**ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**

за

обществена поръчка с предмет:

„Надграждане на Виртуална система за електронно-комуникативна връзка, свързана с административното обслужване на граждани, фирми и организации – външни контрагенти на Изпълнителна агенция “Автомобилна администрация”” в изпълнение на договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № 14-32-20/24.09.2014 г.

Предметът е посочен в проект “Надграждане на Виртуална система за електронно-комуникативна връзка, свързана с административното обслужване на граждани, фирми и организации – външни контрагенти на Изпълнителна агенция “Автомобилна администрация””. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос III. “Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление”, подприоритет 3.2. „Стандартна информационно-комуникационна среда и оперативна съвместимост”

**Изпълнителна агенция “Автомобилна администрация”**

**София**

**2014г.**

**СЪДЪРЖАНИЕ:**

[1 Предмет на обществената поръчка 4](#_Toc402172071)

[2 Въведение и обща информация 4](#_Toc402172072)

[2.1 Оперативна програма “Административен капацитет” (ОПАК) 4](#_Toc402172073)

[2.2 Възложител 5](#_Toc402172074)

[*2.2.1* *Обща информация* 5](#_Toc402172075)

[*2.2.2* *Налична технологична инфраструктура* 5](#_Toc402172076)

[Деловодна система Archimed – Административна информационна система 6](#_Toc402172077)

[Финансово-счетоводен софтуер Global 7](#_Toc402172078)

[Система за правно – информационни услуги Ciela Error! Bookmark not defined.](#_Toc402172079)

[Система Лицензи 7](#_Toc402172080)

[2.3 Необходимост от проекта 7](#_Toc402172081)

[3 Цел на проекта, очаквани резултати и рискове 8](#_Toc402172082)

[3.1 Обща цел 8](#_Toc402172083)

[3.2 Специфични цели 8](#_Toc402172084)

[3.3 Целеви групи 9](#_Toc402172085)

[4 Описание на проектните дейности 10](#_Toc402172086)

[4.1 Надграждане на Виртуална система за електронно-комуникативна връзка 10](#_Toc402172087)

[*4.1.1* *Разработка на електронни административни услуги* 10](#_Toc402172088)

[*4.1.2* *Изграждане на интерфейс, който да дава възможност за връзка на електронните регистри с централните системи на електронното управление (EУ).* 11](#_Toc402172089)

[*4.1.3* *Сертификация на услугите, съгласно изискванията на НОИОСИС и подготовка на документи за вписването им в регистъра за електронните услуги (РЕУ).* 11](#_Toc402172090)

[4.2 Интегриране на системата “Лицензи” с Виртуална система за електронно-комуникативна връзка 11](#_Toc402172091)

[4.3 Обучение и подготовка на персонала 13](#_Toc402172092)

[5 Специфични изисквания 13](#_Toc402172093)

[5.1 Обхват на проектните дейности 13](#_Toc402172094)

[*5.1.1* *Функционален обхват* 13](#_Toc402172095)

[5.1.1.1 Заявяване на услуги 13](#_Toc402172096)

[5.1.1.2 Автоматизиране на работните процеси 14](#_Toc402172097)

[5.1.1.3 Генериране на изходи 14](#_Toc402172098)

[5.1.1.4 Управление на кореспонденцията 14](#_Toc402172099)

[5.1.1.5 Управление на съдържанието 14](#_Toc402172100)

[5.1.1.6 Администриране на системата 15](#_Toc402172101)

[5.1.1.7 Обхват по отношение на данните 15](#_Toc402172102)

[*5.1.2* *Териториален обхват* 16](#_Toc402172103)

[*5.1.3* *Времеви обхват* 16](#_Toc402172104)

[5.2 Технически изисквания 16](#_Toc402172105)

[*5.2.1* *Общи изисквания към системата* 16](#_Toc402172106)

[*5.2.2* *Изисквания към техническата документация* 17](#_Toc402172107)

[*5.2.3* *Изисквания към системната архитектура* 17](#_Toc402172108)

[*5.2.4* *Изисквания по отношение на лицензи* 17](#_Toc402172109)

[*5.2.5* *Изисквания към сървърната платформа* 18](#_Toc402172110)

[*5.2.6* *Изисквания към базите данни* 18](#_Toc402172111)

[*5.2.7* *Изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност* 19](#_Toc402172112)

[*5.2.8* *Изисквания към хардуера* 19](#_Toc402172113)

[6 Организация, методология, рискове 20](#_Toc402172114)

[7 Изисквания към експертите 21](#_Toc402172115)

[7.1 Ръководител на проекта – 1 бр. 21](#_Toc402172116)

[7.2 Системен архитект – 1 бр. 21](#_Toc402172117)

[7.3 Ръководител на екип – 1 бр. 21](#_Toc402172118)

[7.4 Софтуерни експерти – минимум 3 бр. 22](#_Toc402172119)

[8 Изисквания за сертификати 22](#_Toc402172120)

[9 Икономическо и финансово състояние 22](#_Toc402172121)

# Предмет на обществената поръчка

Предмет на обществената поръчка е “Надграждане на Виртуална система за електронно-комуникативна връзка, свързана с административното обслужване на граждани, фирми и организации – външни контрагенти на Изпълнителна агенция “Автомобилна администрация”” в изпълнение на договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № 14-32-20/24.09.2014 г.

