



*Приложение № 1*

*Държавна агенция „Електронно управление“*

# ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за

***„РАЗРАБОТВАНЕ НА ПРОТОТИП  
НА СИСТЕМА ЗА ЕЛЕКТРОННИ  
ФОРМИ ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА  
ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ  
УСЛУГИ И ИНТЕГРАЦИЯТА МУ С  
ХОРИЗОНТАЛНИТЕ СИСТЕМИ НА  
ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“***

Документация за участие в обществена поръчка с предмет:

“Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление” Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура BG05SFOP001-1.004 чрез директно предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с наименование „Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление“, финансирана по оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.

# СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ.....	2
1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	5
1.1. Използвани акроними .....	5
1.2. Технологични дефиниции .....	5
1.3. Дефиниции за нива на електронизация на услугите .....	7
2. ВЪВЕДЕНИЕ .....	8
2.1. Цел на документа .....	8
2.2. За възложителя – функции и структура.....	8
2.3. За проекта .....	10
2.4. Нормативна рамка .....	10
3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на проекта .....	11
3.1. Общи и специфични цели на проекта .....	11
3.2. Обхват на проекта .....	11
3.3. Целеви групи.....	12
3.4. Очаквани резултати.....	12
3.5. Период на изпълнение .....	12
4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ.....	13
5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА .....	13
5.1. Общи изисквания към изпълнението на обществената поръчка .....	14
5.2. Общи организационни принципи.....	14
5.3. Управление на проекта.....	14
5.4. Управление на риска.....	15
6. ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА .....	16
6.1. Анализ на данните и изискванията .....	19
<b>6.1.1. Специфични изисквания към етапите на бизнес анализа и разработка .....</b>	<b>20</b>
<b>6.1.2. Специфични изисквания при оптимизиране на процесите по заявяване на електронни административни услуги в зависимост от заявителя .....</b>	<b>22</b>
<b>6.1.3. Изисквания към регистрите и предоставянето на административните услуги ...</b>	<b>23</b>
6.2. Изготвяне на системен проект .....	23

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

6.3.	Разработване на софтуерното решение.....	24
6.4.	Внедряване .....	27
6.5.	Обучение.....	28
6.6.	Гаранционна поддръжка .....	28
7.	<b>ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ</b>	29
7.1.	Функционални изисквания към информационната система .....	29
7.1.1.	<b>Интеграция с външни информационни системи.....</b>	29
7.1.2.	<b>Интеграционен слой.....</b>	31
7.1.3.	<b>Технически изисквания към интерфейсите .....</b>	32
7.1.4.	<b>Електронна идентификация на потребителите .....</b>	33
7.1.5.	<b>Отворени данни - Неприложимо.....</b>	34
7.1.6.	<b>Формиране на изгледи .....</b>	34
7.1.7.	<b>Администриране на Системата.....</b>	34
7.2.	Нефункционални изисквания към информационната система .....	34
7.2.1.	<b>Авторски права и изходен код.....</b>	34
7.2.2.	<b>Системна и приложна архитектура .....</b>	35
7.2.3.	<b>Повторно използване (преизползване) на ресурси и готови разработки .....</b>	38
7.2.4.	<b>Изграждане и поддръжка на множество среди.....</b>	39
7.2.5.	<b>Процес на разработка, тестване и разгръщане.....</b>	39
7.2.6.	<b>Бързодействие и мащабируемост.....</b>	40
7.2.7.	<b>Информационна сигурност и интегритет на данните .....</b>	43
7.2.8.	<b>Използваемост .....</b>	45
7.2.9.	<b>Системен журнал.....</b>	50
7.2.10.	<b>Дизайн на бази данни и взаимодействие с тях .....</b>	51
8.	<b>ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА</b>	52
8.1.	Описание на дейностите .....	52
8.2.	Изисквания към изпълнението на дейностите.....	52
8.3.	Очаквани резултати.....	54
9.	<b>ДОКУМЕНТАЦИЯ</b> .....	54
9.1.	Изисквания към документацията .....	54

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

9.2.	Прозрачност и отчетност .....	55
9.3.	Системен проект.....	56
9.4.	Техническа документация .....	56
9.5.	Протоколи .....	58
9.6.	Комуникация и доклади .....	59
<b>9.6.1.</b>	<b>Встъпителен доклад</b> .....	59
<b>9.6.2.</b>	<b>Междинни доклади</b> .....	59
<b>9.6.3.</b>	<b>Окончателен доклад</b> .....	59
10.	РЕЗУЛТАТИ .....	60
11.	ДРУГИ СПЕЦИФИЧНИ ИЗИСКВАНИЯ.....	60

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

# 1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

## 1.1. Използвани акроними

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

## 1.2. Технологични дефиниции

Термин	Описание
<b>Виртуална комуникационна инфраструктура</b>	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.

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление" Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

Термин	Описание
<b>Държавен хибриден частен облак</b>	Централизирана на ниво държава информационна инфраструктура (сървъри, средства за съхранение на информация, комуникационно оборудване, съпътстващо оборудване, разпределени в няколко локации, в помещения отговарящи на критериите за изграждане на защитени центрове за данни), която предоставя физически и виртуални ресурси за ползване и администриране от секторите и структурите, които имат достъп до тях, в зависимост от нуждите им, при гарантиране на високо ниво на сигурност, надеждност, изолация на отделните ползватели и невъзможност от намеса в работоспособността на информационните им системи или неоторизиран достъп до информационните им ресурси. Изолацията на ресурсите и мрежите на отделните секторни ползватели (е-Общини, е-Правосъдие, е-Здравеопазване, е-Полиция) се гарантира с подходящи мерки на логическо ниво (формиране на отделни клъстери, виртуални информационни центрове и мрежи) и на физическо ниво (клетки и шкафове с контрол на достъпа).
<b>Софтуер с отворен код</b>	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: <a href="http://opensource.org/licenses">http://opensource.org/licenses</a> .
<b>Машинночетим формат</b>	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.
<b>Отворен формат</b>	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.

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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

### 1.3. Дефиниции за нива на електронизация на услугите

Термин	Описание
--------	----------

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление” Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

<b>Ниво 1</b>	Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително за начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси.
<b>Ниво 2</b>	Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за Ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри.
<b>Ниво 3</b>	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.
<b>Ниво 4</b>	Извършване на сделки или транзакции по услуги от Ниво 3, включващи онлайн разплащане или доставка.

## 2. ВЪВЕДЕНИЕ

Към настоящия момент в областта на електронното управление няма разработено цялостно общосистемно решение, позволяващо бързо и лесно автоматизиране и интегриране на процесите, свързани с реализацията на Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги (ЕАУ) на гражданите, при гарантиране на достъпността и използваемостта на услугите и запазване на административната самостоятелност на административните органи.

### 2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише софтуерните изисквания към изпълнението на обществена поръчка с предмет: *„Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“*.

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

### 2.2. За възложителя – функции и структура

Възложител на настоящата поръчка е Държавна агенция „Електронно управление“.

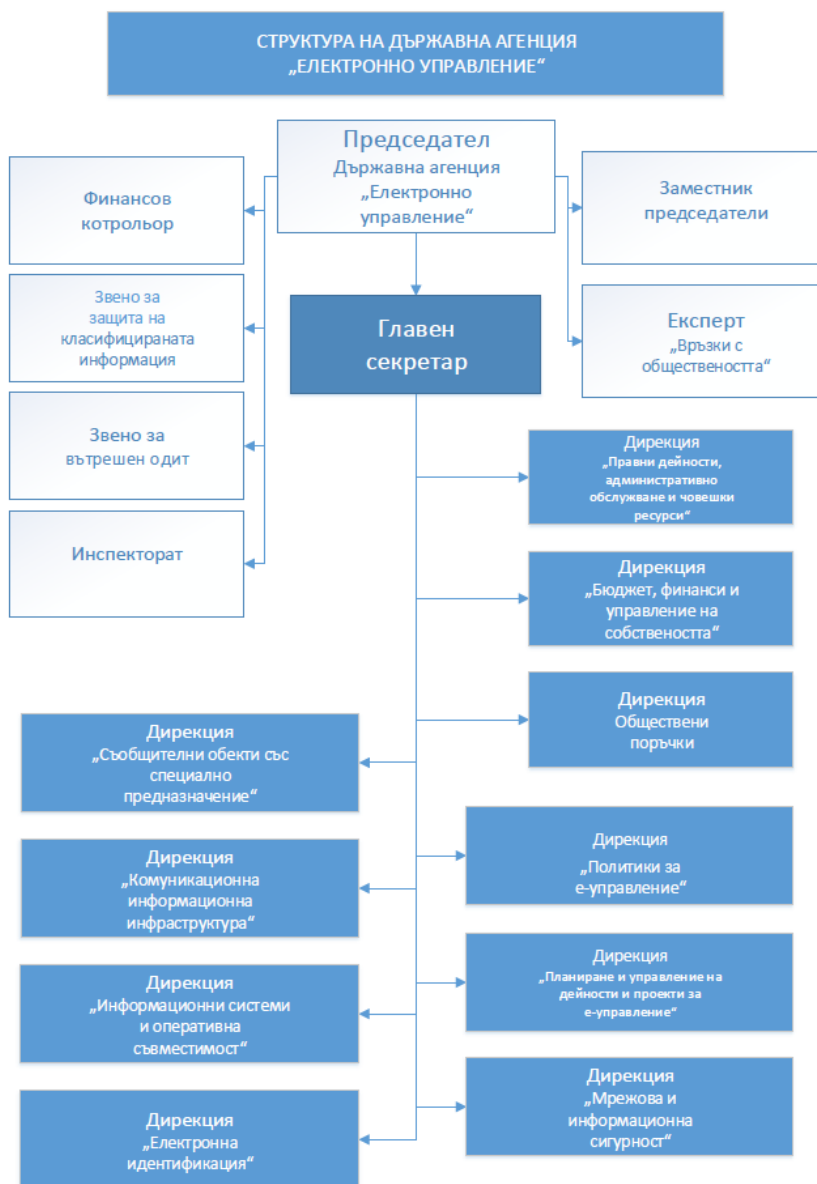
Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) към Министерския съвет е създадена със Закона за електронното управление (обн. ДВ, бр. 50 от 2016 г.). Агенцията е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище в гр. София. Председателят на ДА „Електронно управление“ е първостепенен разпоредител с бюджет, определя се с Решение на Министерския съвет и се назначава от министър-председателя за срок от 5 години.

