУ** и осигуряване на КАО трябва да се реализира интеграцията с регистри на други администрации посредством RegiX съгласно REQ.38. и REQ.39, както следва:

- с хоризонталните компоненти на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги
- с НАП:
 - регистър на задължените лица
 - Справка за наличие/ липса на задължения на субект
- с Агенция по вписванията:
 - ТР
 - Регистър Булстат
 - Справка по код на БУЛСТАТ или по фирмено дело за актуално състояние на субект на БУЛСТАТ
 - Справка за номенклатурите на регистър БУЛСТАТ

За реализиране на **основни бизнес процеси за регистрите** и във връзка с актуализация на данни трябва да се реализира интеграцията с регистри на други администрации и ПАД посредством RegiX съгласно REQ.13, както следва:



- с Агенция по вписванията:

- ТР
- Регистър Булстат

Интеграцията с RegiX трябва да се реализира чрез стандартен интеграционен слой и разработени адаптери.

7.1.2. Интеграционен слой

- Трябва да бъде разработен и внедрен служебен онлайн интерфейс за машинен обмен на данни и предоставяне на вътрешноадминистративни електронни услуги към информационни системи и регистри на други администрации, публични институции и доставчици на обществени услуги, съгласно действащите изисквания за оперативна съвместимост. Трябва да бъде предвидена интеграция с първични регистри чрез стандартен междинен слой или чрез националната схема за електронна идентификация – конкретната реализация трябва да бъде одобрена от Възложителя след приключване на етапа на бизнес-анализ;

- (приложимо за вътрешните ЕАУ, които КРС ще предоставя; неприложимо за съществуващите публични ЕАУ и електронната услуга „Жалби“, които не са ВЕАУ) Трябва да бъде разработен и внедрен служебен онлайн интерфейс за автоматизирано машинно поискване и предаване на история на изпълнените транзакции по машинен обмен на данни, предоставените електронни услуги и начислени такси, към информационни системи на други публични институции и доставчици на обществени услуги, с оглед предоставяне на КАО, съгласно действащите изисквания за оперативна съвместимост;

- (неприложимо – ще се ползва модул е-Връчване) Трябва да бъде разработен и внедрен служебен онлайн интерфейс за автоматизирано изпращане на документи и нотификации чрез електронна препоръчана поща към подсистемата за сигурно връчване, част от Националната система за електронна идентификация, съгласно действащите изисквания за оперативна съвместимост;

- (неприложимо – ще се ползва модул е-Автентикация) Трябва да бъде разработен и внедрен служебен онлайн интерфейс за автоматизирано изпращане на транзакционна история към системата за електронна идентификация, съгласно действащите изисквания за оперативна съвместимост;



- Трябва да бъде разработен и внедрен служебен онлайн интерфейс за автоматизирано изпращане на ценни електронни документи към Централизираната система за е-Архивиране, ако е приложимо и съответната система или регистър оперират с такива документи, съгласно действащите изисквания за оперативна съвместимост;
- Нито един от регистрите на КРС няма да съхранява данни, на които КРС не е ПАД, т.е. няма да се позволява еднократно събиране и многократно използване на информацията от различни администрации, съгласно принципа за служебното начало.

7.1.3. Технически изисквания към интерфейсите

Приложните програмни интерфейси трябва да отговарят на следните архитектурни, функционални и технологични изисквания:

- Служебните онлайн интерфейси трябва да се предоставят като уеб-услуги (web-services) и да осигуряват достатъчна мащабируемост и производителност за обслужване на синхронни заявки (sync pull) в реално време, с максимално време за отговор на заявки под 1 секунда за 95% от заявките, които не включват запитвания до регистри и външни системи. Изпълнителят трябва да обоснове прогнозирано натоварване на Системата и да предложи критерии за оценка на максимално допустимото време за отговор на машинна заявка. Критерият за оценка следва да се основава на анализ на прогнозираното натоварване и на наличния хардуер, който ще се използва. Изпълнителят трябва да представи обосновано предложение за минималното време за отговор на заявка на базата на посочените по-горе критерии и да осигури нужните условия за спазването му;
- Всички публични и служебни онлайн интерфейси трябва да бъдат реализирани с поддръжка на режими „push“ и „pull“, в асинхронен и синхронен вариант – практическото прилагане на всяка от комбинациите трябва да бъде определено на етап бизнес-анализ и да бъдат съобразени реалните казуси (use cases), които всеки интерфейс обслужва;
- Трябва да се реализира интегриране на модул за разпределен кохерентен кеш (Distributed Caching) на „горещите данни“, които Системата получава и/или които се обменят през служебните онлайн интерфейси, като логиката на Системата трябва гарантира кохерентност (Cache Coherency) между кешираните данни и данните, съхранявани в базите данни;
- Да бъде предвидено създаването и поддържането на тестова среда, достъпна за използване и извършване на интеграционни тестове от разработчици на информационни системи, включително такива, изпълняващи дейности за други администрации или за



бизнеса, с цел по-лесно и устойчиво интегриране на съществуващите и бъдещи информационни системи.

- Програмните интерфейси (вкл. публичните), трябва да съдържат метаданни/атрибут, посочващи версията им.
- ✓ Описанието на всеки отделен вид данни трябва да съдържа метаданни, посочващи версията му.
- ✓ При промяна на интерфейсите и структурите от данни за съответната версия се заменя със следващата по-нова версия. В този случай всички клиенти/потребители, използващи версия, различна от последната, получават информация за наличие на нова версия като част от отговора на всяка заявка за използване.
- ✓ Информацията следва да се предоставя и в машинно четим формат, както и чрез портала за разработчици по чл.61 от НОИИСРЕАУ;
- ✓ Системата трябва да поддържа активни всички версии на интерфейсите и данните си минимум 24 месеца след тяхната промяна.

7.1.4. Електронна идентификация на потребителите

Електронната идентификация на всички потребители трябва да бъде реализирана в съответствие с изискванията на Регламент ЕС 910/2014 и Закона за електронната идентификация;

За целта на електронната идентификация и удостоверяване на идентичност/самоличност/автентичност трябва да се използва системата на ДАЕУ е-Автентикация, която предоставя единна централизирана услуга за автентикация (SingleSign-On), като издава атестати, идентифициращи потребителите в информационната среда на електронното управление.

Трябва да бъде реализирана интеграция с националната схема за електронна идентификация (в случай че последната е налична към периода на изпълнение на поръчката) съгласно изискванията на Закона за електронната идентификация и действащите нормативни правила за оперативна съвместимост. За целта подсистемата за автентикация и оторизация на потребителите трябва да поддържа интеграция с външен доставчик на идентичност - в случая с Центъра за електронна идентификация към Държавна агенция „Електронно управление“. Реализацията на интеграцията трябва да бъде осъществена по стандартни протоколи SAML 2.0 и/или OpenID Connect;



Модул Жалби трябва да поддържа и стандартен подход за регистрация на потребители с потребителско име и парола – за потребители, които нямат издадени удостоверения за електронна идентичност, и за потребители, които желаят да продължат да използват електронни административни услуги с КЕП;

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

- Визуализиране на информация относно стъпките по регистрация и информация 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 токън 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.

При реализиране на вход с удостоверение за електронна идентичност, по Националната схема за електронна идентификация, надградената ИСЛР и/или в частност Модул Жалби трябва да използва потребителския профил, създаден в Системата за електронна идентификация, чрез интерфейси и по протоколи съгласно подзаконовата нормативна уредба към Закона за електронната идентификация. В случай че даден потребител има регистриран потребителски профил в ИСЛР, който е създаден преди въвеждането на Националната схема за електронна идентификация, Системата трябва да предлага на потребителя възможност за "сливане" на профилите и асоцииране на локалния профил с този от Националната система за електронна идентификация. Допустимо е надградената ИСЛР да поддържа и допълнителни данни и метаданни за потребителите, но само такива, които не са включени като реквизити в централизирания профил на потребителя в Системата за електронна идентификация.

Надградената ИСЛР трябва да се съобразява с предпочитанията на потребителите, дефинирани в потребителските им профили в Системата за електронна идентификация, по



отношение на предпочитаните комуникационни канали и канали за получаване на нотификации.

7.1.5. 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 <https://data.egov.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.

7.1.6. Формиране на изгледи

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.



7.1.7. Администриране на Системата

Системата трябва да осигурява администриране на операторите и права за достъп, чрез използване на административен панел, при спазване на нормативните изисквания за информационна сигурност.