Предметът е посочен в проект “Надграждане на Виртуална система за електронно-комуникативна връзка, свързана с административното обслужване на граждани, фирми и организации – външни контрагенти на Изпълнителна агенция “Автомобилна администрация””. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд по приоритетна ос III. “Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление”, подприоритет 3.2. „Стандартна информационно-комуникационна среда и оперативна съвместимост”

# Въведение и обща информация

# **Оперативна програма “Административен капацитет” (ОПАК)**

Оперативна програма “Административен капацитет” е стратегически документ за модернизация на българската държавна администрация и подобряване на работата на органите на държавната администрация, съдебната власт и на структурите на гражданското общество за периода 2007 – 2013 г. Тя се финансира от Европейския социален фонд (ЕСФ) и от националния бюджет. ОПАК е насочена към укрепването на капацитета на всички нива на администрацията — централна, областна и общинска, както и към структурите на гражданското общество и към съдебната система. Целта е да се подобри работата на държавната администрация за реализирането на ефективни политики, качествено обслужване на гражданите и бизнеса и създаване на условия за устойчив икономически растеж и заетост.

Целта на приоритетна ос III “Качествено административно обслужване и развитие на електронното управление”, в рамките на която се изпълнява настоящия проект, е:

Модерно обслужване от страна на администрацията и съдебната система.

Приоритетната ос е ориентирана предимно към подобряване на качествената страна на административното обслужване, а не само към постигане на количествени показатели относно брой създадени фронт-офиси, обем предоставяни услуги или брой администрации с Интернет сайтове и др. Цел на Приоритетната ос е и да се осигурят опростени, изчистени от регулаторна тежест административни услуги, които да бъдат предоставяни в рационално изградени административни структури (центрове за обслужване) от специално обучени служители. Това ще подпомогне изпълнението на формулираните цели за подобряване на административното обслужване и постигане на добро управление. Модерното държавно управление е свързано и с въвеждането на информационни и комуникационни технологии за оптимизация на работните процеси.

# **Възложител**

# ***Обща информация***

Възложител по настоящия проект е Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ (ИААА).

Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е създадена през 2002 г. със Закона за автомобилните превози. Агенцията е юридическо лице на бюджетна издръжка към Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията, със седалище в гр. София и 27 регионални структури.

Дейността, структурата и организацията на агенцията са определени с Устройствен правилник приет от Министерски съвет.

Основните задачи на агенцията произтичащи от Закона за автомобилните превози и Закона за движението по пътищата са свързани с осъществяване на контрол и регулация на общественият превоз на пътници и товари, автомобилните превози на опасни товари, техническата изправност на превозните средства, одобряването на превозни средства, придобиването на правоспособност за управление на МПС, повишаване квалификацията на водачите, психологически подбор и др. дейности определени с национални или европейски нормативни документи.

# ***Налична технологична инфраструктура***

Изпълнителна агенция “Автомобилна администрация” се помещава в сграда на ул. „Ген. Гурко” 5, в която работят около 115 служители. Агенцията има 27 Регионални дирекции разположени в областните градове. Общата численост на агенцията е 581 щатни бройки.

Основните информационни системи на агенцията са разположени в две сървърни помещения. Основният комуникационен възел на агенцията се помещава в едно от сървърните помещения. Сървърите и комуникационното оборудване е свързано с непрекъсваеми токови захранвания тип UPS, като сървърното с комуникационното оборудване е свързано и с резервно автономно захранване от генератор тип АВР. Помещенията са климатизирани с климатични инсталации.

ИА “Автомобилна администрация” разполага с 6 броя сървърни платформи, работещи под управлението на Linux/Windows и осигуряващи Интернет достъпа на центъра, както и необходимата антивирусна защита. Защитата от неправомерен достъп се осъществява от комутиращо устройство с функциите на WAN рутер, защитна стена и UTM устройство.

ИА “Автомобилна администрация” разполага с 487 броя работни станции (за нуждите на персонала) работещи под OS Windows и оборудвани с необходимите офис-пакети и приложен софтуер в зависимост от изпълняваните на тях дейности.

Всички работни станции в централата на ИА “Автомобилна администрация” са свързани в локална мрежа UTP 100 Mb/s със звездовидна архитектура, а регионалните дирекции са в общ VPN сегмент, част от основната мрежа.

ИА “Автомобилна администрация” няма отделно IT звено по структура, затова поддръжката на информационните системи на агенцията е възложена на външни изпълнители, притежаващи необходимият ресурс.

 Изградени са приложни софтуерни продукти, съхраняващи и управляващи информационните ресурси. Продуктите са разработени със съвременни технологични средства – PHP и SQL, което позволява сравнително лесното интегриране на нови услуги в съществуващата информационна среда. Управлението на съдържанието за по-голяма част от информационните ресурси се извършва посредством разработени web приложения, достъпни за отговорните експерти през локалната интранет мрежа на ИА “Автомобилна администрация”.

Автоматизацията на вътрешните процеси в организацията не е на високо ниво. Въпреки, че всички работни места са оборудвани с компютърна техника се налага ръчно въвеждане на данни на различни работни места и извършване на ръчни проверки в информационните масиви, което е предпоставка за допускане на грешки и пропуски..

