

Осигуряване на извънгаранционна поддръжка на специализирания софтуер, виртуалната среда и системен софтуер, актуализиране в съответствие с изисквания на нормативната уредба на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА)

I. Техническа поддръжка на специализирания софтуер, виртуалната среда и системен софтуер на ИИСДА

I.1. Поддръжка на *специализирания* софтуер:

- Извършване на диагностика на докладван/на проблем/грешка с цел осигуряване на правилно функциониране на системата, модулите и уеб услугите;
- Идентифициране и изолиране на всеки възникнал проблем в специализирания софтуер;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните компоненти;
- Извършване на корективни дейности в специализирания софтуер (в т.ч. корекции в базата данни);
- Поддържане на интеграцията на ИИСДА с ЕИСУЧРДА и отстраняване на грешки в специализирания софтуер;
- Поддържане на разработените уеб услуги, предоставяни от ИИСДА и отстраняване на грешки в специализирания софтуер;
- Поддържане на разработената функционалност за актуализиране на ЕКАТТЕ;
- Предоставяне на експертни консултации по телефон и електронна поща на системните администратори на специализирания софтуер, както и на администраторите на системата с цел идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Поддържане на тестова среда на системата;
- При възникнали проблеми/грешки с критични последици за основни функционалности на ИИСДА и на тестовата среда, или тяхната работоспособност – ангажиране на необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема в специализирания софтуер, като работата продължава до неговото отстраняване. За да се осигури изискването за наличност на приложението може да се реализира обходно решение, което да се приложи докато се получи стабилно решение на проблема;
- При възникнали проблеми/грешки, водещи до затруднение в процеса на работа (функциониране в ограничен режим) – ангажиране на необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема в специализирания софтуер, като работата продължава в нормалните бизнес часове до неговото отстраняване;
- При възникнали проблеми/грешки с минимални последици за нормалното обслужване на бизнес процесите – ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на проблема и планиране на работата за съгласувано време, в което работата ще се извършва в нормалните бизнес часове до достигане на нормалната работоспособност на системата.

Структурни промени в Единния класификатор на административно-териториалните и териториалните единици (ЕКАТТЕ) като резултат на евентуална промяна на нормативната уредба в областта на териториалното и селищното устройство, не са предмет на поддръжката на специализирания софтуер на ИИСДА.

I.2. Поддръжка на *виртуалната среда и системен софтуер*

За осигуряване нормална работоспособност на хипервайзорите и виртуалните машини регулярно трябва да се извършват следните дейности по поддръжка на *виртуалната* среда:

- Осигуряване на нормална работоспособност на операционните системи и мрежова свързаност;
- Регулярен преглед на журнални файлове (логове) и предприемане на необходими действия за отстраняване на констатирани проблеми;

- Прилагане на критични пачове, сервизни пакети, одобрени от производителя на ОС и съгласувано с възложителя;
- Оказване на съдействие при наличен проблем в системата за анализ и конфигурация на ниво ОС;
- Оказване на съдействие при имплементиране на нова версия на приложния софтуер на система ИИСДА;
- Извършване на промени в конфигурации, настройки на ОС по заявка на възложителя.

Изграждане и поддържане на техническо решение за архивиране на конфигурацията на хипервайзорите и виртуалните машини, което да отговаря на следните условия:

- Безагентна защита на виртуалните машини;
- Възможност за гранулирано възстановяване на данни и приложения;
- Поддръжка на хипервайзора Hyper-V;
- „Image-based“ архив и възстановяване на виртуални машини;
- Възстановяване с една операция за Windows базирани виртуални машини.