7.1.8. Специфични функционални изисквания

7.1.8.1. Изисквания към регистрите, които да бъдат присъединени към RegiX

№ по ред	Изискване
REQ.6.	Присъединяване на общо 47 (виж списъка в т.4.3.1) регистри/подрегистри на КРС към средата за междурегистров обмен (RegiX).
REQ.7.	Присъединените регистри следва да запазят връзките си с ЕАУ (виж списъка в т.7.1.8.2)
REQ.8.	Присъединените регистри трябва да съдържат функционалности, отговарящи на НОИISPEAU относно изискванията към: о регистрите и предоставянето на административните услуги, свързани с тях; о реализацията на процесите по подаване на заявления и декларации, изискуеми в съответствие с нормативната уредба и вътрешните правила.
REQ.9.	Да се използват съвременни технологии за визуализация на информацията от регистрите
REQ.10.	Функционалностите на регистрите трябва да се развият с цел да се търси и намира лесно информация в тях
REQ.11.	RegiX да предоставя данни от всички регистри в установен формат. Конкретните данни, които ще се предоставят в RegiX, следва да бъдат уточнени от Изпълнителя по време на етап 1 (т.6.1.1) на база данните, които към момента се публикуват в публичните адреси на съответните регистри.



REQ.12.	Регистрите в ИС ЛР трябва да бъдат развити така че да осигуряват пълна интегрираност на информацията, свързаност и прозрачност на дейностите и процесите по предоставяне на информация в свързаните с всеки регистър ЕАУ
REQ.13.	Във връзка със спазването на нормативните изисквания за еднократно събиране и повторна употреба на данни да се извърши интеграция с RegiX във връзка с извършване на справка от служителите на КРС от ТР/автоматизиран обмен на данни за следните регистри: - Регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения / Данни за предприятията / Данни за мрежите и услугите. - Информация за брой абонати съгласно чл. 33, ал. 2, т. 6 от ЗЕС. - Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър - Данни за предприятията - Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - позиция на геостационарна орбита - Данни за предприятията. - Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера - Данни за предприятията. - Регистър на оператори, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39 от ЗПУ. - Регистър на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ. Предоставеният списък е примерен и следва да бъде уточнен.

7.1.8.2. Връзка между регистрите и ЕАУ

№	Наименование регистър/подрегистър	Нормативна база/основание	Свързана(и)ЕА У	Източник на данните
1	Регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения:	чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС	-	-



1.1	Регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения (съдържа информация за данни за предприятията и електронните съобщителни мрежи и услуги)	чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС	211, 157, 23	ИСЛР
1.2	Информация за брой абонати съгласно чл. 33, ал. 2, т. 6 от ЗЕС	чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС	211	Годишни отчети за дейността
2	Регистър на предприятията, които имат за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс (ИООР)	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	-	-
2.1	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър - Данни за предприятията	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 100, 2143, 45	ИСЛР
2.2	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за FM - Радиочестотен спектър за аналогово радиоразпръскване с местно покритие.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.3	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за FM - Радиочестотен спектър за аналогово радиоразпръскване с национално покритие.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.4	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за DVB-T.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.5	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за аналогово и цифрово радиоразпръскване в обхвата на къси вълни.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.6	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР



	неподвижната радиослужба от вида точка към точка.			
2.7	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за неподвижната радиослужба от вида FWA в обхват 26 GHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.8	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за неподвижна-спътникова радиослужба.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.9	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - Персонално повикване.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.10	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - TRUNK.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.11	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - PMR.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.12	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за подвижна радиослужба - TETRA.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.13	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за наземна мрежа, позволяваща предоставяне на електронни съобщителни услуги - Радиочестотен спектър за наземна мрежа в обхвати 900 MHz и/или 1800 MHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР



2.14	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за наземна мрежа, позволяваща предоставяне на електронни съобщителни услуги - Радиочестотен спектър за наземна мрежа в обхват 2 GHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.15	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за наземна мрежа, позволяваща предоставяне на електронни съобщителни услуги - Радиочестотен спектър за наземна мрежа в обхват 3,6 GHz.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.16	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за мобилна наземна мрежа - PAMR.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.17	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за мобилна наземна мрежа - GSM-R.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.18	Регистър на предприятията, които имат временни разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	100	ИСЛР
2.19	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на ИООР - радиочестотен спектър за производствени нужди.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.20	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - позиция на геостационарна орбита - Данни за предприятията.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.21	Регистри на предприятията, които имат разрешения за предоставяне на позиция на геостационарната орбита, определена за република България - BUL00000.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР



2.22	Регистър на предприятията, които имат разрешения за предоставяне на позиция на геостационарната орбита, определена за република България - BULSAT-BSS-1.2W-W.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.23	Регистри на предприятията, които имат разрешения за предоставяне на интегрирана мобилна спътникова система.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	2140, 2143, 45	ИСЛР
2.24	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера - Данни за предприятията.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
2.25	Регистър на предприятията, които имат разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера - Издадени разрешения.	чл. 33, ал. 1, т. 2 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
3.	Регистър на предприятията със значително въздействие върху съответния пазар.	чл. 33, ал. 1, т. 3 от ЗЕС	211	Решения на КРС
4.	Информация за прехвърлените права по издадени разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър	чл. 123 от ЗЕС	-	-
4.1	Информация за прехвърлените права по издадени разрешения за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър.	чл. 123 от ЗЕС	28, 130	Решения на КРС
4.2	Информация за отдадения под наем индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър.	чл. 123 от ЗЕС	47	ИСЛР
5	Регистър на предоставените за ползване на предприятията номера, адреси и имена	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	-	-
5.1	Предоставени групи географски номера след географски кодове.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР



5.2	Предоставени групи номера след код за достъп до услугата „Персонален номер” - 700.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.3	Предоставени групи номера след код за достъп до услуги с безплатен достъп - 800.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.4	Предоставени групи номера след код за достъп до услуги с добавена стойност - 90.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.5	Предоставени групи номера за услуги, при които се използва комуникация Машина-Машина (M2M).	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.6	Предоставени номера за достъп до услугата „Комутируем достъп до интернет” .	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.7	Предоставени кодове за достъп до услугата „Избор на оператор” - 10XY.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.8	Предоставени номера след код за достъп до справочни услуги - 118XY.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.9	Предоставени номера за хармонизирани услуги със социална значимост - 116XYZ.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.10	Предоставени кратки номера от ННП с първа цифра „1” за достъп до национални негеографски услуги.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.11	Предоставени международни кодове на точки за сигнализация - ISPC.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.12	Предоставени международни кодове на точки за сигнализация - NSPC.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.13	Предоставени кодове за достъп до цифрови мобилни наземни мрежи.	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.14	Предоставени кодове на мобилни мрежи (MNC).	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР
5.15	Национални номера за достъп до	чл. 133, ал. 4 от ЗЕС	57, 2143, 45	ИСЛР



	спешни повиквания.			
6.	Регистър на оператори, лицензирани за извършване на услугите по чл. 39 от ЗПУ	чл. 50, ал. 1 от ЗПУ	2149, 160, 136, 203	ИСЛР
7.	Регистър на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ	чл. 59, ал. 5 от ЗПУ	161, 129, 27	ИСЛР

7.1.8.3. Изисквания към модул Жалби и електронната услуга „Жалби“

Реализацията на модул Жалби и електронната услуга „Жалби“ целят да се унифицира и автоматизира модела на подаване и обработки на жалби, постъпващи от различни канали, Целта е да се унифицира и автоматизира модела на подаване и обработки на жалби подавани от различни канали.

№ по ред	Изискване
REQ.14.	Електронната услуга за жалби следва да предоставя възможност за електронно подаване на жалби до КРС.
REQ.15.	Модул Жалби следва да има връзка с деловодната система.
REQ.16.	Да се унифицира и автоматизира начина на входиране на жалби в деловодната система на КРС, за жалбите постъпващи от различните канали с възможност да се води статистика за жалбите от различните канали.
REQ.17.	Модул Жалби следва да дава възможност за обработка на жалби
REQ.18.	Да се разработи функционалност за изпращане на документи от КРС към заявител (жалбоподател) с ползване на хоризонталната компонента е-Връчване на ЕУ с ъгласно техническата спецификация за интеграция
REQ.19.	Да се разработи функционалност за проследяване на статуса на жалба от служителите и от заявителите



REQ.20.	Чрез електронната услуга „Жалби“ да се осигури възможност на физически и юридически лица да подават жалби до КРС .
REQ.21.	Модул Жалби и електронната услуга „Жалби“ трябва да бъдат съобразени с изискванията на ЗЕУ, ЗЕИ и наредбите към тях.
REQ.22.	Модул Жалби и електронната услуга „Жалби“ трябва да съдържа функционалности, отговарящи на НОИИСРЕАУ относно изискванията към: о регистрите и предоставянето на административните услуги; о реализацията на процесите по подаване на заявления и декларации, изискуеми в съответствие с нормативната уредба и вътрешните правила.
REQ.23.	Трябва да се реализира диференциация в зависимост от това кои жалби изискват подписване с КЕП (бъдещ анализ на Изпълнителя). Съществуват видове жалби, за които е необходимо извършването на проверка и в тази връзка, лицето което подава жалбата, трябва да се е идентифицирало еднозначно (пример – жалба по чл. 238 от ЗЕС. След идентифициране на видовете жалби да се опише бизнес процеса на етап “ Системен проект“
REQ.24.	За жалбите, свързани с високи сметки да има облекчен ред за подписване и да има възможност за ползване на бланкетно стандартизирано писмо за отговор.
REQ.25.	Да бъде реализирана функционалност за нотификация при изтичане на срока, в който трябва да бъде дадено становище. Срокът да може да се променя от администратор на системата.
REQ.26.	Модул Жалби следва да предоставя възможност за разграничаване и обработка на видовете жалби описани в т.7.1.8.3.1
REQ.27.	Електронната услуга „Жалби“ следва да предоставя възможност за заявяване на всички видове жалби, описани в примерния списък по т.7.1.8.3.1., чрез използване на Единния модел на заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.
REQ.28.	Модул Жалби следва да поддържа електронен дневник за всички жалби – достъп до всички преписки и прикачени документи.
REQ.29.	Модулът следва да позволява генериране на справки за подадени жалби за период, по предмет, по предприятие, по населено място, по резолиране (брой разпределени жалби на служител), по статуси, и други, които следва да се уточнят по време на Етап 1.