Настоящият проект цели надграждането на вътрешноведомствената информационна система и виртуална система за електронно-комуникативна връзка за административно обслужване, чрез създаване на интерфейси за заявяване на нови електронни услуги от външни контрагенти, както и съответните връзки, контроли и процедури между отделните бази от данни, гарантиращи автоматизиране на процеса по предоставяне на заявената услуга, чрез минимално въвеждане на данните от страна на служителите и извършване на съответните автоматизирани проверки в информационните масиви на агенцията и други държавни институции имащи отношение към предоставяната услуга.

Агенцията използва няколко информационни системи със съответните бази данни, като между повечето от тях има изградени връзки. Информационни системи и ресурси използвани от агенцията, които биха могли да имат отношение към предмета на проекта са:

* Система „Лицензи“;
* Система “Административно наказателна дейност“;
* Регистър на лицата притежаващи професионална компетентност;
* Деловодна система Archimed – Административна информационна система;
* Виртуална система за електронно-комуникативна връзка за административно обслужване;
* Система и инфраструктурата за комуникация с европейската мрежа на регистрираните пътнотранспортни предприятия и тяхната репутация (ERRU).

Програмните продукти са инсталиран на специализирани сървъри в сървърните помещения на агенцията. Достъпа до системите се извършва чрез уеб–базиран интерфейс по вътрешната интранет мрежа.

Позволява се въвеждане и актуализация на данните за лицата и фирми, заявили услугата, както и предварително одитиране по отделните заявления.

**Деловодна система Archimed – Административна информационна система**

Деловодната система на агенцията е инсталирана на вътрешноведомствен сървър. Работи под управлението на операционна система Windows Server 2008 R2 Standard, като осигурява достъп на отделните работни места до единния електронен архив на деловодството. Посредством нея се регистрират постъпилите заявления и съпровождащите ги документи. Системата позволява проследяване на процесите по обработката на отделните преписки, като посредством специализирания модул „Едно гише” позволява гражданите да бъдат обслужвани от едно работно място, помещаващо се във фронт–офиса на ИА “Автомобилна администрация” и 27 - те регионални дирекции. Посредством този модул се следи и за окомплектоването на подадените документи от отделните лица.

**Финансово-счетоводен софтуер AC2006**

Системата работи локално под управлението на операционна система Windows и осъществява автоматизация на счетоводните процеси в ИА “Автомобилна администрация”.

**Система Лицензи**

Системата е web-базирана и позволява едновременен достъп от няколко работни места. Осигурява процесите по обработка на следните дейности:

* Издаване на лиценз и удостоверения на ППС за обществен превоз на пътници на територията на Република България.
* Издаване на лиценз и удостоверения на ППС за обществен превоз на товари на територията на Република България.
* Издаване на дубликат на лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България.
* Издаване на дубликат на удостоверение на ППС за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България.
* Продължаване срока на валидност на лиценз за обществен превоз на пътници на територията на Република България.
* Продължаване срока на валидност на лиценз за обществен превоз на товари на територията на Република България.
* Отразяване на настъпили промени в обстоятелствата, вписани в лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България.
* Промени в списъка на превозни средства към лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България.
* Проверка и оценка на представените документи, относно изискването за доказване на финансова стабилност по Наредба № 33 от 3 ноември 1999 г. за обществен превоз на пътници и товари на територията на Република България

# **Необходимост от проекта**

С присъединяването си към Европейския съюз от началото на 2007 година, България се включи пълноценно в общите процеси на глобализация и интернационализация на автомобилния транспорт. В същото време агенцията активно се включва към основните приоритети на Европейския съюз, намерили отражение в националната цел за намаляване на административната тежест с 20 %. От друга страна, изключителното разнообразие от документи, отразяващи особеностите на отделните транспортни услуги, води до необходимостта от създаване, познаване и прилагане на определени международни стандарти и процедури по тяхното прилагане. Често това е свързано с нелеки проучвания, вземане на решения и преследване на срокове. За да се намали административната тежест и в същото време, де се защитят правата на гражданите и фирмите свързани с достъпа до транспортния пазар и спазването на основните европейски принципи за равнопоставеност и недискриминация при достъпа до пазара, фокусът на настоящия проект е свързан с подобряване на достъпа до услугите предоставяни от агенцията, подобряване на информационните потоци и минимизиране или премахване на субективния фактор при административното обслужване на граждани и фирми чрез намаляване на ръчните операции и проверки, намаляване на изискваните документи за предоставяне на услугата и намаляване времето за предоставяне на услугата.

По този начин, в условията на обективност и прозрачност, за целевите групи ще бъде намалена административната тежест и ще бъдат гарантирани равни възможности за достъп до транспортните пазари, а от там и социално развитие и материален просперитет.

Постигайки формулираните цели, настоящият проект ще предостави на бизнеса и гражданите облекчен административен процес, осигуряващ достъпна, достоверна и навременна информация. Оптимизирането на дейността на администрацията, ще продължа да бъде развивана и прилагана трайно, като по този начин ще се гарантира сигурност и надеждност при осъществяването на политиките по отношение на транспортните услуги, включително гаранции за качествен подбор.

# Цел на проекта, очаквани резултати и рискове

# **Обща цел**

Общата цел на проекта е подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса и намаляване на административната тежест чрез надграждане на Виртуалната система за електронно-комуникативна връзка, свързана с административното обслужване на граждани, фирми и организации – външни контрагенти на Изпълнителна агенция “Автомобилна администрация“ и предоставяне на нови електронни услуги.