Агенцията е правоприемник на дирекция „Електронно управление“ в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията и

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: *„Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“*  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

на Изпълнителната агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“.

Структурата на Държавна агенция „Електронно управление“ е представена във Фигура 1:



**Фигура 1. Структура на ДА ЕУ**

Държавна агенция „Електронно управление“ има функции по издаване, налагане и контрол на политики, правила и добри практики в областта на електронното управление, стратегическо планиране и инициативи, бюджетно програмиране и контрол, координация на секторни политики и секторни и междуведомствени проекти. Агенцията ще поддържа също така централизирани регистри за нуждите на електронното управление, други централизирани

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

регистри, държавен частен облак и комуникационната мрежа на държавната администрация.

### 2.3. За проекта

Основните дейности в обхвата на поръчката са свързани с анализ, разработване и въвеждане в експлоатация на уеб базирана информационна система за складиране и управление на процесите по визуализиране, заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ.

Реализацията включва следните дейности:

- Създаване на прототип на система за управление на електронни форми, наричана за краткост еФорми.
- Достъп на регистрирани вече потребители до списък от ЕАУ, налични в системата;
- Възможност за избор на услуга и автоматизиране на последващите процеси на взаимодействие между заявител и доставчик при предоставянето на заявената услуга;
- Визуализиране на електронни форми в средата на системата или възможност за тяхното локално съхранение, попълване и последващо зареждане в системата;
- Съпътстваща функционалност, чрез която да е възможно администрация да заявява плащане на дължими такси за услуга в профила на заявителя в системата за електронно плащане. Функционалността да включва и възможност за уведомяване на заявителя на плащането при наличие на наредено от него плащане;
- Интеграция на еФорми с хоризонталните системи на електронното управление.

### 2.4. Нормативна рамка

Проектът се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани със следните нормативни актове и стратегически документи, които съставляват законовата и подзаконовата нормативна рамка на електронното правителство в Република България:

- Европейска рамка за оперативна съвместимост — стратегия за прилагане;
- Европейска рамка за оперативна съвместимост — стратегия за прилагане, План за действие за оперативна съвместимост;
- 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
- Закон за електронното управление;
- Стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2014-2020 г.;

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление” Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
- НАРЕДБА за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
- НАРЕДБА за Административния регистър;
- НАРЕДБА за удостоверенията за електронен подпис в администрациите - Приета с ПМС № 97 от 16.05.2008 г., обн., ДВ, бр. 48 от 23.05.2008 г., в сила от 13.06.2008 г., изм. и доп., бр. 5 от 17.01.2017 г., в сила от 1.03.2017 г.;
- НАРЕДБА за обмена на документи в администрацията.
- Прилагане на приетия и утвърден Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги

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

#### **3.1. Общи и специфични цели на проекта**

Проектът е насочен към по-висока степен на автоматизиране на процеса по заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ, чрез създаване на прототип на система, облекчаване на процеса по заявяване, заплащане и предоставяне на ЕАУ от страна на гражданите и на бизнеса, и намаляване на необходимите ресурси от страна на административните органи при предоставяне на ЕАУ.

Постигането на общата цел ще бъде реализирано чрез следните специфични цели, съответстващи на планираните по проекта дейности:

- ✓ **Внедрен прототип на система за управление на електронни форми (еФорми);**
- ✓ **Интеграция на еФорми с другите хоризонтални системи на електронното управление.**

#### **3.2. Обхват на проекта**

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

- Създаване на прототип на система за управление на електронни форми, наричана за краткост еФорми.
- Достъп на регистрирани вече потребители до списък от ЕАУ, налични в системата;
- Възможност за избор на услуга и автоматизиране на последващите процеси на взаимодействие между заявител и доставчик при предоставянето на заявената услуга;
- Визуализиране на електронни форми в средата на системата или възможност за тяхното локално съхранение, попълване и последващо зареждане в системата;

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

- Съпътстваща функционалност, чрез която да е възможно администрация да заявява плащане на дължими такси за услуга в профила на заявителя в системата за електронно плащане. Функционалността да включва и възможност за уведомяване на заявителя на плащането при наличие на наредено от него плащане;
- Интеграция на еФорми с хоризонталните системи на електронното управление (Единен портал за достъп до електронни административни услуги, е-автентикация, е-връчване, е-плащане, е-валидация)

Подробна информация за конкретните дейности по проекта е публично достъпна на адрес <https://www.e-gov.bg/bg/zop>.

### 3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочен проектът, обхващат:

- Държавна агенция „Електронно управление“;
- Централна администрация и териториални звена;
- Областна и общинска администрация;
- Крайни потребители на административни услуги – гражданите и бизнесът, както и други лица, осъществяващи публични функции.

### 3.4. Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на настоящата поръчка са:

- Внедрен прототип на система за управление на електронни форми (е-Форми);
- Реализирана функционалност, която предоставя достъп на регистрирани вече потребители до списък от ЕАУ, налични в системата, визуализиране на електронни форми в средата и възможност за избор на услуга и автоматизиране на последващите процеси на взаимодействие между заявител и доставчик;
- Реализирана функционалност, чрез която е възможно администрация да заявява плащане на дължими такси за услуга в профила на заявителя в системата за електронно плащане;
- Реализирана възможност за уведомяване при наличие на наредено от заявителя плащане чрез системата за е-връчване;
- Интеграция на еФорми с другите хоризонтални системи на електронното управление.

### 3.5. Период на изпълнение

Периодът на изпълнение е до 110 (сто и десет) дни от датата на подписване на договор за възлагане на обществената поръчка.

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“ Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

Участниците трябва да изготвят подробен график, в който следва да се конкретизират сроковете за изпълнение на всяка дейност и поддейност от настоящата поръчка. Графикът за изпълнение трябва да бъде съобразен с продължителността на дейността и не може да надвишава 110 дни от датата на сключване на договора, но не по-късно от 20 декември 2018 г.

## 4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

В момента са внедрени и в редовна експлоатация са основните хоризонтални системи на електронното управление, чрез оркестрирането на които се постига реализиране на Единния модел за заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ (Единен модел). Основните хоризонтални системи на електронното управление според 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 на справочна и удостоверителна информация (RegiX);
- Система за електронно плащане (еПлащане);
- Система за електронно връчване (еВръчване).

Всички необходими за реализацията на Единния модел системи са налични към момента с изключение на системата за еФорми, която е необходима за предоставяне на приложими образци на документи и формуляри, с които да се заявяват електронни административни услуги. Разработването и използването на такава система, в съответствие с изискванията за оперативна съвместимост, предполага създаването и утвърждаването на стандартизиран модел за разработването и използването на електронни форми на формулярите за заявяване, изискуемите документи и образците на използвани документи при заявяване на ЕАУ.

Наличният портал eGov.bg е предимно с информативни функции по отношение на предоставяните от административните органи услуги и при необходимост от заявяване на електронна административна услуга, пренасочва гражданите към локалния портал на съответния административен орган. В портала няма разработена функционалност за създаване на политики за оторизация и управление на потребителския достъп, функционалност за създаване и съхраняване на профили на потребители или групи от потребители и свързаните с тях данни, поддържане на електронни форми за заявяване на услуги, административни инструменти, които да се използват за попълване и управление на хранилищата и др.

## 5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление" Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

## 5.1. Общи изисквания към изпълнението на обществената поръчка

Обществената поръчка се изпълнява в рамките на проектни дейности свързани с Реализация на Единен модел за заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ чрез интеграция на хоризонталните системи на електронното управление и гарантиране на работоспособността му, със финансиране от средства на *националния бюджет и/или и европейско съфинансиране*. Изпълнителят следва да спазва всички нормативни изисквания по отношение на дейността на ДАЕУ 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;
- 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 проекта<sup>1</sup>

Участниците трябва да предложат методология за управление на проекта, която смятат да приложат, като се изтъкнат ползите ѝ за успешното изпълнение на проекта. Предложената методология трябва да съответства на най-добрите световни практики и препоръки (например Project Management Body of Knowledge (PMBOK) Guide, PRINCE2, Agile/SCRUM/Kanban, RUP и др. еквивалентни).