REQ.30.	Модулът следва да има възможност за търсене по ключова дума в електронния дневник на жалбите (виж REQ.28).
REQ.31.	Модулът следва да включва интерактивна функционалност „Най-често срещани въпроси и отговори“. Съдържанието на най-често срещаните въпроси и отговори следва да се управлява от администратор.
REQ.32.	Модул Жалби следва да бъде разположен на отделен поддомейн на домейна www.crc.bg , чието наименование ще бъде определено от Председателя на КРС.

7.1.8.3.1. Видове жалби

Примерен списък на видовете жалби, които следва да могат да бъдат управлявани като минимум през модул Жалби и заявявани през електронната услуга „Жалби“

ВИД срещу предприятията предоставящи електронни съобщителни услуги	НА	ЖАЛБА
КАБЕЛНИ ПОВРЕДИ		
КРЕДИТЕН ЛИМИТ		
КАЧЕСТВО НА ГЛАСА/ФИКС/ И ФАКСА		
ВЪЗДУШНИ КАБЕЛИ		
ПОКРИТИЕ НА МРЕЖА		
КАЧЕСТВО НА ИНТЕРНЕТ		
НЕЛОЯЛНИ ТЪРГОВСКИ ПРАКТИКИ		
НЕПРЕДОСТАВЯНЕ НА ФИКСИРАНА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА		
ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ. 231 ЗЕС		
АКТИВИРАНЕ НА НЕЖЕЛАНА ИНТЕРНЕТ УСЛУГА		
ОПЛАКВАНИЯ ОТ ТАРИФИРАНЕТО НА МОБИЛНИ УСЛУГИ		



НЕКОМПЕТЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ
НЕПОЛУЧАВАНЕ НА ФАКТУРИ
ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОР
НАДПИСАНИ СМЕТКИ
АВТОМАТИЧНО ПОДНОВЕН ДОГОВОР
ДРУГИ ОПЛАКВАНИЯ
ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОР -ЧЛ. 229а от ЗЕС
ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОР - ЧЛ. 228 ОТ ЗЕС
ПОЛУЧАВАНЕ НА НЕЖЕЛАНИ СЪОБЩЕНИЯ/СПАМ/
ПРЕНОСИМОСТ НА ФИКСИРАН НОМЕР
ПРЕНОСИМОСТ НА МОБИЛЕН НОМЕР
ДОГОВОР ОТ РАЗСТОЯНИЕ
3-ТИ ЛИЦА, СЪБИРАНИЯ НА ВЗЕМАНИЯ
РОУМИНГ
ПОГРАНИЧЕН РОУМИНГ
ДОГОВОРНИ ОТНОШЕНИЯ
МОБИЛЕН ИНТЕРНЕТ- СМЕТКИ
ЗАПИТВАНЕ
КАЧЕСТВО НА ТЕЛЕВИЗИОННАТА УСЛУГА
КАЧЕСТВО НА МОБИЛЕН ИНТЕРНЕТ
ПРОБЛЕМИ С ПРЕДПЛАТЕНИ УСЛУГИ
ОПЛАКВАНИЯ ОТ ЕЛЕКТРОМАГНИТНИ ИЗЛЪЧВАНИЯ
ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ.40 И ЧЛ.41 ОТ ОИ
ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ.42- 45 ОТ ОИ
ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ.46-48 ОТ ОИ
ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ. 49 ОТ ОИ
ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ. 49а ОТ ОИ
ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ. 50 ОТ ОИ



ОПЛАКВАНИЯ ПО ЧЛ. 51 ОТ ОИ
КОДИРАНЕ НА ТЕЛЕФОННИ АПАРАТИ
ТЕЛЕФОННИ ИЗМАМИ
ОБЕЗПОКОИТЕЛНИ ВХОДЯЩИ ПОВИКВАНИЯ
ОПЛАКВАНИЯ ОТ ИЗГРАДЕНИ ЕЛЕКТРОННИ СЪОБЩИТЕЛНИ МРЕЖИ
РОУМИНГ СМЕТКИ
НЕЯСНОТА ЗА УСЛОВИЯТА, ПРИ КОИТО СЕ ПРЕДОСТАВЯ УСЛУГАТА
ОПЛАКВАНИЯ ОТ СМЕТКИ / УСЛУГИ С ДОБАВЕНА СТОЙНОСТ/
НЕПРЕДОСТАВЯНЕ НА МОБИЛНА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА
ЖАЛБИ ПО ЗЕДЕП
КАЧЕСТВО НА МОБИЛНАТА ТЕЛЕФОННА УСЛУГА
НЕПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДЕТАЙЛИЗИРАНА СПРАВКА
АКТИВИРАНЕ НА НЕЖЕЛАНА УСЛУГА
НЕУСТОЙКИ
НЕПОИСКАНИ УСЛУГИ
НЕЗАКОННИ СТРОЕЖИ
НЕПРЕДОСТАВЯНЕ НА ДОГОВОРЕНАТА УСЛУГА/И
КАЧЕСТВО НА ИНТЕРНЕТА И ТЕЛЕВИЗИОННА УСЛУГА В ПАКЕТА

7.1.8.4. Изисквания към ЕАУ

По отношение на наличните ЕАУ и прехвърлянето им към ЕПДЕАУ се изисква да се извърши детайлен анализ с цел дефиниране на пълния обхват от промени, процеси и функционалности, както и нуждата от изграждане на интерфейси, които ще осигурят и гарантират работоспособността на основните и на спомагателните работни процеси, изпълнявани при предоставяне на електронни административни услуги на гражданите и на бизнеса (заявители на ЕАУ), както и на служителите на КРС, които ги обслужват. Тези специфики трябва да бъдат отразени при разработване на Системния проект.



№ по ред	Изискване
REQ.33.	ИСЛР трябва да предоставя възможност за извършване на съществуващите ЕАУ, свързани с поддържаните от нея регистри за вписване, промяна в обстоятелствата, заличаване и издаване на удостоверения.
REQ.34.	С прехвърляне на ЕАУ към ЕПДЕАУ и интеграцията им с възможните хоризонтални компоненти на Единния модел следва да се гарантира високо ниво на автоматизация на процеса по заявяване и предоставяне на ЕАУ от ниво 4 и да се гарантира сигурността и достъпността на услугите, чрез които се заявяват и ползват ЕАУ на КРС.
REQ.35.	Съществуващите в ИСЛР ЕАУ следва да се развият, така че да използват, навсякъде, където това е възможно интеграция с ключовите хоризонтални системи на електронното управление в съответствие с Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ: ▪ Система за електронна автентикация (еАвт); ▪ Система за управление на електронни форми (еФорми); ▪ Система за обмен справочна и удостоверителна информация (RegiX); ▪ Система за електронно плащане (еПлащане); ▪ Система за електронно връчване (еВръчване).
REQ.36.	При необходимост от заплащане на услугата, заявителят да има възможност да ползва системата за електронно плащане (електронен адрес на системата: е-плащане: https://pay.egov.bg). Уникалността на плащането за дадена услуга да се идентифицира чрез вписването като номер на документ на уникалния номер на заявената услуга. Информацията за наредено плащане по заявената услуга от страна на заявителя автоматизирано да постъпва един път дневно в електронен дневник за нуждите на КРС.
REQ.37.	Резултатът от всяка услуга да се предоставя по указания от заявителя



	канал за доставка, включително и чрез връчване в профила на заявителя в системата за еВръчване (електронен адрес на системата: https://edelivery.egov.bg/).
REQ.38.	Да се извърши интеграция с RegiX във връзка със справка от НАП за наличие/липса на задължения за следните услуги: 2140. Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър или позиция на геостационарна орбита 57. Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера. 28. Разрешение за прехвърляне на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс. 130. Разрешение за прехвърляне на част от правата и съответните задължения, включени в разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър. 47. Разрешение за отдаване под наем на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър. 2149. Издаване на индивидуална лицензия за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи. 136. Прехвърляне на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи.
REQ.39.	Да се извърши интеграция с RegiX във връзка с извършване на справка от ТР за всички вписани обстоятелства за следните услуги на КРС: 211. Вписване в публичния регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения. 2140. Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър или позиция на геостационарна орбита. 57. Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - номера.