# **Специфични цели**

За изпълнението на общата цел на проекта, са поставени следните специфични цели:

1. Оптимизиране на процесите за предоставяне на електронни административни услуги;
2. Създаване на нови електронни административни услуги;
3. Създаване на условия за интегрирано административно обслужване по електронен път;
4. Изграждане на необходимият капацитет за прилагането на политиката за електронното управление;
5. Гарантиране на конфиденциалност и интегритет на информационните системи на агенцията и други администрации с които се осъществяват електронни връзки;
6. Осигуряване на надежден достъп до информационните активи на агенцията и оптимизация на използваните ресурси;
7. Да бъде осигурена оперативна съвместимо и информационна сигурност на системата съгласно действащата нормативна уредба и предписанията на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

# **Целеви групи**

Целеви групи на настоящия проект са:

* Граждани и Бизнес – потребители на административни услуги на ИА „Автомобилна администрация“
* Централна администрация на ИА „Автомобилна администрация“ и регионалните дирекции на агенцията.
* Държавните институции с които агенцията обменя информация.

**3.4 Очаквани резултати**

В резултат на изпълнението на настоящия проект се очаква да бъдат постигнати следните резултати:

* Надграждане на Виртуална електронна система за публичен достъп и административно обслужване, чрез реализиране на 9 електронни услуги свързани с издаване на лицензи за обществен превоз на пътници и товари на територията на Република България;
* Интеграция на данните, постъпващи от подадените заявки във всички съотносими бази на агенцията с цел автоматизиране на процесите и последващата им пакетна обработка;
* Създаване на възможност за извършване на автоматизирани проверки в информационните системи на агенцията и други администрации с цел автоматизиране на процесите;
* Разработка на референтен модел на услугите;
* Разработен интерфейс, който да дава възможност за връзка на електронните регистри с централните системи на електронното управление;
* Сертификация на услугите съгласно изискванията на НОИОСИС ;
* Вписване на всяка от разработените електронни административни услуги в регистъра на електронните услуги;
* Обучени 30 служители за работа с разработените електронни административни услуги и 10 обучители за работа с разработените електронни административни услуги;
* Разработени учебни материали и помагала;
* Изготвен доклад от обученията.

# Описание на проектните дейности

В рамките на настоящия проект Изпълнителят трябва да извърши следните дейности:

# **Надграждане на Виртуална система за електронно-комуникативна връзка**

Надграждането на Виртуална система за електронно-комуникативна връзка трябва да включва проектиране, разработка, тест и внедряване. Тази дейност трябва да обхване следните под-етапи, всеки от които приключва със съответен конкретен продукт и представлява завършена част от изпълнението на проекта:

# ***Разработка на електронни административни услуги***

Следва да се разработят и внедрят във Виртуална система за електронно-комуникативна връзка следните електронни услуги:

* Издаване на лиценз и удостоверения на ППС за обществен превоз на пътници на територията на Република България;
* Издаване на лиценз и удостоверения на ППС за обществен превоз на товари на територията на Република България;
* Издаване на дубликат на лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
* Издаване на дубликат на удостоверение на ППС за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
* Продължаване срока на валидност на лиценз за обществен превоз на пътници на територията на Република България;
* Продължаване срока на валидност на лиценз за обществен превоз на товари на територията на Република България;
* Отразяване на настъпили промени в обстоятелствата, вписани в лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
* Промени в списъка на превозни средства към лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
* Проверка и оценка на представените документи, относно изискването за доказване на финансова стабилност по Наредба № 33 от 3 ноември 1999 г. за обществен превоз на пътници и товари на територията на Република България.

Дейността трябва да започне с технологичен анализ и преглед на нормативната база, касаеща предоставянето на цитираните административни услуги и предложения за нейното изменение и допълнение с оглед възможностите за предоставяне на услугите по електронен път и събирането на информация по служебен път (прилагане на принципа за служебното начало). Трябва да се създаде референтен модел на услугите (по отделни услуги или група услуги). Новите електронни услуги трябва да бъдат интегрирани към Административната информационна система на ИААА и ЕСОЕД

# ***Изграждане на интерфейс, който да дава възможност за връзка на електронните регистри с централните системи на електронното управление (EУ).***

Разработване на интерфейс, който да дава възможност за връзка на електронните регистри с централните системи на електронното управление. Типът и параметрите на интерфейса ще бъдат предоставени на Изпълнителя от Възложителя през фазата на анализ.

Комуникацията с и през централните системи се базира на отворени стандарти и принципите на SOA архитектурите. В рамките на изпълнението на проекта, дори и без готовност от страна на системите на ЕУ, Изпълнителят е необходимо да докаже способността на разработката да комуникира с външни системи на ниво, което да гарантира бъдещата ѝ свързаност към системите на ЕУ и други участници в обмена на данни. За целта Изпълнителят трябва да разработи комуникационен модул към разработката, с който да мине типови тестове за комуникация и обмен на данни, като предмет на тестване следва да е комуникацията чрез използване на протоколи и стандарти за интеграция: WS-Security, WS-Policy, WS-Addressing, SOAP with Attachments.