<sup>1</sup> Под „проект“ следва да се разбира предметът на настоящата обществена поръчка

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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

Доброто управление на проекта трябва да осигури:

- координиране на усилията на експертите от страна на Изпълнителя и Възложителя и осигуряване на висока степен на взаимодействие между членовете на проектния екип;
- оптимално използване на ресурсите;
- текущ контрол по изпълнението на проектните дейности;
- 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:

- фазите на проекта;
- организация на изпълнение:
  - структура на екипа на Изпълнителя;
  - начин на взаимодействие между членовете на екипа на Изпълнителя;
  - връзки за взаимодействие с екипа на Възложителя;
- проектна документация:
  - видове доклади;
  - техническа и експлоатационна документация;
  - време на предаване;
  - съдържание на документите;
  - управление на версиите;
- управление на качеството;
- график за изпълнение на проекта.

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

## 5.4. Управление на риска

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ”, финансирана от ОП „Добро управление“

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

Участниците трябва да представят и списък с идентифицираните от Възложителя рискове 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.

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

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

- Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението – предмет на разработка на настоящата обществена поръчка;
- Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя по време на аналитичните етапи на проекта;
- Ненавременен изпълнение на всяко от задълженията от страна на Изпълнителя;
- Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на договора;
- Забавяне при изпълнение на проектните дейности, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка;
- Грешки при разработване на функционалностите на системата;
- Недостатъчна яснота по правната рамка и/или променяща се правна рамка по време на изпълнение на проекта;
- Липса на задълбоченост при изследването и описанието на бизнес процесите и данните;
- Неинформирание на Възложителя за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите;
- Риск за администриране на системата след изтичане на периода на гаранционна поддръжка.

В техническото предложение участниците трябва да дефинират предпоставките за успешното изпълнение на договора, както да идентифицират основните рискове за неуспешно изпълнение на поръчката заедно с мерките, които предлагат да се предприемат за намаляване на последствията.

## **6. ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА**

В техническото си предложение участниците трябва да предложат подход за изпълнение на проекта, като включат минимум следните етапи:

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ”, финансирана от ОП „Добро управление“

Етап	Резултати	Срок
Етап 1: Анализ и проектиране	<ul style="list-style-type: none"> <li>План за управление на проекта</li> <li>План за управление на качеството</li> <li>График за изпълнение</li> </ul>	До 10 дни след сключване на договор
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Спецификация на софтуерните изисквания;</li> <li>Детайлна техническа спецификация (системен проект);</li> <li>Анализ на установени добри практики в предметната област „Създаване на система за електронни форми“ .</li> </ul>	До 1 месеца след сключване на договор
Етап 2: Изготвяне на системен проект	<ul style="list-style-type: none"> <li>Системен проект, включващ:</li> <li>Определяне на концепция на информационната система на базата на техническото задание</li> <li>Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси, които трябва да се реализират в системата</li> <li>Дизайн на информационната система, хардуерната и комуникационната инфраструктура;</li> <li>Изготвяне на план за техническа реализация;</li> <li>Определяне на потребителския интерфейс</li> </ul>	До 1 месеца след сключване на договор
Етап 3: Разработване на софтуерното решение и тестване на прототипа.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Пълен програмен код на разработените в обхвата на поръчката функционалности;</li> <li>Тестови случаи за приемни тестове на функционалностите;</li> <li>Документация за разработените в обхвата на поръчката модули и функционалности:</li> </ul> <p>Изпълнителят изготвя два основни пакета документация – „Експлоатация” и „Описание”, които са неразделна част от предаването на реализацията.</p> <p><i>1. Пакет „Експлоатация” съдържа минимум следните документи:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ръководство за вътрешни потребители (служители на ДАЕУ или администрация);</li> <li>– Ръководство за външни потребители (граждани, бизнес или</li> </ul>	До 3 месеца след сключване на договор

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление” Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ”, финансирана от ОП „Добро управление“

Етап	Резултати	Срок
	<p>други лица, външни за администрацията)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ръководство за администратора;</li> <li>- Ръководство за инсталиране и конфигуриране;</li> <li>- Процедура за възстановяване след срив;</li> <li>- Изходният код (source code) на реализацията;</li> <li>- Процедура за осигуряване на непрекъсваемост на работния процес при неработоспособност (аварийна процедура)</li> <li>- Процедура за архивиране на данни;</li> <li>- Процедура за сигурно унищожаване на данни;</li> <li>- Архивиране на данни;</li> <li>- Резервни копия;</li> <li>- Профилактика.</li> </ul> <p><i>2.2. Пакет „Описание“ съдържа следните документи:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Системен модел;</li> <li>- Описание на базата данни, включващ таблици; полета; тип на полетата; формат на полетата; данните, които се съхраняват в това поле; индекси; primary keys; foreign keys; логически връзки; constraints и всички други обекти в базата данни, като например stored procedures и тяхното предназначение;</li> <li>• Разработени функционалности – в изпълним и инсталационен вид, вкл. инструкции за инсталация и скриптове за създаване на обекти в базата данни.</li> </ul>	
Етап 4: Внедряване	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Внедряване на системата, инсталирана в продукционната средата на Възложителя;</li> <li>• Изпълнителят трябва да осигури възможност в преходни период да бъдат извършвани тестове за гарантиране на едновременно вписване/синхронизация в новоизградената система и съществуващите регистри.</li> </ul>	До 100 дена от сключване на договор

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
“Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

Етап	Резултати	Срок
Етап 5: Обучение	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставяне на лектори за обучение за работа с изградената система.</li> </ul>	До 110 дена от сключване на договора за възлагане на обществена поръчка
Етап 6: Гаранционна поддръжка	<ul style="list-style-type: none"> <li>Извършване на дейностите по гаранционно обслужване – отстраняване на грешки и неизправности в работата на ИС, отстраняване на пропуски в реализацията на функционалностите, описани и залегнали в детайлната техническа спецификация, приета от Възложителя.</li> </ul>	12 месеца след подписване на окончателен приемо-предавателен протокол

### **Завършването на всеки етап протича по следния начин:**

- Стъпка 1: Изпълнителят предава на Възложителя подготовените в рамките на етапа документи, прототипи, продукти и др.
- Стъпка 2: Възложителят преглежда предадените продукти.
- Стъпка 3: В случай, че Възложителят има бележки връща на Изпълнителя Констативен протокол с описани точно и подробно съществуващите бележки. В случай, че няма повече бележки се преминава към Стъпка 5.
- Стъпка 4: Изпълнителят отстранява констатираните неточности и се повтарят стъпки от 1 до 3.
- Стъпка 5: В случай, че няма повече бележки от страна на Възложителя, се подписва на приемо-предавателен протокол за приключване на етапа и се счита, че приетата през етапа документация става неразделна част от документацията на проект „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“ и не подлежи на повече промени, освен по взаимно съгласие.

## **6.1. Анализ на данните и изискванията**

### *Дейности в обхвата на Етап 1: Анализ и проектиране:*

В началото на изпълнението на етапа Изпълнителят трябва да изготви:

- ✓ Детайлен график за изпълнение на поръчката, който да съгласува с Възложителя;
- ✓ План за управление на проекта;
- ✓ План за управление на качеството.

Изпълнителят трябва да извърши детайлно проучване и анализ на установени добри практики в предметната област „Създаване на система за електронни форми“

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“ Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

Изпълнителят трябва да направи детайлно проучване на изискванията към функционалностите на системата. Изпълнителят трябва да подготви подробна Спецификация на софтуерните изисквания.

На основа на спецификациите на изискванията, изготвени при анализа, Изпълнителят трябва да проектира системата и да изготви детайлна техническа спецификация.

Спецификацията на софтуерните изисквания и системната архитектура трябва да съдържат структурирани изисквания и модели.

Изпълнителят, въз основа на анализа и софтуерните спецификации, трябва да изготви подробен технически проект за изпълнение на софтуерните разработки, включени в описания в настоящата техническа спецификация функционален обхват.

Етапът завършва с междинен Доклад за извършената дейност, а в приложение към доклада да опише резултатите от анализа, детайлната техническа спецификация и системния проект.

### **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.;

- 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 (служители в администрацията, граждани, доставчици на обществени услуги), 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 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 Центъра за електронна идентификация или на база на ЕГН от КЕП. При необходимост изпълнителят трябва да предложи на Възложителя адекватни промени в нормативната уредба, които да хармонизират съответните секторни нормативни изисквания с общите разпоредби на

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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 собственооръчно и/или който да приложат като изискуем документ при заявяването на електронна административна услуга;
- изрично деклариране или обявяване на обстоятелства или данни, които се администрират 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.