	100. Издаване на временно разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър. 28. Разрешение за прехвърляне на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс. 130. Разрешение за прехвърляне на част от правата и съответните задължения, включени в разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър. 47. Разрешение за отдаване под наем на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър. 2149. Издаване на индивидуална лицензия за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи. 136. Прехвърляне на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи. 161. Вписване в публичния регистър за оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги. 2880. Предоставяне на квалифициран статут на доставчик на удостоверителни услуги и на предоставяните от него удостоверителни услуги. Предоставеният списък е примерен и следва да бъде уточнен по време на Етап 1.
--	---

При необходимост от удостоверяване на допълнителни факти и обстоятелства, свързани с обработката на заявената услуга, същата се заявява от доставчика като вътрешна електронна административна услуга (ВЕАУ) чрез интеграционната шина за обмен на справочна и удостоверителна информация, предоставяща достъп до регистри и бази данни на ПАД. Заявяването може да е автоматизирано (при наличие на ИС на доставчика и нейната интеграция с интеграционния слой) или чрез предоставения Web интерфейс за достъп от страна на оторизирани служители.

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:

- EUPL (European Union Public License);
- 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 глава шеста, раздел IV „Хранилище за изходен код“ от НОИИСРЕАУ;

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 наложени се архитектурни (SOA, MVC или еквивалентни) модели и дизайн-шаблони, както и принципите на обектно ориентирания подход за разработка на софтуерни приложения;
- Системата трябва да бъде реализирана със софтуерна архитектура, ориентирана към услуги - Service Oriented Architecture (SOA);
- Взаимодействията между отделните модули в Системата и интеграциите с външни информационни системи трябва да се реализират и опишат под формата на уеб-услуги (Web Services), които да са достъпни за ползване от други системи в държавната администрация, а за определени услуги – и за гражданите и бизнеса; За всеки от отделните модули/функционалности на Системата следва да се реализират и опишат приложни програмни интерфейси – Application Programming Interfaces (API). Приложните програмни интерфейси трябва да са достъпни и за интеграция на нови модули и други вътрешни или външни системи;
- 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 (Асепт 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 промени в правната рамка, промени в модела на работа на потребителите, промени във външни системи, интегрирани със Системата, 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;

- (неприложимо – ще се използва инфраструктурата на КРС) 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 и поддръжка 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, тестова за външни нужди, стейджинг и продуктивна);

- Тестовата среда за външни нужди трябва да бъде създадена и поддържана като "Sandbox", така че да е достъпна за използване и извършване на интеграционни тестове от разработчици на информационни системи, включително такива, изпълняващи дейности за други администрации или бизнеса, с цел по-лесно и устойчиво интегриране на съществуващи и бъдещи информационни системи. Тестовата среда за външни нужди трябва да е напълно отделна от останалите среди и нейното използване не трябва да влияе



по никакъв начин на нормалната работа на останалите среди или да създава каквито и да било рискове за информационната сигурност и защитата на личните данни;

▪ (неприложимо – ще се използва комуникационната инфраструктура на КРС) 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 инфраструктурата на Държавния хибриден частен облак и ЕЕСМ;

▪ 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;

▪ Трябва да бъде създаден административен интерфейс, чрез който може да бъде извършвана конфигурацията на софтуера;

▪ Всеки обект в системата трябва да има уникален идентификатор;

▪ Записите в регистрите и базите данни не трябва да подлежат на изтриване или на промяна, а всяко изтриване или промяна трябва да представлява нов запис.

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.

Подход за избор на отворени имплементации и продукти

За реализацията на дадена техническа функционалност обикновено съществуват множество отворени алтернативни проекти, които могат да се използват в настоящата Система. Участникът следва да представи базов списък със свободните компоненти и средства, които възнамерява да използва. Отворените проекти трябва да отговарят на следните критерии:



- За разработката им да се използва система за управление на версиите на кода и да е наличен механизъм за съобщаване на несъответствия и приемане на допълнения;
- Да имат разработена техническа документация за актуалната стабилна версия;
- Да имат повече от един активен програмист, работещ по развитието им;
- Да имат възможност за предоставяне на комерсиална поддръжка;
- Да нямат намаляваща от година на година активност;
- По възможност проектите да са подкрепени от организации с идеална цел, държавни или комерсиални организации;
- По възможност проектите да имат разработени unit tests с code coverage над 50%, а проектът да използва Continuous Integration (CI) подходи – build bots, unit tests run, регулярно използване на статични/динамични анализатори на кода и др.

Препоръчително е преизползването на проекти, финансирани със средства на Европейския съюз, както и на такива, в които Участникът има активни разработчици. Използването на closed source и на инструменти, библиотеки, продукти и системи с платен лиценз става за сметка на Изпълнителя, като е допустимо в случаите, когато липсва подходяща свободна алтернатива с необходимата функционалност или тя не отговаря на горните условия.

Изпълнителят трябва да осигури поддръжка от комерсиална организация, развиваща основните отворени продукти, които ще бъдат използвани като минимум за операционните системи и софтуерните продукти за управление на базите данни.

Подход за работа с външните софтуерни ресурси

При използването на свободни имплементации на софтуерни библиотеки е необходимо да се организира копие (fork) на съответното хранилище в общото хранилище за проекти с отворен код, финансирани с публични средства в България (към момента <https://github.com/governmentbg>). Използващите свободните библиотеки компоненти задават за "upstream repo" хранилищата в областта governmentbg, като задължително се реферира използваната версия/commit identifier.

Когато се налага промяна в изходния код на използван софтуерен компонент, промените трябва да се извършват във fork хранилището на governmentbg в съответствие с изискванията на основния проект. Изпълнителят трябва да извърши необходимите действия за включване на направените промени в основния проект чрез "pull requests" и извършване на необходимите изисквани от разработчиците на основния проект промени до приемането им. Тези дейности трябва да бъдат извършвани по време на целия проект.



При установяване на наличие на нови версии на използваните проекти се извършва анализ на влиянието върху настоящата система. В случаите, при които се оптимизира използвана функционалност, отстраняват се пропуски в сигурността, стабилността или бързодействието, новата версия се извлича и използва след успешното изпълнение на интеграционните тестове.

Изпълнителят трябва да направи анализ и да предложи на Възложителя използване на приложимите дефинирани вече обекти в Регистъра на информационните обекти за АИС предоставящи ЕАУ.

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 Development 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 разработката – continuous integration средства, системи за автоматизирано тестване и др.
Staging	Чрез Staging средата се извършват тестове преди разгръщане на нова версия от Development средата върху Production средата. В нея се извършват всички интеграционни тестове, както и тестовите за натоварване.
Sandbox Testing	Чрез Sandbox средата всички, които трябва да се интегрират към Системата, могат да тестват интеграцията си, без да застрашават работата на продукционната среда.
Production	Това е средата, която е публично достъпна за реална експлоатация и интеграция със съответните външни системи и услуги.

Управлението на средите трябва да става чрез автоматизирана система за провизиране и разгръщане на системните компоненти. При необходимост от страна на Възложителя Изпълнителят трябва да съдейства за изграждането на нови системни среди.

Участникът може да предложи изграждането на допълнителни среди според спецификите на предложеното решение.

7.2.5. Процес на разработка, тестване и разгръщане



Процесите, свързани с развитието на Системата, трябва да гарантират висока прозрачност и възможност за обществен контрол над всички разработки по проекта. Изграждането на доверие в гражданите и в бизнеса налага радикално по-висока публичност и прозрачност чрез отворена разработка и публикуването на системите компоненти под отворен лиценз от самото начало на разработката. По този начин гражданите биха могли да съдействат в процесите по развитие и тестване на разработките през целия им жизнен цикъл.

Всички софтуерни приложения, системи, подсистеми, библиотеки и компоненти, които са необходими за реализацията на Системата, трябва да бъдат разработвани като софтуер с отворен код и да бъдат достъпни в публично хранилище. Към настоящия момент следва да се използва общото хранилище за проекти с отворен код, финансирани с публични средства в България (към момента <https://github.com/governmentbg>).

В случай че върху част от компонентите, нужни за компилация, има авторски права, те могат да бъдат или в отделно хранилище с подходящия за това лиценз или за тях трябва да бъде предоставен заместващ „mock up“ компонент, така че да не се нарушава компилацията на проекта.

Трябва да се анализират възможностите за включване на граждани в процесите по разработка, тестване и идентифициране на пропуски на софтуера. Участникът трябва да предложи механизъм и процедури за реализирането на такива процеси.