# ***Сертификация на услугите, съгласно изискванията на НОИОСИС и подготовка на документи за вписването им в регистъра за електронните услуги (РЕУ).***

Дейностите, които трябва да се извършат, са:

* Вписване на всяка от разработените електронни административни услуги в регистъра на електронните услуги;
* Вписване на всички документи и информационни обекти в регистъра на информационните обекти;
* Вписване на всички унифицирани данни, съответстващи на посочените информационни обекти и необходимите пакети от данни;
* Сертификация за оперативна съвместимост и информационна сигурност на всички ползвани приложения при предоставянето на реализираните електронни административни услуги.

# **Интегриране на системата “Лицензи” с Виртуална система за електронно-комуникативна връзка**

Дейностите, които трябва да се извършат, са:

* Да се разработи функционалност за двупосочна комуникация на Виртуалната система и система „Лицензи“.
* Завеждане на инициирани чрез Виртуална система за електронно-комуникативна връзка електронни административни услуги от типове:
1. Издаване на лиценз и удостоверения на ППС за обществен превоз на пътници на територията на Република България;
2. Издаване на лиценз и удостоверения на ППС за обществен превоз на товари на територията на Република България;
3. Издаване на дубликат на лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
4. Издаване на дубликат на удостоверение на ППС за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
5. Продължаване срока на валидност на лиценз за обществен превоз на пътници на територията на Република България;
6. Продължаване срока на валидност на лиценз за обществен превоз на товари на територията на Република България;
7. Отразяване на настъпили промени в обстоятелствата, вписани в лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
8. Промени в списъка на превозни средства към лиценз за обществен превоз на пътници или товари на територията на Република България;
9. Проверка и оценка на представените документи, относно изискването за доказване на финансова стабилност по Наредба № 33 от 3 ноември 1999 г. за обществен превоз на пътници и товари на територията на Република България.
* Автоматично завеждане с входящ номер на получено заявление за електронна административна услуга.
* Да има възможност за отбелязване по какъв начин ще се предостави заявлението - в коя регионална дирекция, в агенцията, по поща.
* Валидиране на получените от Виртуалната система данни. Обратна връзка към заявителя чрез информационни съобщения, осигуряващи еднозначна информация за непълни, неясни или некоректно въведените данни. Възможност за информиране на неправилно прикачен документ.
* Разработване на нови форми за всяка една от услугите и добавяне на нови статуси по процеса на обработка.
* Осигуряване на две експертни нива за обработка на заявления. Възможност за връщане на заявление на предходен статус.
* Проследимост на процеса на обработка от заявителя на административната услуга.
* Осигуряване на информация при приключване на обработката на заявката с данни, като място на получаване на документа, статус и други.
* Всички генерирани от системата уведомителни писма към заявители да имат изходящ номер.
* Уведомяване при изтичане на срок на валидност на лиценз, финансова стабилност, професионална компетентност и други.
* Дефиниране на нови нива на достъп и роли съгласно процеса на обработка на електронните услуги.
* Създаване на нови справки и отчети.
* Осигуряване на показатели за ефективност.
* Осигуряване на интерфейс за достъп до данни на системата.

# **Обучение и подготовка на персонала**

Дейността е необходимо да е пряко ориентирана към повишаване на квалификацията на служителите на агенцията, което ще доведе до подобряване на обслужването на гражданите и фирмите, външни контрагенти на ИААА.

Следва да бъдат изпълнени следните дейности:

* Провеждане на обучение на 30 служители за работа с разработените електронни административни услуги;
* Провеждане на обучение на 10 обучители за работа с разработените електронни административни услуги;
* Разработване на учебни материали и помагала;
* Изготвяне на доклад от извършените обучения.
	1. **Следгаранционна поддръжка на системата.**

Изпълнителят осигурява следгаранционна поддръжка на системата са срок от две години след пускането в реална експлоатация.

# Специфични изисквания

Всички изброени проектни дейности трябва да отговарят на определени изисквания по отношение на обхват, спазвани стандарти и технически параметри.

# **Обхват на проектните дейности**

# ***Функционален обхват***

Всички изброени дейности – аналитични, разработка на правна и техническа документация и софтуер, засягат надграждането на Виртуалната система и интегрираната система „Лицензи“, и обхващат минимум следните съществуващи и планирани за в бъдеще процеси във връзка с достъпа и предоставянето на услуги:

# **Заявяване на услуги**

Системата следва да предлага минимум следните възможности:

* Регистриране и въвеждане в структуриран вид на всички данни от заявленията;
* Сканиране на оригинали на съпътстващи документи и възможност за тяхното вмъкване в информационните масиви;
* Възможности за подаване на заявления с приложените сканирани документи и таблици по електронен път;
* Възможност за еднозначно идентифициране на подателя на заявлението.

# **Автоматизиране на работните процеси**

* Поддържане на електронни досиета с отразяване на статуси и етапи на обработка;
* Осигуряване на режим на достъп до електронните досиета за експертите от агенцията с цел обработка на данните и последващо отразяване на етапите на обработка;
* Интегриране на единната информационна система на ИААА с регистъра на заявленията;
* Осигуряване на възможност за автоматизирана обработка на данните с външни за агенцията информационни източници, при наличие на такива връзки;
* Достъп до съхранената информация за последяваща обработка или извършване на справки от служители от агенцията с различни нива на достъп съгласно утвърдените вътрешни правила;
* Възможност за подаване на обратна информация на подателя на услугата, за етапите на изпълнение на услугата.