Извършване на дейности по поддръжка и предоставяне на **системна** и експертна помощ за осигуряване нормална работоспособност на Linux операционни системи, Oracle бази данни и софтуер за репорти и справки Oracle BI Publisher за работата на ИИСДА:

- Проверка и анализ на системни логове на операционна система Linux и Oracle продукти – OracleDatabase, Oracle BI Publisher;
- Мониториране на правилното изпълнение на процедурите за архивиране на софтуер за бази данни – OracleDatabase;
- Поддръжка при доставяне на нова версия на приложния софтуер на система ИИСДА;
- Тестване и прилагане на пачове (PatchSetUpdates) на софтуер за база данни – OracleDatabase;
- Тестване и прилагане на версия (PatchSet) на софтуер за база данни – OracleDatabase;
- Тестване и прилагане на пачове на софтуер за репорти и справки – Oracle BI Publisher;
- Диагностика и решаване на познат проблем с операционна система Linux и/или Oracle продукти (OracleDatabase, Oracle BI Publisher) в продукционна среда;
- Диагностика и решаване на комплексен проблем с операционна система Linux и/или Oracle продукти (OracleDatabase, Oracle BI Publisher) в продукционна среда с помощ от производителя на операционната система и софтуерните продукти.

Осигуряване на оперативно наблюдение на работата на софтуера, настройки за подобряване на производителността, наблюдение на сигурността на системата, да се формулират препоръки за ИТ ресурси.

Специалистите, които ще осъществяват техническа поддръжка на специализирания софтуер, на виртуалната среда и системен софтуер на ИИСДА, трябва да бъдат проверени и при одобрение ще получат достъп до ИТ ресурсите на Министерски съвет за системата ИИСДА в ДХЧО в ИАИЕУ.

II. Актуализация и оптимизиране на работата на ИИСДА в съответствие с нормативната уредба, подобряване бързодействието и използваемостта, и повишаване удобството на работа

II.1. Актуализиране/оптимизиране на уеб услуги, предоставяни от ИИСДА и консумирани от ЕИСУЧРДА с цел оптимизиране на интеграцията между двете системи:

- Анализ и актуализиране/оптимизиране на NotificationService – използва се от ЕИСУЧРДА, за да се информира ИИСДА, че има промени, извършени в ЕИСУЧРДА, които засягат данни в ИИСДА – нотификация за промяна на численост, за промяна на лица, заемащи ръководни длъжности, за промяна на класификатори – улесняване на избора и прилагането на нотификации;
- Анализ и актуализиране/оптимизиране на BatchInfoService.svc – използва се, за да се изтеглят данни за структурата на администрациите от ИИСДА и да се заредят в ЕИСУЧРДА. Целта е да се оптимизира броя на изтеглените версии на вписване от ИИСДА и зареждани в ЕИСУЧРДА.

Касае интеграция с ЕИСУЧРДА и договор за поддръжка, актуализация и оптимизация на ЕИСУЧРДА.

II.2. Актуализиране/оптимизиране на уеб услуги, предоставяни от ЕИСУЧРДА и консумирани от ИИСДА с цел оптимизиране на интеграцията между двете системи:

- Анализ и актуализиране/оптимизиране на VmVacancies.svc – Конкурси за незаети длъжности: изтегляне от ИИСДА на данни за обявление за конкурсни процедури след подаване на нотификация от NotificationService с цел подобряване на процедурите за обработка на възникнали грешки в интеграционните услуги;
- Анализ и актуализиране/оптимизиране на ReportService.svc – използва се от ИИСДА за да получи данни по Годишния доклад.

Касае интеграция с ЕИСУЧРДА и договор за поддръжка, актуализация и оптимизация на ЕИСУЧРДА.

II.3. Актуализиране/оптимизиране на публични уеб услуги, предоставяни от ИИСДА с цел оптимизиране и улеснение на интеграцията между ИИСДА и други системи, които използват тези услуги:

- Анализ и актуализиране/оптимизиране на уеб услуга „Административни услуги“

Касае Министерство на електронното управление, което използва тази услуга като основа за информацията в Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) и всички администрации, които използват тази услуга.