За всеки един разработван компонент Изпълнителят трябва да покрие следните изисквания за гарантиране на качеството на извършваната разработка и на крайния продукт:

- Документиране на Системата в изходния код, минимум на ниво процедура/функция/клас;
- Покритие на минимум 50% от изходния код с функционални тестове *[в случай на надграждане на съществуваща система – 50% от новата функционалност и 20% от съществуващата]*;
- Използване на continuous integration практики;
- Използване на dependency management.

Участникът трябва да опише детайлно подхода си за покриване на изискванията.

Във всеки един компонент на Системата, който се build-ва и подготвя за инсталация (deployment), е необходимо да присъстват следните реквизити:

- Дата и час на build;
- Място/среда на build;



- Потребител извършил/стартирал build процеса;
- Идентификатор на ревизията от кодовото хранилище на компонента, срещу която се извършва build-ът.

7.2.6. Бързодействие и мащабируемост

7.2.6.1 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 веб-съдържание, така и по отношение на заявките към приложните програмни интерфейси, достъпни публично или служебно като веб-услуги (Web Services) и служебни интерфейси.

Системата трябва да позволява конфигуриране от страна на администраторите на лимитите за отделни страници, веб-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.

7.2.6.2 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 файловете 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;

Информация от лога на транзакциите при достъп с електронно-ИД до дадена услуга;

Информация за извършените плащания;

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.

7.2.6.3 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 сървър

Трябва да бъдат създадени тестове за натоварване.

7.2.6.4 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 fallback 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.

7.2.6.5 Подписване на документи

При реализацията на електронно подписване с всички видове електронен подпис трябва да се подписва сигурен хеш-ключ, генериран на базата на образа/съдържанието, а не да се подписва цялото съдържание.

Минимално допустимият алгоритъм за хеширане, който трябва да се използва при електронно подписване, е SHA-256. В случаите, в които не се подписва уеб съдържание (например документи, файлове и др.), е необходимо да се реализира поточно хеширане, като се избягва зареждането на цялото съдържание в оперативната памет.

Системата трябва да поддържа подписване на електронни изявления и електронни документи и с електронни подписи, издадени от Доставчици на доверителни услуги в ЕС, които отговарят на изискванията за унифициран профил на електронните подписи, съгласно подзаконовите правила към Регламент ЕС 910/2014, които влизат в сила и са задължителни от 1 януари 2017 г.;

Трябва да бъдат анализирани техническите възможности за реализиране на подписване на електронни изявления и документи без използване на Java аplet и без да се изисква от потребителите да инсталират Java Runtime, като по този начин се осигури максимална съвместимост на процеса на подписване с всички съвременни браузъри. Такава реализация може да бъде осъществена чрез:

- използване на стандартни компоненти с отворен код, отговарящи на горните условия, които са разработени по други проекти на държавната администрация и са достъпни в хранилището, поддържано от Държавна агенция „Електронно управление“ – при наличие на такива компоненти в хранилището те трябва да се преизползват и само да бъдат интегрирани в Системата;



- използване на плъгин-модули с отворен код, достъпни за най-разпространените браузъри (Browser Plug-ins), които са адаптирани и поддържат унифицираните профили на електронните подписи, издавани от ДДУ в ЕС, и съответните драйвери за крайни устройства за четене на сигурни носители или по стандартизиран в националната нормативна уредба протокол за подписване извън браузъра;
- чрез интеграция с услуги за отдалечено подписване, предлагани от доставчици на доверителни услуги в ЕС.

7.2.6.6 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 пакетиране 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 уебстандарты за визуализиране на съдържание.

7.2.7. 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 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;

Не се допуска използването на Self-Signed сертификати за публични услуги;

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/>). За нуждите на автентикация с КЕП трябва да се предвиди имплементирането на обратен прокси сървър (Reverse Proxy) с балансиране на натоварването, който да препраща клиентските сертификати към вътрешните приложни сървъри с нестандартно поле (дефинирано в процеса на разработка на Системата) в HTTP Header-a. Схемата за проксиране на заявките трябва да бъде защитена от Spoofing;

Като временна мярка за съвместимост настройките на уебсървърите и Reverse Proxy сървърите трябва да бъдат балансирани така, че Системата да позволява използване и на клиентски браузъри, поддържащи по-стария протокол TLS 1.1. Това изключение от общите изисквания за информационна сигурност не се прилага за достъпа на служебни потребители от държавната администрация и доставчици на обществени услуги, които имат служебен достъп до ресурси на Системата;

При разгръщането на всички уебслужби (Web Services), включително при идентификация пред регистри или бази данни, 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 минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;

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 8601-1:2019 и БДС ISO 8601-2:2019;

Астрономическото време за удостоверяване настъпването на факти с правно значение и на такива, за които се изисква противопоставимост, трябва да бъде удостоверявано с електронен времеви печат по смисъла на Глава III, Раздел 6 от Регламент ЕС 910/2014. Трябва да бъде реализирана функционалност за получаване на точно астрономическо време, отговарящо на горните условия, и от доставчик на доверителни услуги или от държавен орган, осигуряващ такава услуга, отговаряща на изискванията на RFC 3161; Удостоверяването може да бъде реализирано чрез интеграция с хоризонталните компоненти на ЕУ.

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

КРС е първичен администратор на данни за регистрите, описани в т. 4.2.1. В тази връзка, Изпълнителят следва да извърши анализ и да предложи унифициране на данните, които се вписват в регистъра на информационните обекти, съгласно формализираните описания в чл. 17, ал. 3 от НОИИСРЕАУ.

При осъществяване на дейностите по проекта Изпълнителят трябва да се ръководи от изискванията, заложи в ЗЕУ и в подзаконовата нормативна рамка, и от изискванията в НМИМИС.

№ по ред	Изискване
	Филтриране на трафика
REQ.40.	Ненужните портове по протоколи TCP и User Datagram Protocol (UDP) трябва да бъдат забранени чрез адекватно конфигуриране на използваните софтуерни решения, хардуерни устройства и оборудване за защита и контрол на трафика.
	Среда за администриране
REQ.41.	Да се използва подходящо защитена среда (мрежа, система, софтуер и др.) за целите на администриране на информационните и комуникационните системи



	и техните компоненти.
	Защита на уеб сървъри
REQ.42.	Всички входни данни, постъпващи от потребителя, включително съдържанието, предоставено от потребителя и съдържанието на брауъра, като headers на препращащия и потребителски агент, трябва да бъдат валидирани.
REQ.43.	Всички данни, изпращани от клиента и показвани в уеб страница, трябва да бъдат кодирани с HTML, за да се гарантира, че съдържанието се изобразява като текст вместо HTML елемент или JavaScript.
REQ.44.	За защита на уеб сървърите: а) да се предвиди ограничение на заявките и по-специално по максимална дължина на съдържанието, максимална дължина на заявката и максимална дължина на заявката по URL за защита от атаки от типа отказ от услуги (DoS); б) да се конфигурират типът и размерът на headers, които уеб сървърът ще приеме; в) да се предвиди ограничение времетраенето на връзката (connection Timeout), времето, за което сървърът изчаква всички headers на заявката, преди да я прекъсне, и минималният брой байтове в секунда при изпращане на отговор на заявка, за да се минимизира въздействието и на slow HTTP атаки.
REQ.45.	За защита от brute force атаки да се въведе ограничение на броя неуспешни опити за влизане в системата.
REQ.46.	Да не се извежда списък на уеб директориите.
REQ.47.	Бисквитките (cookies) трябва да имат: а) флаг за защита (security flag) - този флаг инструктира брауъра, че "бисквитката" може да бъде достъпна само чрез защитени SSL канали; б) флаг HTTP only - инструктира брауъра, че "бисквитката" може да бъде достъпна само от сървъра, а не от скриптовете, от страна на клиента.
	Защита на Domain Name System (DNS)
REQ.48.	Да се прилага DNSSEC (Domain Name System Security Extensions).
	Системни записи (logs)



REQ.49.	В сървъри за приложения, които поддържат критични дейности, сървъри от системната инфраструктура, сървъри от мрежовата инфраструктура, охранителни съоръжения, станции за инженеринг и поддръжка на индустриални системи, мрежово оборудване и работни места на администратори се регистрират автоматично всички събития, които са свързани най-малко с автентикация на потребителите, управление на профилите, правата на достъп, промени в правилата за сигурност и функциониране на информационните и комуникационните системи.
REQ.50.	В записите за всяко от събитията, посочени в REQ.49, е отбелязано астрономическото време, когато е настъпило събитието.
REQ.51.	Информацията, посочена в REQ.49, се архивира и се съхранява за период не по-малък от дванадесет месеца при спазване на изискванията на чл. 32 от НМИМИС.
REQ.52.	Всички компоненти на системите поддържат единно време и за синхронизация на часовниците на компоненти на информационните и комуникационните системи трябва да се използва протокол NTP V4 (Network Time Protocol, версия 4.0 и следващи), основан на RFC 5905 на IETF от 2010 г., като се осигурява хронометрична детерминация с времевата скала на UTC (Coordinated Universal Time), или аналогичен.