# **Генериране на изходи**

* Възможности за генериране на типови документи, когато такива са предвидени в съответната услуга;
* Механизъм за генериране на справки, включващ типови справки, както на потребителско, така и на експертно ниво, а също възможности за формулиране на диференцирани справки – само на експертно ниво;
* Възможност за предоставяне на разнообразни информационни услуги по електронен път.

# **Управление на кореспонденцията**

* Управление на кореспонденцията, включително генериране на писма, уведомления и други документи;
* Автоматизирано известяване на заявител. Когато това е целесъобразно и възможно, системата трябва да предлага възможност за автоматично известяване на заявителя за статуса на услугата (например, при финализиране на услугата или когато се налага подаване на допълнителна информация от клиента).

# **Управление на съдържанието**

* Възможности за поддържане на информационната среда, достъпна за потребителите в актуално състояние (добавяне, изтриване и промяна на информация). Изисква се използването на уеб–базирани технологии (Content Management System), като тази функционална възможност е достъпна само на експертно ниво и е недостъпна за външните клиенти.
* Технологично развитие на Интернет-сайта на агенцията и поддържаните регистри и интеграция с виртуалната системата, където това е възможно и целесъобразно.

# **Администриране на системата**

Тези системни функции трябва да са достъпни единствено на ниво системен администратор:

* Модул за поддържане на: системни данни, номенклатури, класификатори, мета-данни;
* Добре развита под-система за поддържане и управление на потребители, права и нива на достъп на потребителите;
* Възможности за оперативно администриране посредством специализиран интерфейс, осигуряващ бързо и сигурно манипулиране с отделните компоненти;
* Потребителски групи и нива на достъп;
* Поддържане на надеждни логове съдържащи записи за извършваните промени в базите и потребителите, които са ги извършили. Логовете трябва да са достъпни и за администратора на системата и да има възможност за извършване на справки по тях.

# **Обхват по отношение на данните**

Информационната система, която е предмет на надграждане в рамките на този проект, трябва да съдържа структурирани данни за всички информационни обекти, идентифицирани в резултат на етапите на анализ, проучване и проектиране на системата. Тези данни трябва да обхващат минимум следните информационни обекти:

* Лица, подали заявления;
* Подадени заявления – в структуриран вид и като сканиран оригинал;
* Електронни копия на оригинали на документи, подлежащи на съхранение в електронните досиета;
* Електронни таблици, касаещи информацията за подаденото заявление;
* Кореспонденция;
* Номенклатури;
* Всякакви мета-данни, които да дадат максимални възможности за гъвкавост и настройваемост на системата.

# ***Териториален обхват***

Мястото на изпълнение на проекта е Република България, гр. София, сградата на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ на ул. „Ген. Гурко“ № 5 и офис на изпълнителя.

Териториалният обхват на проучването е сградата на ИААА и сградите на регионалните дирекции на ИААА. Мястото на инсталиране на компонентите на информационната система е сградата на ИААА. Достъпът до нея може да се осъществява в рамките на работното време.

# ***Времеви обхват***

Срокът за изпълнение на поръчката е 12 месеца от подписването на договора, но не по-късно от срока на договора с УО на ОПАК.

# **Технически изисквания**

# ***Общи изисквания към системата***

Информационната система трябва да отговаря на следните изисквания:

* Потребителският интерфейс да е на български.
* Системата трябва да е лесна за използване, с интуитивен и лесен за възприемане графичен потребителски интерфейс.
* Потребителският интерфейс трябва да е хомогенен, със стандартизирани контроли и визуални елементи, с цел бързо усвояване и лесно използване.
* Потребителският интерфейс трябва да е WEB-базиран, да работи на всички популярни интернет-браузъри.
* Уеб-приложенията да са разработени според утвърдените стандарти за достъпност и ползваемост.
* Уеб-приложенията да са с динамично генерирани страници.
* Достъпът до защитените страници и компоненти на уеб-приложенията трябва да се контролира чрез система за идентификация на потребителите с помощта на потребителско име и парола.
* Трябва да има добре развита концепция и механизъм за регистриране на потребители, определяне на техните права, роли и съответно допустими функции в потребителския интерфейс.
* Трябва да има административен интерфейс за поддържане на системни данни, номенклатури, потребители, права и архивиране на данните;
* Трябва да има добре развита концепция и реализирани удобни възможности за гъвкаво дефиниране на работните процеси по обработка на заявленията.
* Системата трябва да има възможност за интеграция с други системи в ИА “Автомобилна администрация”, с които се налага обмен на данни, за да се избегне в максимална степен дублирането на информация и потребителски действия.
* Системата трябва да поддържа възможности за импорт и експорт на данни в стандартен XML - формат.
* Системата трябва да използва утвърдени стандарти за достъп до данните, за изграждане на бизнес-логиката и потребителския интерфейс, за евентуален обмен на данни с други системи.Системата трябва да включва мерки за сигурност на данните.
* Системата да съдържа механизми за периодично автоматизирано архивиране на данните и съответното възстановяване.

# ***Изисквания към техническата документация***

Цялата документация по проекта трябва да отговаря на определени стандарти и утвърдени добри практики.