- Предвидените за разработка и внедряване услуги трябва да бъдат регистрирани предварително в Регистъра на услугите към Административния регистър (съгласно чл. 61 от Закона за администрацията) и да бъдат въведени и валидирани данни за броя на транзакциите по предоставяне на тези услуги в

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

Модула „Самооценка на административното обслужване“ в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), както и в Регистъра на информационните обекти, поддържан от ДАЕУ, като всеки обект трябва да има унифицирано формализирано писание във формат xsd.

- Услугите, които ще бъдат надградени, и новоразработените услуги 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 не се изисква заплащане на такса; Дефинициите за нивата на електронизация на административните услуги са регламентирани в Наредбата за административния регистър към Закона за администрацията;

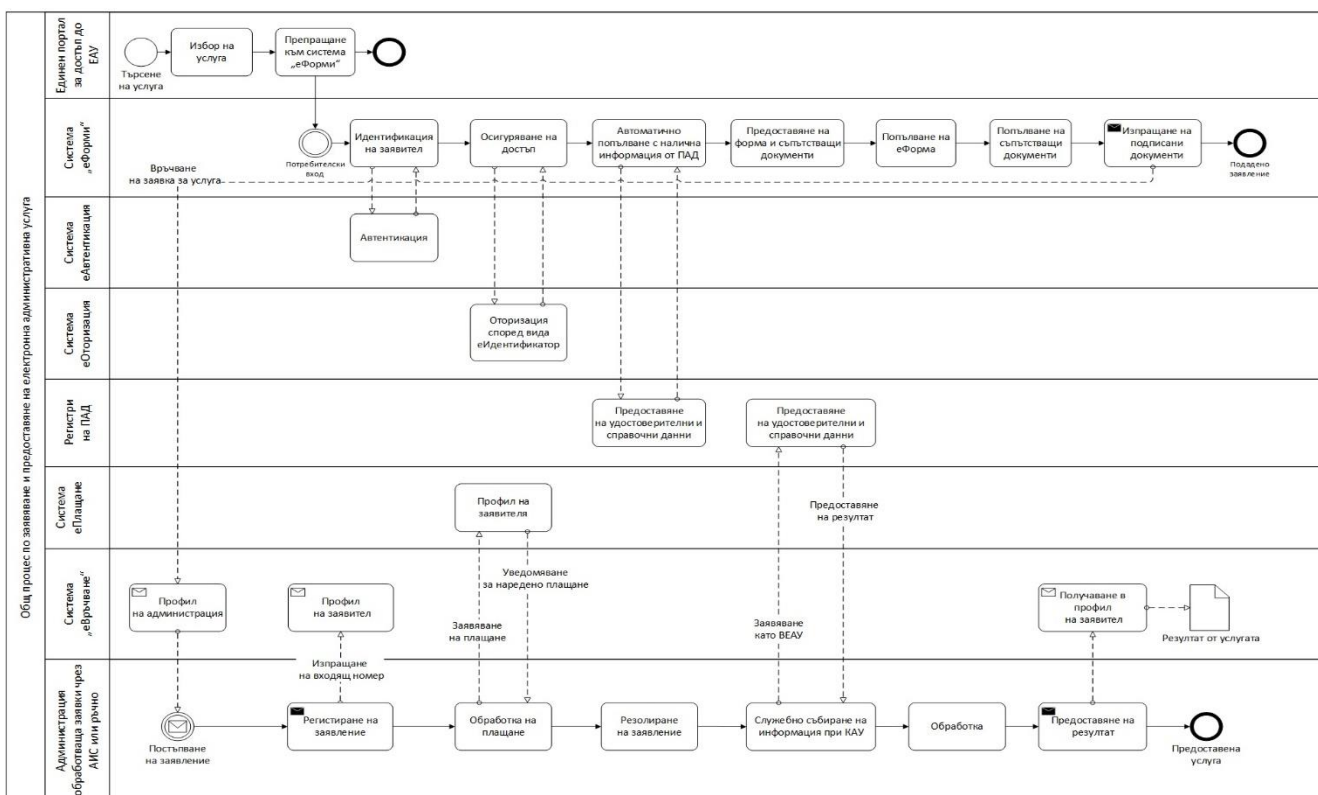
- В процеса на бизнес анализ да бъде изследвана съвместимостта на бизнес процесите на Възложителя с вече одобрени оптимизирани референтни модели за предоставяне на услуги и нормативни изисквания на Базисен модел за Комплексно административно обслужване в държавната администрация. При наличие на разработени 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;

### **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 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 е представен утвърдението от Председателя на ДАЕУ „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“, който представя модел на основния работен процес при заявяване и предоставяне на електронни административни услуги (ЕАУ):

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“



**Фигура 2. Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги**

### 6.1.3. 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;
- 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.

## 6.2. Изготвяне на системен проект

### *Дейности в обхвата на Етап 2: Изготвяне на системен проект*

Изпълнителят, въз основа на анализа и софтуерните спецификации, трябва да изготви подробен системен проект за изпълнение на софтуерните разработки, включени в описания в настоящата техническа спецификация функционален обхват. Системният проект подлежи на одобрение от Възложителя. В случай на забележки, корекции или допълнения от страна на

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „„НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

Възложителят Изпълнителят е длъжен да ги отрази в системния проект в срок не по-късно от 10 (десет) работни дни.

Изготвянето на системния проект включва следните основни задачи:

- Определяне на концепция на информационната система на базата на техническото задание;
- Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси, които трябва да се реализират в Системата;
- Дизайн на информационната система, хардуерната и комуникационната инфраструктура;
- Изготвяне на план за техническа реализация;
- Определяне на потребителския интерфейс.

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

Етапът завършва с изготвяне на Системния проект. Системният проект подлежи на одобрение от Възложителя. В случай на забележки, корекции или допълнения от страна на Възложителя, Изпълнителят е длъжен да ги отрази в системния проект в срок не по-късно от 2 работни дни.

### **6.3. Разработване на софтуерното решение**

*Дейности в обхвата на Етап 3: Разработване на софтуерното решение и тестване на прототипа:*

На основа на спецификациите на изискванията и на съгласуваните елементи от дизайна, описани по-горе, Изпълнителят трябва да реализира функционалностите на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги.

Изпълнителят трябва да подготви тестови случаи за приемане на разработената функционалност, съобразени с одобрената от Възложителя спецификация на изискванията.

Системата трябва да се инсталира, настрои и тества първо в тестова среда на Изпълнителя и след отстраняване на грешките да бъде прехвърлени в тестова среда и продукционна среда на Възложителя.

Трябва да се проиграят всички разработени процедури и инструкции .

Трябва да се изготвят ръководства за администраторите и потребителите на системата.

Изпълнителят изготвя два основни пакета документация – „Експлоатация” и „Описание”, които са неразделна част от предаването на реализацията.

2.1. Пакет „Експлоатация” съдържа минимум следните документи:

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление” Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ”, финансирана от ОП „Добро управление“

(1) Ръководство за вътрешни потребители (служители на ДАЕУ или администрация),

(2) Ръководство за външни потребители (граждани, бизнес или други лица, външни за администрацията)

(3) Ръководство за администратора - описва как се използват административните функции – управление на потребители, поддръжка на номенклатури и други, за които има реализиран визуален интерфейс без действията по поддръжка и наблюдение на еФорми.

(4) Ръководство за инсталиране и конфигуриране - съдържа в хронологичен ред описание от тип „стъпка по стъпка“ на всяко действие, което администраторът трябва да извърши, за да инсталира и пусне в експлоатация еФорми. Освен това ръководството трябва да съдържа следното:

- o Описание на всички необходими настройки на интегрираната средата (на хардуера и системния софтуер), които са изискуеми за нормалното функциониране на еФорми;

- o Инструкции и скриптове за генериране на версии от source code;

- o Описание на всички конфигурационни файлове. Описанието трябва да съдържа предназначението на всеки един файл, полетата във файла, тяхното предназначение, възможните стойности за всяко едно поле и значението на всяка конкретна стойност;

- o Описание на скриптовите за стартиране и спиране на еФорми, както и последователността на тяхното изпълнение;

- o Описание на всички необходими действия по поддръжката и профилактиката;

- o Списък на всички системни грешки, подредени последователно в зависимост от кодовете им, еднозначно описание на грешките и съответното действие, което администраторът трябва да предприеме за отстраняването им.