7.2.8. Използваемост

7.2.8.1 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, както и хармонизирания стандарт [EN 301 549 V2.1.2 \(2018-08\)](#);

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 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, въвеждани 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).

7.2.8.2 Интернационализация

Системата трябва да може да съхранява и едновременно да визуализира данни и съдържание, което е въведено/генерирано на различни езици;



Всички софтуерни компоненти на Системата, използваните софтуерни библиотеки и развойни комплекти, приложните сървъри и сървърите за управление на бази данни, елементите от потребителския интерфейс, програмно-приложните интерфейси, уеб услугите и др. трябва да поддържат стандартно и да са конфигурирани изрично за спазване на минимум Unicode 5.2 стандарт при съхранението и обработката на текстови данни, съответно трябва да се използва само UTF-8 кодиране на текстовите данни.

Всички публично достъпни потребителски интерфейси следва да поддържат многоезичност, като минимум български и английски език.

Публичната част на Системата трябва да бъде разработена и да включва набори с текстове на минимум два официални езика в ЕС, а именно български и английски език. Преводите на английски език трябва да бъдат осъществени професионално, като не се допуска използването на средства за машинен превод без ръчна проверка и корекции от професионални преводачи.

Версиите на съдържанието на съответните езици трябва да включват всички текстове, които се визуализират във всички елементи на потребителския интерфейс, справките, генерираните от системата електронни документи, съобщения, нотификации, имейл съобщения, номенклатурите и таксономииите и др. Данните, които се съхраняват в Системата само на български език, се изписват/визуализират на български език;

Системата трябва да позволява превод на всички многоезични текстове с подходящ потребителски интерфейс, достъпен за администратори на Системата, без промени в изходния код. Модулът за превод на текстове, използвани в Системата, трябва да поддържа и контекстни референции, които да позволяват на администраторите да тестват и да проверяват бързо и лесно направените преводи и тяхната съгласуваност в реалните екрани, страници и документи;

Публичната част на Системата трябва да позволява превключване между работните езици на потребителския интерфейс в реално време от профила на потребителя и от подходящ, видим и лесно достъпен навигационен елемент в горната част на всяка страница, който включва не само текст, но и подходяща интернационална икона за съответния език;

При визуализация на числа трябва да се използва разделител за хиляди (интервал).

При визуализация на дати и точно време в елементи от потребителския интерфейс в генерирани справки или в електронни документи всички формати за дата и час трябва да са съобразени с избора от потребителя език/локация в настройките на неговия профил:

- За България 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 8601-1:2019 и БДС ISO 8601-2:2019.

7.2.8.3 Изисквания за използваемост на потребителския интерфейс

Електронните форми за подаване на заявления и за обявяване на обстоятелства трябва да бъдат реализирани с AJAX или с аналогична технология, като по този начин се гарантират следните функционалности:

- Контекстна валидация на въвежданите данни на ниво "поле" от форма и контекстни съобщения за грешка/невалидни данни в реално време;
- Възможност за избор на стойности от номенклатури чрез търсене в списък по част от дума (autocomplete) и визуализиране на записи, отговарящи на въведеното до момента, без да е необходимо пълните номенклатури да са заредени в браузъра на клиента и потребителят да скорлира дълги списъци с повече от 10 стойности;

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;

Контекстната помощна информация, указанията към потребителите и информативните текстове за всяка електронна административна услуга не трябва да съдържат акроними, имена и референции към нормативни документи, които са въведени като обикновен текст (plain-text). Всички акроними, референции към нормативни документи, формуляри, изисквания и др. трябва да бъдат разработени като хипервръзки към съответните актуални версии на нормативни документи и/или към съответния речник/списък с акроними и термини;

Достъпът на потребителя до контекстната помощна информация трябва да бъде реализиран по унифициран и консистентен начин чрез подходящи навигационни елементи, като например чрез подходящо разположени микро-бутони с икони, разположени до/пред/след етикета на съответния елемент, за който се отнася контекстната помощ, или чрез обработка на "Mouse Hover/Mouse Over" събития;

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.

7.2.8.4 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;

Модулът за преглед на историята на транзакциите трябва да поддържа следните функционалности:

- Да визуализира списък с историята на подадените заявления, като минимум със следните колони – дата, входящ номер, код на тупа формуляр, подател (име на потребител и имена на физическото лице - подател), статус на заявлението;



- Да предлага видни и лесни за използване от потребителите контроли/инструменти:
 - за филтриране на списъка (от дата до дата, за предефинирани периоди, като "последния един месец", "последната една година");
 - сортиране на списъка по всяка от колоните, без това да премахва текущия филтър;
 - свободно търсене по ключови думи по всички колони в списъка и метаданните на прикачените/свързаните документи със заявленията, което да води до динамично филтриране на списъка.

7.2.8.5 Изисквания за проактивно информиране на потребителите

За всички публични интернет страници трябва да бъде реализирана функционалност за публикуване на всяко периодично обновявано съдържание (новини, обявления, обществени поръчки, отворени работни позиции, нормативни документи, отговори по ЗДОИ и др.) в стандартен формат (RSS 2.x, Atom или еквивалент), както и поддържането на публично достъпни статистики за посещаемостта на страницата;

Системата трябва да поддържа възможност за автоматично генериране на електронни бюлетени, които да се разпращат периодично или при настъпване на събития по електронна поща до регистрираните в Системата потребители, които са заявили или са се съгласили да получават такива бюлетени; Потребителите трябва да имат възможност да настройват предпочитанията през потребителския си профил в Системата.

7.2.9. 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 фонова 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;
- трябва да бъде предоставен достъп до системния журнал на органите на реда чрез потребителски или програмен интерфейс; за достъпа трябва да се изисква електронна идентификация.

7.2.10. 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.
- базите данни трябва да се идентифицират чрез електронно удостоверение във формат X.509;
- идентификацията трябва да се осъществява двустранно по протокол TLS, версия 1.2 или по-висока, дефиниран в Препоръка RFC 5246, приета от през август 2008 г. от IETF (The Internet Engineering Task Force – Целева група за Интернет инженеринг);
- идентификацията трябва да се осъществява с всяка информационна система, с която базата данни извършва комуникация.

8. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА

8.1. Дейност 1: Анализ и оптимизиране на процесите и данните в ИСЛР и релацията между тях и разработване на актуализиран бизнес модел на ИСЛР с нов модул Жалби

8.1.1. Описание на дейността

В рамките на тази дейност Изпълнителят следва да извърши:



- Анализ на нормативната уредба (включително вътрешни правила) във връзка с жалбите до КРС за:
 - изпълнение на дейностите на специализираната администрация на КРС;
 - предоставяне на електронна услуга, свързана с администриране на жалбите.
- Анализ на потребителските нужди, свързани с бизнес процесите по реализиране на електронна услуга за подаване на документи и получаване на отговор по жалба, както и свързани с бизнес процесите и данните в модул Жалби, включително генериране на статистически и други справки от базата данни.
- Анализ на процесите, участниците, входно-изходните данни и необходими електронни форми, необходими за изграждане на модул Жалби и нова публична електронна административна услуга за жалби.
- Анализ на текущите и бъдещи процеси, данните и изискванията във връзка с надграждане на 26 съществуващи публични електронни административни услуги и пренасочването им, заедно с новата електронна услуга „Жалби“, към ЕПДЕАУ, както и интеграция с възможните и приложими за конкретната ЕАУ хоризонтални системи на електронното управление от Единния модел на ДАЕУ:
 - детайлен анализ с цел дефиниране на пълния обхват от промени, структури на данни, процеси и функционалности, свързани с ЕАУ и описание на нужните интеграции с хоризонтални системи в зависимост от спецификата на съответната ЕАУ;
 - разработка на електронни форми за 26 съществуващи ЕАУ.
- Анализ на документите (хартиени и електронни) по всяка от съществуващите ЕАУ и за електронна услуга „Жалби“, които следва да подлежат на дългосрочно съхранение, и уточняване на сроковете за тяхното съхранение.
- Анализ на техническата готовност, изискванията, данните и промените, необходими за присъединяване на поддържаните от КРС регистри (7 съществуващи основни регистри и съпътстващите ги подрегистри, общо 47 на брой) към средата за междурегистров обмен RegiX и надграждането им:



- Анализ и оценка на необходимите адаптери и извличаните и от тях данни във връзка с интеграцията на регистрите;
 - Анализ на данните и необходимите промени, във връзка с вписване в Регистъра на информационните обекти;
 - Анализ на данните и необходимите промени във връзка с разработка на интерфейс за връзка с ядрото на RegiX.
- Оптимизация на текущите бизнес процеси по поддържане на електронни регистри за нуждите на специализираната администрация на КРС и предоставяне на административни услуги, насочени към потребителя с цел повишаване ефективността на работата на КРС, съгласно извършения анализ и в съответствие с нормативната уредба;
 - Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси, които трябва да се реализират:
 - Дефиниране на изисквания към развитието на съществуващите ЕАУ в ИСЛР;
 - Дефиниране на изисквания към развитие и оптимизиране на структурата на данните на регистрите;
 - Дефиниране на изисквания за интеграция на ИСЛР с вътрешни и външни информационни системи във връзка с модул Жалби, електронните административни услуги и регистри – анализ и дефиниране на потоци от данни.