Предоставената от изпълнителя техническа документация, свързана с анализа, функционалните и техническите спецификации, трябва за всеки процес да описва следните обстоятелства:

* Участници в процеса;
* Необходими условия за изпълнение на процеса;
* Описание на очакваното състояние на системата след изпълнение на процеса;
* Описание на дейностите извършвани от участниците в процеса.

# ***Изисквания към системната архитектура***

Системата трябва да бъде реализирана на базата на съвременна и перспективна технологична платформа и архитектура, която да гарантира нейната жизненост, актуалност и отвореност за пълноценно развитие за дълъг период от време.

Дизайнът на системата трябва да позволява бъдещо разширение и подобрения, също така и съвместимост с подобни съществуващи системи.

Изпълнителят трябва да изготви предложение за архитектура, като обоснове избора на платформа и конкретна архитектура.

Системата трябва да се интегрира със съществуващите в агенцията информационни системи, касаещи разработваните услуги.

# ***Изисквания по отношение на лицензи***

За всички компоненти на предложената архитектура, които са стандартен софтуер, трябва да се упомене начина на лицензиране, поддръжка и обновяване, прогнозна цена за очакваното време на живот на системата.

Предложението на кандидата трябва да включва и доставка на всички лицензи, необходими за внедряването и експлоатацията на разработената информационна система, като цената на тези лицензи трябва да бъде изрично посочена като част от общата сума на ценовото предложение. Таксите за годишна поддръжка (ако има такива) на лицензите също трябва да са част от общата цена на предложението.

С предимство ще се оценяват предложенията, базирани на широко разпространени платформи с отворен код, поддържащи утвърдени стандарти.

# ***Изисквания към сървърната платформа***

Изискванията по отношение на лицензи касаят основно сървърната платформа, поради WEB-базирания характер на системата.

Сървърът за приложения (Application server), за който е разработена системата, трябва да отговаря на изброените по-долу (или еквивалентни на тях) минимални изисквания:

* Да поддържа WEB-приложения с динамично генерирани страници.
* Да поддържа XML, WEB-services и SOAP или еквивалентни стандартни протоколи за информационен обмен.
* Да поддържа световно утвърдени езици за програмиране, достъпни и използвани от голям брой софтуерни разработчици в страната;
* Да поддържа стандартизирани средства за централизирано съхранение на бизнес-обектите, използвани от приложенията;
* Да поддържа съвременни софтуерни архитектури, ориентирани към електронни услуги;
* Да поддържа удобен интерфейс за администриране, наблюдение и управление на ресурсите, потребителите и сесиите;
* Да поддържа удобни средства за мониторинг на ресурсите приложенията, както и стандартни програмни интерфейси за мониторинг;
* Да поддържа скалируемост, възможност за паралелна работа на множество сървъри, разпределени транзакции и управление на натоварването, без да е необходима преработка на приложението;
* Да съдържа под-система за сигурност, базирана на утвърдени спецификации.

# ***Изисквания към базите данни***

Предлаганата системна архитектура и реализация трябва да съхранява своите данни в стандартна релационна база данни. Всякакви необходими лицензи за системи за управление на бази данни, необходими за експлоатацията на разработваната система, трябва да бъдат част от ценовата оферта, съгласно общите изисквания по отношение на лицензи, формулирани по-горе в 5.2.4.

От изпълнителя се изисква точно дефиниране на изискванията към СУБД, които ще има разработваната от него система, както и изчерпателна обосновка за избора. С приоритет ще се оценяват предложения, които залагат на стандартни интерфейси за достъп до данните и гарантират независимост от СУБД.

При разработката на предложения трябва да се възприемат следните минимални изисквания към базата данни:

* пълна съвместимост със стандарта SQL;
* съответствие с SQL/XML;
* поддръжка ISO - стандартите за кирилица и възможност за безпроблемно конвертиране на данни от един в друг стандарт;
* възможности за гарантиране на висока надеждност чрез репликация;
* поддържа удобни средства за архивиране.

#  ***Изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност***

Необходимо е да се осигури оперативна съвместимост и информационна сигурност на разработените нови електронни административни услуги в съответствие с действащото към момента на приключване на проекта законодателство.

Участниците следва да предложат подход за осигуряване на оперативна съвместимости и информационна сигурност съобразно действащата нормативна уредба. Трябва да отговаря на изискванията на НОИОСИС. Изпълнителят следва да осигури проверка на разработката за съответствие с изискванията за оперативна съвместимост и информационна сигурност, без да се предвиждат допълнителни разходи за Възложителя.

При обмен на структурирани електронни документи, вписани в РИО, следва да се направи проверка за съвместимост на разработката. Изпълнителят следва да изготви документи, съдържащи тестови данни за провеждане на процедури за проверка.

# ***Изисквания към хардуера***

Доставката на сървъри и всякакъв друг хардуер е извън обхвата на настоящия проект. В момента ИА “Автомобилна администрация” разполага със сървъри със следната конфигурация:

1. Интернет сървър: HP ProLiant DL380 G5 -Quad-Core Intel® Xeon® Processor E5420 (2.50 GHz, 1333 FSB), HP E5420 DL380G5 Kit, 2 GB RAM, 2 x 146 GB 10K SAS 2.5 HDD, OS LINUX.