(5) Процедура за възстановяване след срив - Тази процедура трябва да описва възстановяването и възпроизвеждането на системните функции и данните в случай на неизправност, авария или бездействие. В хода на проекта Изпълнителят трябва да унифицира и координира процедурите за възстановяване, след което да проведе симулационно тестване за проверка на правилното функциониране на процедурите и базите данни, както е предвидено;

(6) Изходният код (source code) на реализацията;

(7) Процедура за осигуряване на непрекъсваемост на работния процес при неработоспособност (аварийна процедура) - тази процедура трябва да съдържа прехода между автоматичен режим и аварийна процедура и обратно - в случаите на пълна или частична неработоспособност на еФорми, начините на въвеждане на информацията, която е създадена по време на аварийната процедура. Процедурата трябва да бъде тествана от Изпълнителя и от ДАЕУ;

(8) Процедура за архивиране на данни - тази процедура описва начина, по който ще се извършва архивиране на данни от базите на еФорми в съответствие с изискванията на ДАЕУ:

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

o Архивиране на данни - тогава, когато отпадне необходимостта от дадени данни за оперативната работа, например поради изтичане на определен в нормативната уредба срок за съхранение на даден документ или по каквато и да е друга причина, е необходимо тези данни да бъдат преместени в архивна база и там да бъдат достъпни единствено за справочната функционалност на еФорми. Изпълнителят трябва да предостави механизъм за архивиране на данни и достъп до архивираните данни в горния смисъл.

o Резервни копия - изпълнителят следва да разработи процедура за поддържане и създаване както на регулярно резервно копие, така и на резервно копие преди всяка миграция на данни, нова версия или друго критично действие, с цел възстановяване на последното работоспособно състояние на базата, конфигурационните файлове и приложенията.

o Сигурно унищожаване на данни – изпълнителя следва да разработи процедура по сигурно унищожаване на данни;

o Профилатика - да бъде създаден механизъм за премахване на временни файлове, създадени от различни процеси.

## 2.2. Пакет „Описание“ съдържа следните документи:

### (1) Системен модел

Документът включва като минимум следната информация:

o Описва се архитектурата на еФорми, минималните изискванията към хардуер, работни станции на крайните потребители, мрежовите връзки, конвенция за писане на Source code, операционни системи, системен и приложен софтуер, необходими за нормалното функциониране на системата, както и необходимите настройки на всички конфигурационни файлове, както на системния софтуер, така и на приложния софтуер. Документът следва да съдържа и описание на използваните автоматични или не средства за генерирането на сорс-кода, начините за трансфер и зареждане на данни и др. Предложената реализацията не трябва да води до допълнителни експлоатационни разходи за Възложителя, свързани с лицензи за придобиване и/или ползване на съпътстващи софтуерни и хардуерни компоненти.

o Описват се детайлните функционални изисквания.

o Описват се входящи, изходящи и интерфейси - разписва се детайлно информацията, която се обменя с други информационни системи/програмни продукти, начина на обмен (таблицы, полета от таблицы, XML, HTML, логиката на извличане или въвеждане на информацията, в т.ч. SQL заявките).

o Описват се разработените за целите на администрирането функции и интерфейси, чрез които същите се предоставят.

o Описват се количествените параметри - оценка на максимален брой едновременно обработвани транзакции, обем на обменяните с други системи данни допустими размер на файлове и други параметри, които дефинират системно и приложно ниво изискванията на информационната система за нормално и функциониране.

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

оОписва се реализацията на детайлните изисквания, вкл. детайлно описание на формалните и логически контроли при въвеждане и обмен на данни, контролите при обработката и резултатите от обработките, логиката и последователността на обработките, както и други изисквания към функционалните възможности;

оОписват се изискванията към технологичната среда - сървъри (на приложението и на базите данни), мрежа, работните станции на крайните потребители, операционни системи, друг операционен софтуер, изискванията към настройките в това число всички конфигурационни файлове, както на системния софтуер, така и на еФорми, изисквания към минималните и оптимални характеристики на технологичната среда.

оОписват се всички нефункционални изисквания (т.И.3. от настоящата спецификация), като за всяко изискване се посочва дали е съвместимо и приложимо към прототипа, предмет на настоящата поръчка.

(2) Описание на базата данни, включващ таблици; полета; тип на полетата; формат на полетата; данните, които се съхраняват в това поле; индекси; primary keys; foreign keys; логически връзки; constraints и всички други обекти в базата данни, като например stored procedures и тяхното предназначение.

Трябва да се предаде изходния програмен код на разработения софтуер и инсталационни пакети с необходимите разяснения и техническа документация съдържаща описание и конфигурации.

Този етап включва провеждане на профилактични прегледи по отношение на ресурсите, използвани за работа на системата, както и отстраняване на открити по време на експлоатацията грешки

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

## 6.4. Внедряване

### *Дейности в обхвата на Етап 4: Внедряване*

Изпълнителят трябва да внедри софтуерното решение в информационната и комуникационна среда на Държавна агенция „Електронно управление“. Това включва инсталиране, конфигуриране и настройка на програмните компоненти на системата в условията на експлоатационната среда на Държавна агенция „Електронно управление“.

Изпълнителят трябва да осигури възможност в предходни периоди да бъдат извършвани тестове за гарантиране на едновременно вписване/синхронизация в новоизградения прототип на системата за еФорми.

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

## 6.5. Обучение

Трябва да бъдат проведени обученията за работа с прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги на потребителите и администраторите на системата. Обучението трябва да се извърши с готовата за внедряване система.

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

- Зала/Зали за провеждане на обученията;
- Учебни материали;
- Лектори.

## 6.6. Гаранционна поддръжка

Изпълнителят осигурява 12 месеца гаранционна поддръжка на разработения прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги, считана от датата на подписване на двустранния приемо-предавателен протокол.

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

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

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;

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

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

„Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА

ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на гаранционната поддръжка.

## **7. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ**

### **7.1. Функционални изисквания към информационната система**

Основните дейности в обхвата на поръчката са свързани с анализ, разработване и въвеждане в експлоатация на уеб базирана информационна система за складиране и управление на процесите по визуализиране, заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ.

Прототипът трябва има следните функционалности:

- ✓ Да се прави проверка за регистрация на потребителя в системите за еВръчване и еПлащане. При липса на регистрация на потребителя му се предоставя:
  - само възможност да изтегли електронната форма;
  - да се регистрира в системите еПлащане и еВръчване.
- ✓ Да предоставя функционалност по съхраняване и достъп до вече разработени електронни форми в предварително зададен формат;
- ✓ Да предоставя възможност за управление (добавяне, подмяна и премахване) на предварително разработени електронни форми в предварително зададен формат от страна на администрацията;
- ✓ Да предоставя възможност на вече автентикирани потребители за избор на услуга и последваща визуализация на екранната форма;
- ✓ Да предоставя възможност за попълването на екранната форма, както и при необходимост ще дава възможност да се прикачат допълнителни документи към нея;
- ✓ Да предоставя възможност за контекстна помощ за потребителя, когато попълването на електронната форма е в средата на системата;
- ✓ Да предоставя възможност за локално съхранение на електронна форма, както и нейното последващо зареждане в еФорми;
- ✓ Да предоставя възможност за изпращане на заявлението към системата за еВръчване;
- ✓ Да предоставя форма, даваща възможност на тези администрации, чиито системи нямат автоматична връзка със системата за еПлащане да заявяват необходимост от плащане на заявената услуга, както и да получават информация за наредени към тях плащания.

#### **7.1.1. Интеграция с външни информационни системи**

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление" Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

За реализиране на основни бизнес процеси Системата трябва да поддържа интеграция в реално време със следните хоризонтални системи на електронното управление:

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги - централна точка за предоставяне на ЕАУ (eGov.bg) Порталът осигурява сигурен и удобен достъп и канал за комуникация с потребителите на ЕАУ и всички лица, заинтересовани от информацията относно начините и изискванията за предоставяне на административни услуги, както и лицата, които желаят да ги заявят и получат по електронен път;