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

В началото на изпълнение на дейността Изпълнителят трябва да изготви детайлен график за изпълнение на поръчката, който следва да съгласува с Възложителя в края на Етап 1. Анализ на данните и изискванията.

Анализът на нормативната уредба (включително вътрешни правила) във връзка с жалбите до КРС включва като минимум посочените в т.2.4. нормативни документи и всички допълнителни нормативни документи и вътрешни правила на КРС, които имат отношение към предоставянето на ЕАУ, свързана с управление на жалбите в специализираната администрация на комисията.



В следствие на анализа на потребителските нужди, Изпълнителят трябва да дефинира детайлни изисквания към функционалностите, като:

- Детайлизира изискванията към регистрите в ИСЛР във връзка с присъединяването им към RegiX, включително изискванията за необходимите адаптери и извличаните от тях данни във връзка с интеграцията на регистрите;
- Дефинира нови функционални и нефункционални изисквания към модул Жалби и съпътстващата го нова електронна услуга „Жалби“, според потребителските нужди, които да бъдат детайлно описани в спецификацията на софтуерните изисквания за Жалби, част от системния проект.
- Дефинира основни потоци от данни във връзка с:
 - Присъединяването на ЕАУ на КРС към ЕПДЕАУ и интеграцията им със съществуващите хоризонтални системи на ЕУ;
 - присъединяване на регистрите от ИСЛР към средата за междурегистров обмен;
 - подаване, обработка и изпращане на становище във връзка с жалби до КРС.

За посочените регистри в т. 7.1.1 в обхвата на ИСЛР Изпълнителят трябва да дефинира изисквания по отношение на:

- Изисквания и данни, които трябва да се съдържат в регистрите, присъединени към RegiX. Изискванията към броя на адаптерите и съдържанието на справките от присъединените регистри;
- ЕАУ, свързани с всеки от регистрите;
- Изисквания към визуалното представяне на съдържанието на регистрите;
- Изисквания към визуализирането на регистрите в интернет портала.

При изпълнение на дейността Изпълнителят следва да се придържа към специфичните изисквания, описани в точки 6.1.2, 6.1.3 и 6.1.4 към Етап 1.



8.1.3. Очаквани резултати

Анализирани нормативна уредба във връзка с жалбите до КРС и потребителски нужди, на база на които:

- Дефинирани са детайлните изисквания към промените и реорганизацията на данните в регистрите в обхвата на ИСЛР.
- Дефинирано е бъдещото състояние на бизнес процесите за ползване на регистрите през RegiX, определен е броя на адаптерите, включително е детайлно разписано съдържанието на всяка предоставяна справка за всеки от регистрите;
- Дефинирано е бъдещото състояние на бизнес процесите за заявяване, заплащане и получаване на резултат от ЕАУ, които ще се присъединят към ЕПДЕАУ и ще ползват възможните хоризонтални компоненти на ЕУ;
- Разписано е съдържанието на електронните форми за всяка ЕАУ;
- Дефинирани са детайлните софтуерни изисквания към развитието на ИСЛР във връзка с модул Жалби и новата електронна услуга „Жалби“;

8.2. Дейност 2: Разработване на модул Жалби заедно с реализиране на нова електронна услуга за адресиране и обработка на жалби от всички възможни входни канали и реализация на интеграция с документната система на КРС за надграждане на ИСЛР

8.1.1. Описание на дейността

Изпълнителят трябва да изготви системен проект, който подлежи на одобрение от Възложителя. В системния проект трябва да са описани всички изисквания за реализирането на надграждането и развитието на ИСЛР. Изготвянето на системния проект включва следните основни задачи:

- Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси
- Дизайн на промените в ИСЛР и базата данни
- Изготвяне на план за техническа реализация и софтуерна разработка
- Определяне на потребителския интерфейс
- Разработка на прототип



- Разработка на модул и ЕАУ Жалби и реализиране на интеграцията с деловодната система на КРС, съгласно изискванията на настоящото техническо задание и приетия системния проект;
- Провеждане на вътрешни тестове на модул и ЕАУ Жалби (в среда на разработчика);
- Изготвяне на детайлни сценарии за провеждане на приемателните тестове за етапи „Тестване“ и „Внедряване“ за обхвата на Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4 от настоящата спецификация (виж т.3.2)

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

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.

За изпълнение на дефинираните дейности по разработка участниците по настоящата обществена поръчка трябва да опишат в своите технически предложения приложим подход (методология) за софтуерна разработка, която ще използват, както и инструментите за разработка и средата за провеждане на вътрешните тестове от разработчика. Участниците трябва да опишат как предложеният от тях подход ще бъде адаптиран за успешната реализация на обхвата на проекта.

Изпълнителят трябва да проведе тестване на софтуерното решение в създадена за целта среда в собствената си инфраструктура (тестовите при Изпълнителя), както и да изпълни съвместно с Възложителя приемателни тестове в тестова среда, за да се удостовери с ППП, 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 тестовите,



управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса.

8.1.3. Очаквани резултати

- Детайлен график за техническа реализация на обхвата на проекта;
- Системен проект, включващ резултатите от задачите, изредени в точки от т. 6.2.1 до т.6.2.5;
- Предоставен прототип по т. 6.2.6;
- Инструкции за инсталация и скриптове за създаване на таблици и други елементи на базата данни във връзка с модул Жалби;
- Изходен код на модул Жалби, регистри и подрегистри, 26 ЕАУ;
- План за тестване;
- Резултати от изпълнени тестове при Изпълнителя;
- Ръководства.

8.3. Дейност 3: Развитие на електронните административни услуги и присъединяване към ЕПДЕАУ и интеграция с възможни хоризонтални системи на единния модел

8.1.1. Описание на дейността

- Определяне на концепция за прехвърляне на заявяването на 26 ЕАУ от ИСЛР от портала на КРС към ЕПДЕАУ и интеграция с възможни хоризонтални компоненти на Единния модел
- Развитие на ЕАУ във връзка с прехвърляне на заявяването на 26 ЕАУ от ИСЛР към ЕПДЕАУ, включително реализиране на електронни форми за всяка една от ЕАУ, както и интеграция с наличните към момента на реализацията на проекта хоризонтални компоненти на Единния модел;



8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Извършен детайлен анализ на данните и изискванията и резултати от анализа (Етап 1).

За изпълнение на дефинираните дейности по разработка участниците по настоящата обществена поръчка трябва да опишат в своите технически предложения приложим подход (методология) за софтуерна разработка, която ще използват, както и инструментите за разработка и средата за провеждане на вътрешните тестове от разработчика. Участниците трябва да опишат как предложеният от тях подход ще бъде адаптиран за успешната реализация на обхвата на проекта.

Изпълнителят трябва да проведе тестване на софтуерното решение в създадена за целта среда в собствената си инфраструктура (тестовите при Изпълнителя), както и да изпълни съвместно с Възложителя приемателни тестове в тестова среда, за да се удостовери с ППП, 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 тестовите, управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса.

8.1.3. Очаквани резултати

27 ЕАУ на КРС, развити в ИСЛР и добавени към ЕПДЕАУ (вкл. с е форми за всяка от тях) и интегрирани с възможните хоризонтални системи на Единния модел.

В обхвата на тази дейност са общо 26 електронни административни услуги и 1 нова електронна услуга „Жалби“.

8.4. Дейност 4 Развитие и присъединяване на регистрите, поддържани от КРС, към RegiX



8.1.1. Описание на дейността

Определяне на концепция за надграждането на регистрите, присъединяването им към RegiX.

Извършено надграждане на регистрите и подрегистрите на КРС и интеграция с RegiX, включително разработка на адаптер/адаптери и на интерфейс за връзка с ядрото на RegiX.

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Извършен детайлен анализ на данните и изискванията и резултати от анализа (Етап 1).

За изпълнение на дефинираните дейности по разработка участниците по настоящата обществена поръчка трябва да опишат в своите технически предложения приложим подход (методология) за софтуерна разработка, която ще използват, както и инструментите за разработка и средата за провеждане на вътрешните тестове от разработчика. Участниците трябва да опишат как предложеният от тях подход ще бъде адаптиран за успешната реализация на обхвата на проекта.

Изпълнителят трябва да проведе тестване на софтуерното решение в създадена за целта среда в собствената си инфраструктура (тестовите при Изпълнителя), както и да изпълни съвместно с Възложителя приемателни тестове в тестова среда, за да се удостовери с ППП, 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 тестовите, управление на дефектите, регресионна политика, инструменти, логистично осигуряване и други параметри на процеса.