2. Сървър за вътрешен достъп: HP ProLiant DL320 G5 - Dual-Core Intel® Xeon® processor 3075 (2.66GHz, 4MB L2 cache, 65 Watts, 1333MHz FSB), 2 GB RAM, 2 x 72 GB HDD, 4 PC2-5300 ECC DDR2 Memory Slots, 2 PCI Slots, OS LINUX.

Като се вземе под внимание, че очакваният брой вътрешни потребители ще бъде от порядъка на 60-100, че ежедневно се очаква външни потребители да правят по няколко стотици справки и тенденцията е този брой да расте с нарастване популярността на системата и услугите, които предоставя, а в пикови моменти, като наближаване срока за изтичане на лиценза, е възможно заявките към системата да надхвърлят няколко хиляди дневно, то кандидатът трябва да съобрази предлаганата архитектура така, че да осигури безпроблемна работа на приложението при максимално натоварване и/или да специфицира съответни изисквания към хардуерната платформа с достатъчно ясна и убедителна аргументация.

# Организация, методология, рискове

Конкретната методология за изпълнение на дейностите е предмет на техническата оферта на кандидата за изпълнител. Задължително изискване е да се спазят утвърдените хоризонтални и вертикални принципи за гарантирано постигане на желаните резултати от проекта:

* Хоризонталният принцип предполага ангажиране на специалисти от различни звена на ИААА, така че да се покрие пълния 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 в ИААА, 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.

Предлаганата методология трябва да се базира на световно утвърдени стандарти и добри практики. Методологията трябва да включва подробно описание на:

* Общата организация на проекта – структура на управленския екип, начин на взаимодействие, механизми за контрол и отчетност;
* Времеви график на проекта и начин за отчитане и контрол;
* Документация – периодичност и съдържание;
* Контрол на качеството;
* Обучение.

С оглед ефективното и качествено изпълнение на предмета на настоящата обществена поръчка, във връзка с реализацията на дейностите, обект на техническото задание, са направени следните основни допускания и рискове, за които Възложителят предварително уведомява Изпълнителя, с цел предприемане от последния на необходимите мерки за качествено и навременно изпълнение:

* Изоставане от графика при текущото изпълнение на дейностите;
* Констатирани дефекти в разработената софтуерна система, произтичащи от дизайна, реализацията, внедряването или други елементи на процеса за разработка;
* Промени в нормативната уредба, които ще рефлектират върху изпълнението на проекта.

# Изисквания към експертите

Всички експерти, които играят основна роля в изпълнението на настоящия проект, се наричат Ключови експерти. Изпълнителят на проекта трябва да разполага със следните ключови експерти:

# **Ръководител на проекта – 1 бр.**

Ръководителят на проекта трябва да отговаря на следната комбинация от изисквания по отношение на квалификация, професионален опит и адекватен на конкретния проект опит:

* Висше образование;
* Минимум 5 години опит в управлението на проекти- доказва се чрез представяне на копие на диплома или сертификат за управление на проекти или друг еквивалентен документ и копие на трудови договори, трудова книжка или друг документ доказващ работа по специалността;
* Добри познания на методологии за решаване на проблеми - доказва се чрез представяне на копие на диплома или сертификат за управление на проекти или друг еквивалентен документ;
* Познания на методологии за управление - - доказва се чрез представяне на копие на диплома или сертификат за управление на проекти или друг еквивалентен документ.

# **Системен архитект – 1 бр.**

* Висше образование;
* Познания в ръководене и управление на бизнес процесите при разработка и внедряване на информационни системи – доказва се със сертификат или друг еквивалентен документ;
* Компетенция и познания, доказващи се със сертификат или друг еквивалентен документ в някоя от следните области:
	+ управлението на корпоративни информационни технологии;
	+ компетенция и познания по архитектурна рамка за развитие на корпоративни архитектури;
	+ методите за оценка, контрол или рискове на информационни системи.

# **Ръководител на екип – 1 бр.**

* Висше образование;
* Национално или международно признат сертификат за администриране на приложни сървъри;
* Добри познания в разработването на софтуерни приложения, базирани на технологията SOA- доказва се чрез сертификат признат на национално или международно или друг еквивалентен документ;
* Познания и опит в управление на технологиите– доказва се със сертификат или еквивалентен документ.

# **Софтуерни експерти – минимум 3 бр.**

* висше образование в някоя от областите: машинно инженерство, математика, информационни и/или комуникационни технологии или еквивалентна специалност;
* минимум 3 години опит по специалността.

# Изисквания за сертификати

Участникът да е внедрил следните системи и да притежава валидни сертификати:

* ISO 9001:2008 за управление на качеството или еквивалентен;
* ISO 27001:2005 за управление на информационната сигурност или еквивалентен;
* ISO 20000-1:2011 за управление на информационни услуги или еквивалент.

#  Икономическо и финансово състояние

Участникът в процедурата трябва да отговаря на следните изисквания за икономическо и финансово състояние:

* Да има реализиран положителен общ оборот за всяка от последните три приключили финансови години;
* Да има финансов ресурс в размер на минимум 175 000 (сто седемдесет и пет хиляди) лева.
* Да има изпълнен поне един договор със сходен предмет. За „сходен предмет” на поръчката се считат дейности, свързани с изграждане, внедряване и/или доработки и/или надграждане на информационни система/и и/или интегриране на системи.