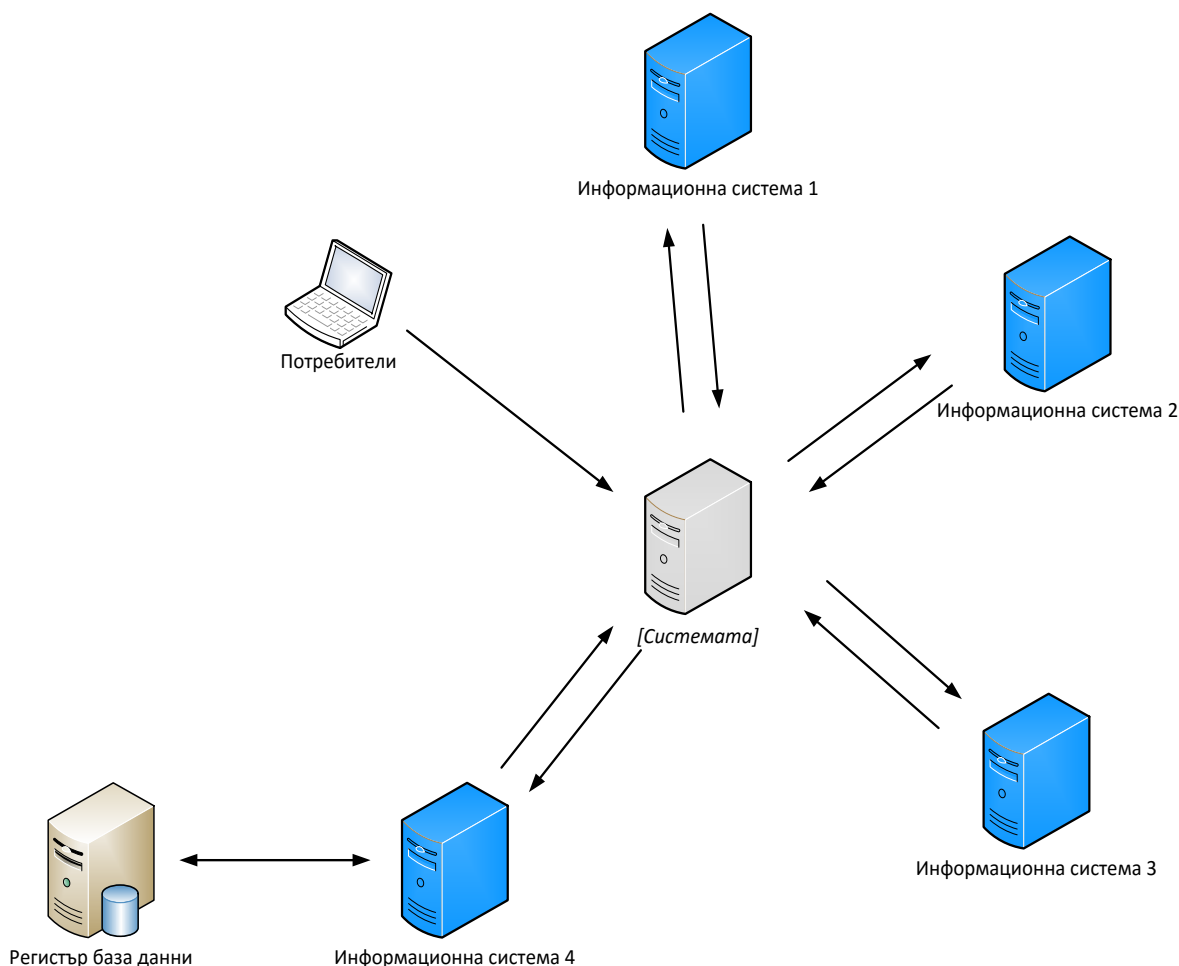
- Система за е-автентикация- реализира процеса, свързан с еднократна идентификация и автентификация на заявителите на предоставяните от администрациите е-услуги или други уеб приложения. Предоставя интерфейс, с помощта на който външни информационни системи се интегрират. Издава електронни атестати на физически лица и информационни системи и поддържа нормативно установените средства за идентификация;

- Система за електронно връчване- еВръчване - управлява изпращането и/или получаването и съхраняването на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица при еднозначно удостоверяване на момента на изпращане, получаване и връчване, както и гарантиране на авторството и интегритета на същия. В съответствие с Регламент 910/2014, системата реализира услуга електронна препоръчана поща, която е електронен еквивалент на услугата препоръчаната поща с обратна разписка. Услугата за електронна препоръчана поща е вписана в Административния регистър под номер 2805;

- Система за електронно плащане- еПлащане - система за управление на единната среда за електронни разплащания и е предназначен, да осъществи взаимовръзка между заявителите на ЕАУ, техните доставчици и доставчиците на платежни инструменти (Банки). На заявителите на ЕАУ се създават профили в системата, където доставчиците на ЕАУ изпращат информация за необходимата за плащане услуга, както и при заплащане на същата модула предоставя информация на доставчика. Заявителят може да намери информация в профила си за всички заявени и наредени плащания, като същият играе роля на „Електронен портфейл“.

- Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), в частност Регистъра на услугите, в който се вписват допустимите заявителите и получатели на административни услуги - например: проверка на достъпа до съответните обстоятелства; посочване на идентификатор на конкретна административна услуга, за която е нужно извличането на съответните обстоятелства от регистрите;

- Интеграциите с външни информационни системи и регистри трябва да се реализира чрез стандартен интеграционен слой.



### 7.1.2.Интеграционен слой

Приложението трябва да се реализира чрез стандартен 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;

- 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;

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

- 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;

- 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;

- Трябва да бъде разработен и внедрен служебен онлайн интерфейс за електронни разплащания и интеграция с виртуални POS терминали, позволяващ директно плащане с дебитна или кредитна карта без необходимост от регистрация на отделен потребителски акаунт в система на платежен оператор.

### 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.

#### 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;

- Трябва да бъде реализирана интеграция с националната схема за електронна идентификация 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;

- Системата 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 информацията относно стъпките по регистрация и информацията във връзка с процеса за потвърждаване на регистрацията и активиране на потребителския профил. Съвети към потребителите за проверка на настройките на имейл клиентите, свързани с блокиране на спам, и съвети за включване на домейна на Възложителя в "бял списък";
        - Избор на потребителско име с контекстна валидация на полетата (in-line validation), включително и за избраното потребителско име;
        - Избор на парола с контекстна валидация на полето (in-line validation) и визуализиране на сложността на паролата като "слаба", "нормална" и "силна";
        - Реализиране на функционалност за потвърждение и активиране на регистрацията чрез изпращане на съобщение до регистрирания имейл адрес на потребителя с хипер-линк, с еднократно генериран 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 в Системата с удостоверение за електронна идентичност, по Националната схема за електронна идентификация, Системата 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

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

Системата, 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 Системата 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.

- Системата 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 - Неприложимо**

#### **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 потребителите и управление на правата за достъп.

## **7.2. Нефункционални изисквания към информационната система**

Описаните в тази точка изисквания ще се приложат на база анализ изготвен от Изпълнителя. Анализът ще бъде част от документа „Системен модел“ и ще включва всички нефункционални изисквания, като за всяко изискване ще се посочи дали е съвместимо и приложимо към прототипа, предмет на настоящата поръчка. В рамките на процеса по приемане на документа „Системен модел“ ДАЕУ ще вземе окончателното решение относно прилагането или не на изготвения по настоящата спецификация прототип на система за еФорми. Решението на ДАЕУ относно приложимостта е окончателно и задължително за изпълнение от Изпълнителя.

### **7.2.1.Авторски права и изходен код**

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“ Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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

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

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

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

- Изходният код (Source Code), разработван по проекта, както и цялата техническа документация трябва да бъде бъдат публично достъпни онлайн като софтуер с отворен код от първия ден на разработка чрез използване на система за контрол на версиите и хранилището по чл. 7в, т.18 от ЗЕУ;

- Да се изследва възможността резултатният продукт (Системата) да се изгради частично (библиотеки, пакети, модули) или изцяло на базата на съществуващи софтуерни решения, които са софтуер с отворен код. Когато е финансово оправдано, да се предпочита този подход пред изграждането на собствено софтуерно решение в цялост, от нулата. Избраният подход трябва да бъде детайлно описан в техническото предложение на участниците;

- Да бъде предвидено използването на Система за контрол на версиите и цялата информация за главното копие на хранилището, прието за оригинален и централен източник на съдържанието, да бъде достъпна публично, онлайн, в реално време.

### **7.2.2. Системна и приложна архитектура**

- Системата трябва да бъде реализирана като разпределена модулна информационна система. Системата трябва да бъде реализирана със стандартни технологии и да поддържа общоприети комуникационни стандарти, които ще гарантират съвместимост на Системата с бъдещи разработки. Съществуващите модули функционалности трябва да бъдат рефакторирани и/или надградени по начин, който да осигури изпълнението на настоящето изискване;

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“



- 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;

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

- Изпълнителят трябва да проектира, подготви, инсталира и конфигурира като минимум следните среди за Системата: тестова, стейджинг, продуктивна;

- Системата трябва да бъде разгърната върху съответните среди (тестова за вътрешни нужди, 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;

- Мрежата на държавната администрация (ЕЕСМ) ще бъде използвана като основна комуникационна среда и като основен доставчик на защитен Интернет

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 "Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление"  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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 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 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 hero" 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

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

“Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА

ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

версия се извлича и използва след успешното изпълнение на интеграционните тестове.

#### 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 тестовете 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

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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:

1. Документиране на Системата в изходния код, минимум на ниво процедура/функция/клас;
2. Покритие на минимум 50% от изходния код с функционални тестове;
3. Използване на continuous integration практики;
4. Използване на dependency management.

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

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

1. Дата и час на build;
2. Място/среда на build;
3. Потребител извършил/стартирал build процеса;
4. 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 уеб-съдържание, така и по отношение на заявките към приложните програмни интерфейси, достъпни публично или служебно като уеб-услуги (Web Services) и служебни интерфейси.

▪ Системата трябва да позволява конфигуриране от страна на администраторите на лимитите за отделни страници, уеб-услуги и ресурси, които се достъпват с отделен URL/URI.

▪ Системата трябва да поддържа възможност за конфигуриране на различни лимити за конкретни автентикирани потребители (напр. системи на

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“



цялостния процес на идентификация на лицата при достъп до електронни услуги.

- При визуализация на уеб-страници системите трябва да осигуряват висока производителност и минимално време за отговор на заявки - средното време за заявка трябва да бъде по-малко от 1 секунда, с максимум 1 секунда стандартно отклонение за 95% от заявките, без да се включва мрежовото времезакъснение (Network Latency) при транспорт на пакети между клиента и сървъра.
- 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 fall-back механизъм към HTTP/1.1. Тази възможност трябва да може лесно да се реконфигурира в бъдеще и да отпадне, когато браузърите/клиентите, неподдържащи HTTP/2, станат незначителен процент.