8.1.3. Очаквани резултати

Надградени и прехвърлени към RegiX регистри и подрегистри на КРС. Реализирани адаптер/адаптери.

Обособени справки и подобрена визуализация и организация на информацията от регистрите на КРС и осигурено лесно търсене на информация в тях ползвайки функционалностите на RegiX.

8.5. Дейност 5 Тестване и внедряване на надградената ИСЛР

8.1.1. Описание на дейността

Изпълнителят трябва да внедри софтуерното решение в информационната и комуникационна среда на Комисията за регулиране на съобщенията. Това включва инсталиране, конфигуриране и настройка на програмните компоненти на системата в условията на експлоатационната среда на КРС.

На този етап Изпълнителят трябва да направи доставка, внедряване и привеждане в работно състояние на доставките, включително като извърши инсталацията и настройката на необходимия хардуер и софтуера, тяхното приспособяване към действащата информационна среда, схеми на тестване и подготовка за влизане в действие, гаранция и поддръжка.

Изпълнителят следва да проведе приемателните тестове за обхвата на Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4, съобразно изготвените детайлни сценарии.

8.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

- Изготвена методология за тестване, която да включва и приемателни тестове
- Изготвени детайлни тестови сценарии за приемателните тестове
- Логистично и експертно осигуряване на внедряването на системата



- Изпълнителят трябва да бъде готов за инсталация и стартиране на всички хардуерни компоненти от съответната спецификация на местата, определени от архитектурата като схема на доставка, съобразявайки се със специфицирания срок и да осигури пълна и ефективна софтуерна инсталация.

8.1.3. Очаквани резултати

- Внедрена и тествана в среда на Възложителя надградена ИСЛР
- ППП, удостоверяващ предаването на изходния код на разработката по Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4 от настоящия проект
- Актуализирана системна документация във връзка с извършените в ИСЛР промени
- Резултати от приемателните тестове

8.6. Дейност 6 Обучение във връзка с предмета по Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4

8.6.1. Описание на дейността

Изпълнителят следва да извърши обучение на служителите на КРС, както и да изготви и предаде на Възложителя материали за самообучение във връзка с прехвърлените в RegiX регистри по Дейност 4, развитите ЕАУ, присъединени към ЕПДЕАУ и интегрирани с хоризонталните системи на ЕУ по Дейност 3.

8.6.2. Изисквания към изпълнение на дейността

За провеждането на обученията Изпълнителят е длъжен да осигури за своя сметка

- Необходимия софтуер;
- Учебни материали;
- Лектори.



8.6.3. Очаквани резултати

- Обучени общо 15 служители на КРС (5 за модул Жалби, 5 за ЕАУ и 5 за Регистрите в RegiX)
- Материали, в т.ч. видеоуроци за самообучение на крайни потребители на модул Жалби, функционалността за проверка на актуално състояние на субектите на ТР през RegiX

8.7. Дейност 7 Гаранционна поддръжка

8.7.1. Описание на дейността

Включва извършване на поддръжка, диагностика и техническа (софтуерна) поддръжка на функционалностите във връзка с развитието на регистрите и ЕАУ в ИСЛР и надграждането с новия модул Жалби.

8.7.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Участниците следва да предложат подробна процедура за гаранционно обслужване, която да съдържа:

- о Срок на гаранционната поддръжка
- о Подробен обхват на гаранционната поддръжка
- о Организация на поддръжката
- о Дейности по поддръжката
- о Методология за извършване на поддръжката
- о Система за проследяване и регистриране на инциденти



Изпълнителят следва да изпълнява дейността по гаранционна поддръжка съобразно своето предложение.

8.7.3. Очаквани резултати

Извършена гаранционна поддръжка на системата в срок от минимум 36 месеца.

9. ДОКУМЕНТАЦИЯ

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 и 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;

Детайлна техническа документация на програмния приложен интерфейс (API), включително за поддържаните уебслужби, команди, структури от данни и др. Документацията да бъде придружена и с примерен програмен код и/или библиотеки (SDK) за реализиране на интеграция с външни системи, разработен(и) на Java или .NET. Примерният код трябва да е напълно работоспособен и да демонстрира базови итерации с API-то:

- Регистриране на крайна точка (end-point) за получаване на актуализации от Системата в реално време;
- Заявки за получаване на номенклатурни данни (списъци, таксономии);
- Заявки за актуализиране на номенклатурни данни (списъци, таксономии);
- Регистрация на потребител;
- Идентификация и оторизация на потребител или уебслужба;

www.eufunds.bg



Документацията за приложния програмен интерфейс (API) трябва да бъде публично достъпна;

Всеки предоставен REST приложно-програмен интерфейс трябва да бъде документиран чрез API Blueprint (<https://github.com/apiaryio/api-blueprint>), Swagger (<http://swagger.io>) или чрез аналогична технология. Аналогично представяне трябва да бъде изготвено и за SOAP интерфейсите;

Детайлна техническа документация за схемата на базата данни – структури за данни, индекси, дялове, съхранени процедури, конфигурации за репликация на данни и др.

Ръководства на потребителя и администратора за работа и администриране на Системата

Обща информация, инструкции и процедури за администриране и поддръжка на приложните сървъри, сървърите за бази данни и др.

Обща информация, инструкции и процедури за администриране, архивиране и възстановяване, и поддръжка на сървъра за управление на бази данни.

9.2. Прозрачност и отчетност

В обхвата на проекта е включено извършване на дейности по анализ на бизнес процеси и нормативна уредба, проектиране на системна и приложна архитектура, разработване на компютърни програми и други дейности, свързани с предоставяне на специализирани професионални услуги. Изпълнителят и Възложителят трябва да публикуват подробни месечни отчети в машинночетим отворен формат за извършените дейности, включително количеството изработени човекодни по дейности, извършени от консултанти, експерти, специалисти и служители на Изпълнителя и Възложителя.

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.



Минимално изискуемата документация по проекта включва долуизброените документи.

9.3. Системен проект

Изпълнителят на настоящата поръчка трябва да дефинира в детайли конкретния обхват на реализация на софтуерната разработка по Дейност 2, Дейност 3 и Дейност 4 от настоящия проект и да документира изискванията към софтуера в детайлна техническа спецификация (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 (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 (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:

- Ръководство 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. Доклад от анализ на данните и изискванията

След извършване на анализа на данните и изискванията, Изпълнителят представя Доклад от анализ на данните и изискванията на Възложителя, който включва:

- Анализ на съществуващата нормативна рамка;
- Анализ на текущите и бъдещи процеси, данните и изискванията във връзка с надграждане на 26-те съществуващи публични електронни административни услуги и пренасочването им, заедно с новата 1 ЕАУ Жалби към ЕПДЕАУ, както и интеграция с възможните и приложими за конкретната ЕАУ хоризонтални системи на електронното управление (еПлащане, еВръчване, еАвтентикация и еФорми) във връзка с прилагане на единния модел;
 - детайлен анализ с цел дефиниране на пълния обхват от промени, процеси и функционалности, свързани с ЕАУ.
- Анализ на процесите, участниците, входно-изходните данни и необходими електронни форми, необходими за изграждане на модул Жалби и нова публична електронна услуга „Жалби“;
- Анализ на техническата готовност, изискванията, данните и промените, необходими за присъединяване на поддържаните от КРС регистри (7 съществуващи основни регистри и съпътстващите ги подрегистри, общо 47 на брой) към средата за междурегистров обмен RegiX и надграждането им.

9.6.2. Междинни доклади



Междинните доклади трябва да бъдат представяни и да се предават при приключване на всеки от етапите, описани в т.б 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 включва следната информация:

- Общ прогрес по дейностите през етапа;
- Постигнати проектни резултати за етапа;
- Срещнати проблеми, причини и мерки, предприети за преодоляването им;
- Идентифицирани нови рискове и/или обновени съществуващи 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 обобщено описание на изпълнението и резултатите от проекта.

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. Докладите се одобряват от отговорния/отговорните служител/служители в срок **до 5 работни дни**.

Всички доклади трябва да се представят на Възложителя на български език на хартиен и на електронен носител. Представянето на докладите трябва да 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

- Разработена нова електронна услуга „Жалби“;
- Изграден и пуснат в реална експлоатация модул Жалби в ИСЛР, интегриран с деловодната система на КРС;
- Реализирана интеграция на ИСЛР с приложимите хоризонтални системи на електронното управление;
- 26 ЕАУ на КРС, развити в ИСЛР и добавени към ЕПДЕАУ;
- 7 регистри (и техните подрегистри), поддържани от КРС, развити и присъединени към RegiX, разработени адаптер/адаптери и справки;
- Обучени 15 служители на КРС и предоставени материали за самообучение на потребителите, засегнати от надграждането на ИСЛР;
- Гаранционна поддръжка – минимум 36 месеца.