#### **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

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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);

#### **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

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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 издаване 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-а. 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) трябва да се използва единствено протокол HTTPS със задължително прилагане на минимум TLS 1.2;

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

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

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

- Уникален номер;
- Точно време на възникване на събитието;
- Вид (номенклатура от идентификатори за вид събитие);
- Данни за информационна система, където е възникнало събитието;
- Име или идентификатор на компонент в информационната система, регистрирал събитието;
- Приоритет;
- Описание на събитието;
- Данни за събитието.

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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

- 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;

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

## 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;

- 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

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

автоматизираните процедури за разгръщане на нова версия на Системата трябва да се използват инструменти за минимизиране и оптимизация на размера на изходния код (HTML, JavaScript и пр.) с оглед намаляване обема на файловете и по-бързо зареждане на страниците;

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

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

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

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

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

- Полета, опции от менюта и командни бутони, които не са разрешени конкретно за ролята на влезлия в системата потребител, не трябва да са достъпни за този потребител. Това не отменя необходимостта от ограничаване на достъпа до бизнес логиката на приложението чрез декларативен или програмен подход.

- Всяка екранна форма трябва да има наименование, което да се изписва в горната част на екранната форма. Наименованията трябва да подсказват на потребителя какво е предназначението на формата.

- Всички търсения трябва да са нечувствителни към малки и главни букви.

- Полетата за пароли трябва задължително да различават малки и главни букви.

- Полетата за потребителски имена трябва да позволяват използване на имейл адреси като потребителско име, включително да допускат всички символи, регламентирани в RFC 1123, за наименоуването на хостове;

- Главните и малките букви на въвежданите данни се запазват непроменени, не се допуска Системата да променя капитализацията на данните, въведени от потребителите.

- Системата трябва да позволява въвеждане на данни, съдържащи както български, така и символи на официалните езици на ЕС.

- Наименованията на полетата следва да са достатъчно описателни, като максимално се доближават до характера на съдържащите се в тях данни.

- Системата трябва да поддържа прекъсване на потребителски сесии при липса на активност. Времето трябва да може да се променя от администратора

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

“Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА

ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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, уебслужбите 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

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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 избория 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 БДС 8601:2006.

### **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

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 "Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление"  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „„НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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 бюлетини, 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 бюлетини; 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;

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление" Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

- допълнителна информация;
- IP адрес и браузър на потребителя.

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

- по време на работа на Системата потребителският журнал трябва да се записва в специализиран компонент, който поддържа много бързо добавяне на записи; този подход се налага, за да не се забавя излишно работата на Системата;
- специална фоновая задача трябва да акумулира записаните данни и да ги организира в отделна специално предвидена за целта база данни, отделна от работната база данни на Системата;
- данните в специализираната база данни трябва да се архивират и изчистват, като в специализираната база данни трябва да бъде достъпна информация за не повече от 2 месеца назад; при необходимост от информация за предишен период администраторът на Системата трябва първо да възстанови архивните данни;
- 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;

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

“Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА

ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

- 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 нерелациона база данни трябва да се използват по-бързи и компактни протоколи за комуникация, ако такива са достъпни.

## **8.ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА**

Дейностите, които следва да бъдат извършени в настоящата поръчка ще бъдат услуги по изграждане на прототип на система за визуализиране, заявяване, плащане и предоставяне на ЕАУ следвайки основните стъпки на модела

### **8.1. Описание на дейностите**

Реализацията включва следните дейности:

- Създаване на прототип на система за управление на електронни форми, наричана за краткост еФорми.
- Достъп на регистрирани вече потребители до списък от ЕАУ, налични в системата;
- Възможност за избор на услуга и автоматизиране на последващите процеси на взаимодействие между заявител и доставчик при предоставянето на заявената услуга;
- Визуализиране на електронни форми в средата на системата или възможност за тяхното локално съхранение, попълване и последващо зареждане в системата;
- Съпътстваща функционалност, чрез която да е възможно администрация да заявява плащане на дължими такси за услуга в профила на заявителя в системата за електронно плащане. Функционалността да включва и възможност за уведомяване на заявителя на плащането при наличие на наредено от него плащане;
- Интеграция на еФорми с хоризонталните системи на електронното управление.

### **8.2. Изисквания към изпълнението на дейностите**

**Сценарий за заявяване и предоставяне на ЕАУ в рамките на пилотната реализация на достъп чрез следните начини на заявяване:**

#### **1. Заявяване чрез ЕПДЕАУ.**

Заявителят влиза в средата на единния портал за достъп до ЕАУ (ЕПДЕАУ) и избира една от описаните в него ЕАУ. Чрез бутона “Заяви услуга” избира конкретната услуга. ЕПДЕАУ пренасочва заявителя към системата за еФорми, като изпраща и УРИ на заявената услуга. Системата еФорми е информирана за УРИ на заявената услуга и подканва заявителя да се автентикира, чрез

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

пренасочването му към системата за еАвт. При успешна идентификация на заявителя, еАвт връща на еФорми атестат с необходимите атрибути на идентифицирания заявител. еФорми проверява за наличие на профили на заявителя в еВръчване и еПлащане, и ако липсват такива приканват заявителя да се регистрира и да си създаде профили в тях, като му предоставят форма за въвеждане на необходимата информация за създаване на профил. еФорми изпраща въведената информация към съответните системи със заявка за създаване на профил.

На заявителя се визуализира формата за заявяване на избраната от ЕПДЕАУ услуга.

## **2. Заявяване чрез системата за еВръчване.**

Заявителят влиза в системата за еВръчване, като се идентифицира със средство за идентификация. еФорми проверява за наличие на профил на заявителя в еПлащане, и ако липсва такъв приканва заявителя да потвърди регистрация и създаване на профил. еФорми изпраща съответната информация към еПлащане за създаване на профил.

Заявителят избира бутон „Достъп до ЕАУ“, с което системата за еВръчване го пренасочва към системата за еФорми и предава атестата с информация за заявителя. еФорми предоставя възможност на заявителя за избор на Електронна услуга от списък.

На заявителя се визуализира формата за заявяване на избраната услуга.

## **3. Заявяване чрез системата за е-Форми.**

Заявителят влиза в системата за е-Форми, като се идентифицира със средство за идентификация. еФорми проверява за наличие на профили на заявителя в еВръчване и еПлащане, и ако липсват такива приканват заявителя да се регистрира и да си създаде профили в тях, като му предоставят форма за въвеждане на необходимата информация за създаване на профил. еФорми изпраща въведената информация към съответните системи със заявка за създаване на профил.

еФорми предоставя възможност на заявителя за избор на Електронна административна услуга от списък. На заявителя се визуализира формата за заявяване на избраната услуга.

След изпълнение на едно от описаните по т.1, т.2 и т.3 действия и избор на услуга, на заявителя се визуализира заявлението за тази услуга и се дава възможност за предоставяне съпътстващи документи. Заявлението може да се попълни в средата на еФорми или да се изтегли и попълни локално на компютъра на заявителя. След като заявлението е попълнено заедно със съпътстващите документи (в случай че има такива) се изпраща автоматизирано през е-Форми до системата за е-Връчване, с което пакета документи е изпратен за връчване в профила на администрацията-доставчик на услугата.

С достъпването от страна на администрацията на изпратените документи, същите се считат за връчени и с това започва обработката на услугата, при което

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

администрацията трябва да изпрати в профила на заявителя, входящият номер на заявлението, дължимата такса и срока за изпълнение. В профила на заявителя се заявява плащане с номер на документ уникалният номер на заявлението. Заявяването на плащането и неговата проверка за наредено плащане се извършва от страна на администрацията чрез интеграция на нейна система със системата за е-Плащане или ръчно чрез разработената електронна форма за заявяване и проверка за наредени плащания. Резултатът от услугата или информация за нея се връчва в профила на заявителя, с което процеса приключва.

### 8.3. Очаквани резултати

- ✓ Внедрен прототип на система за управление на електронни форми (е-Форми);
- ✓ Реализирана функционалност, чрез която е възможно администрация да заявява плащане на дължими такси за услуга в профила на заявителя в системата за електронно плащане;
- ✓ Реализирана възможност за уведомяване при наличие на наредено от заявителя плащане;
- ✓ Интеграция на еФорми с другите хоризонтални системи на електронното управление.

## 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;

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

- 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;
- 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 машинночитим 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.

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

### 9.3. Системен проект

Изпълнителят на настоящата поръчка трябва да дефинира в детайли конкретния обхват на реализация на софтуерната разработка и да документира изискванията към софтуера в 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

Изпълнителят изготвя два основни пакета документация – „Експлоатация” и „Описание”, които са неразделна част от предаването на реализацията.

#### 9.4.1. Пакет „Експлоатация” съдържа минимум следните документи:

Ръководство за вътрешни потребители (служители на ДАЕУ или администрация),

Ръководство за външни потребители (граждани, бизнес или други лица, външни за администрацията)

Ръководство за администратора - описва как се използват административните функции – управление на потребители, поддръжка на номенклатури и други, за които има реализиран визуален интерфейс без действията по поддръжка и наблюдение на еФорми.

Ръководство за инсталиране и конфигуриране - съдържа в хронологичен ред описание от тип „стъпка по стъпка” на всяко действие, което администраторът трябва да извърши, за да инсталира и пусне в експлоатация еФорми. Освен това ръководството трябва да съдържа следното:

- Описание на всички необходими настройки на интегрираната средата (на хардуера и системния софтуер), които са изискуеми за нормалното функциониране на еФорми;

- Инструкции и скриптове за генериране на версии от source code;

- Описание на всички конфигурационни файлове. Описанието трябва да съдържа предназначението на всеки един файл, полетата във файла, тяхното предназначение, възможните стойности за всяко едно поле и значението на всяка конкретна стойност;

- Описание на скриптовите за стартиране и спиране на еФорми, както и последователността на тяхното изпълнение;

- Описание на всички необходими действия по поддръжката и профилактиката;

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

“Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА

ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ”, финансирана от ОП „Добро управление“

- Списък на всички системни грешки, подредени последователно в зависимост от кодовете им, еднозначно описание на грешките и съответното действие, което администраторът трябва да предприеме за отстраняването им.

(1) Процедура за възстановяване след срив - Тази процедура трябва да описва възстановяването и възпроизвеждането на системните функции и данните в случай на неизправност, авария или бездействие. В хода на проекта Изпълнителят трябва да унифицира и координира процедурите за възстановяване, след което да проведе симулационно тестване за проверка на правилното функциониране на процедурите и базите данни, както е предвидено;

(2) Изходният код (source code) на реализацията;

(3) Процедура за осигуряване на непрекъсваемост на работния процес при неработоспособност (аварийна процедура) - тази процедура трябва да съдържа прехода между автоматичен режим и аварийна процедура и обратно - в случаите на пълна или частична неработоспособност на еФорми, начините на въвеждане на информацията, която е създадена по време на аварийната процедура. Процедурата трябва да бъде тествана от Изпълнителя и от ДАЕУ;

(4) Процедура за архивиране на данни - тази процедура описва начина, по който ще се извършва архивиране на данни от базите на еФорми в съответствие с изискванията на ДАЕУ:

- Архивиране на данни - тогава, когато отпадне необходимостта от дадени данни за оперативната работа, например поради изтичане на определен в нормативната уредба срок за съхранение на даден документ или по каквато и да е друга причина, е необходимо тези данни да бъдат преместени в архивна база и там да бъдат достъпни единствено за справочната функционалност на еФорми. Изпълнителят трябва да предостави механизъм за архивиране на данни и достъп до архивирани данни в горния смисъл.

- Резервни копия - изпълнителят следва да разработи процедура за поддържане и създаване както на регулярно резервно копие, така и на резервно копие преди всяка миграция на данни, нова версия или друго критично действие, с цел възстановяване на последното работоспособно състояние на базата, конфигурационните файлове и приложенията.

- Сигурно унищожаване на данни – изпълнителя следва да разработи процедура по сигурно унищожаване на данни

- Профилактика - да бъде създаден механизъм за премахване на временни файлове, създадени от различни процеси.

#### **9.4.2. Пакет „Описание“ съдържа следните документи:**

(1) Системен модел

Документът включва като минимум следната информация:

- Описва се архитектурата на еФорми, минималните изискванията към хардуер, работни станции на крайните потребители, мрежовите връзки, конвенция за писане на Source code, операционни системи, системен и приложен софтуер, необходими за нормалното функциониране на системата, както и необходимите настройките на всички конфигурационни

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

файлове, както на системния софтуер, така и на приложния софтуер. Документът следва да съдържа и описание на използваните автоматични или не средства за генерирането на сорс-кода, начините за трансфер и зареждане на данни и др. Предложената реализацията не трябва да води до допълнителни експлоатационни разходи за Възложителя, свързани с лицензи за придобиване и/или ползване на съпътстващи софтуерни и хардуерни компоненти.

- Описват се детайлните функционални изисквания.
- Описват се входящи, изходящи и интерфейси - разписва се детайлно информацията, която се обменя с други информационни системи/програмни продукти, начина на обмен (таблицы, полета от таблици, XML, HTML, логиката на извличане или въвеждане на информацията, в т.ч. SQL заявките).
- Описват се разработените за целите на администрирането функции и интерфейси, чрез които същите се предоставят.
- Описват се количествените параметри - оценка на максимален брой едновременно обработвани транзакции, обем на обменяните с други системи данни допустими размер на файлове и други параметри, които дефинират системно и приложно ниво изискванията на информационната система за нормално и функциониране.
- Описва се реализацията на детайлните изисквания, вкл. детайлно описание на формалните и логически контроли при въвеждане и обмен на данни, контролите при обработката и резултатите от обработките, логиката и последователността на обработките, както и други изисквания към функционалните възможности;
- Описват се изискванията към технологичната среда - сървъри (на приложението и на базите данни), мрежа, работните станции на крайните потребители, операционни системи, друг операционен софтуер, изискванията към настройките в това число всички конфигурационни файлове, както на системния софтуер, така и на еФорми, изисквания към минималните и оптимални характеристики на технологичната среда.
- Описват се всички нефункционални изисквания (т.И.З. от настоящата спецификация), като за всяко изискване се посочва дали е съвместимо и приложимо към прототипа, предмет на настоящата поръчка.

(2) Описание на базата данни, включващ таблици; полета; тип на полетата; формат на полетата; данните, които се съхраняват в това поле; индекси; primary keys; foreign keys; логически връзки; constraints и всички други обекти в базата данни, като например stored procedures и тяхното предназначение.

## 9.5. Протоколи

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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

## **9.6. Комуникация и доклади**

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

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

### **9.6.1. Встъпителен доклад**

Встъпителният доклад трябва да бъде предоставен до един месец от подписването на договора и да съдържа описание минимум на:

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

Встъпителният доклад следва да бъде одобрен от Възложителя.

### **9.6.2. Междинни доклади**

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

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

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

- Общ прогрес по дейностите през периода;
- Постигнати проектни резултати за периода;
- Срещнати проблеми, причини и мерки, предприети за преодоляването им;
- Рискове за изпълнение на свързани дейности и на проекта като цяло и предприети мерки;
- Актуализиран план за изпълнение, ако има такъв.

Всеки междинен доклад следва да бъде одобрен от Възложителя.

### **9.6.3. Окончателен доклад**

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление“  
Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

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

Докладите се изпращат до отговорния служител на Възложителя. За тази цел Възложителят ще определи в договора отговорния/отговорните служител/служители. Всички доклади се представят на български език в електронен формат и на хартиен носител. 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 следните:

- **Внедрен прототип на система за управление на електронни форми (е-Форми);**
- **Реализирана функционалност, която предоставя достъп на регистрирани вече потребители до списък от ЕАУ, налични в системата, визуализиране на електронни форми в средата и възможност за избор на услуга и автоматизиране на последващите процеси на взаимодействие между заявител и доставчик;**
- **Реализирана функционалност, чрез която е възможно администрация да заявява плащане на дължими такси за услуга в профила на заявителя в системата за електронно плащане;**
- **Реализирана възможност за уведомяване при наличие на наредено от заявителя плащане чрез системата за е-връчване;**
- **Интеграция на еФорми с другите хоризонтални системи на електронното управление.**

## 11. ДРУГИ СПЕЦИФИЧНИ ИЗИСКВАНИЯ

11.1. Участникът трябва да прилага система за управление на **сигурността на информацията**, съответстваща на стандарт БДС ISO/IEC 27001 или еквивалентен, с обхват: разработване, внедряване и поддръжка на софтуерни продукти и информационни системи, което се доказва със сертификат. Сертификатът трябва да е валиден и да е издаден от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски

Документация за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:  
 “Разработване на прототип на система за електронни форми за заявяване на електронни административни услуги и интеграцията му с хоризонталните системи на електронното управление”  
 Услугата се възлага по проект, който се изпълнява по процедура за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ „НАДГРАЖДАНЕ НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ И ЦЕНТРАЛНИ СИСТЕМИ НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ“, финансирана от ОП „Добро управление“

стандарти от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ или от друг национален орган по акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието. Възложителят приема еквивалентни сертификати, издадени от органи, със седалище в други държави членки.

Документ за доказване: заверено „Вярно с оригинала“ копие на сертификат БДС EN ISO 27001 или еквивалент.

**11.2. Участникът трябва да прилага система за управление на ИТ услуги,** съответстваща на стандарт БДС EN ISO 20000-1 или еквивалентен, което се доказва със сертификат. Сертификатът трябва да е с обхват: предоставяне на услуги по разработване, внедряване и поддръжка на софтуерни продукти и информационни системи, да е валиден и да е издаден от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски стандарти от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ или от друг национален орган по акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието. Възложителят приема еквивалентни сертификати, издадени от органи, установени в други държави членки.

Документ за доказване: заверено „Вярно с оригинала“ копие на сертификат БДС EN ISO 20000-1 или еквивалент.

**11.3. Участникът трябва в техническото предложение да представи методология,** подход и техническо решение за изпълнение на дейности в обхвата на настоящата поръчка, както и график с включени етапи, дейности, резултати и ангажираност на членовете от екипа.