- Анализ и актуализиране/оптимизиране на уеб услуга „Структура“

Касае Министерство на електронното управление, което използва тази услуга като основа за информацията в Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) и всички администрации, които използват тази услуга.

- Анализ и актуализиране/оптимизиране на уеб услуга „Конкурси“

Касае дирекция „Модернизация на администрацията“ в АМС и всички администрации, които използват тази услуга.

II.4. Актуализиране/оптимизация в модул „Годишен отчет“:

- Улесняване на подготовката на въпросника в модул „Годишен отчет“ като се позволява групово деактивиране на раздели, подраздели и въпроси със съпътстващите ги правила за попълване и затваряне с цел запазването им с оглед на проследимост назад във времето, а не бъдещото им повторно използване:

- Деактивиране на цял раздел от I ниво и/или на раздел от II ниво, и/или на раздел от III ниво и т.н., без предварително изтриване и/или деактивиране отдолу нагоре по йерархията на правила за затваряне на отчетна форма, на правила за валидация, на отчетна форма;
- При деактивиране на въпрос автоматично да се деактивират отчетни форми, правила за валидация и/или правила за затваряне на отчетна форма. Записът на правилата –

валидационен израз и съобщение за грешка, израз за затваряне, да не се изтрива от системата;

- При деактивиране на отчетна форма, автоматично да се деактивират правила за валидация и/или правила за затваряне на отчетна форма. Записът на правилата – валидационен израз и съобщение за грешка, израз за затваряне, да не се изтрива от системата;
- Създаване на механизъм за тестване на форми и свързаните с тях правила за затваряне и валидиране на попълнените данни.

○ Актуализиране на специални въпросни форми в модул „Годишен отчет“ – до 70 отчетни форми.

○ Актуализиране на структурата и съдържанието на специални отчетни форми от раздел IV „Държавна служба“ във връзка с чл. 157, ал. 7 и ал. 8 от ЗМВР и чл. 106 от ПУДМВР.

Касае интеграция с ЕИСУЧРДА и договор за поддръжка, актуализация и оптимизация на ЕИСУЧРДА.

○ В специална отчетна форма на Въпрос IV.A.1 да се поддържа въвеждане и запис на числа във формат: десетична дроб, 2 (два) знака след десетичната запетая. При запис на данни, данните, въведени в специалната отчетна форма да не се „закръглят“ на десетични дроби до 1 (един) знак след десетичната запетая в полетата за автоматично сумиране на отчетните данни.

○ Фрийзване на отчетни форми в модул „Годишен отчет“ за въпроси от раздел IV „Държавна служба“, раздел VI „Информационно-комуникационна обезпеченост на администрацията“, раздел X „Антикорупционни мерки“.

○ Актуализиране на формите, свързани с предоставянето на електронни административни услуги за въпроси от раздел V „Административно обслужване и регулиране“ и раздел VII „Електронно управление“ с информация за предоставяните електронни административни услуги в Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) при условие, че ЕПДЕАУ предоставя тази информация чрез API.

II.5. Актуализиране/оптимизация в модул „Административен регистър“:

○ Възможност за поддържане на данни за численост на резерва по чл. 106 от Правилника за устройството и дейността на МВР;

○ Възможност за поддържане на данни за незаети щатни бройки на ниво „Администрация“ от страна на приложни потребители на ИИСДА във връзка със секретен статут на административни звена по специални закони – нормативна база, уреждаща дейността на МВР, ДАНС, ДАТО, Служба „Военна полиция“, Бюро по защита на застрашени лица;

○ Възможност за добавяне на „Кметски наместник“ в общинска администрация на район;

○ Възможност за преместване на звено от специализирана, обща и друго администрация на пряко подчинение на ръководния орган и обратно;

○ В партидите на съветите по чл. 21 от ЗА и ДОКК да има възможност да се добави като председател лице, извън състава на правителството (външен за състава на правителството);

○ Възможност за еднократно изтриване на множество маркирани нотификации;

○ За съветите по чл. 21 от ЗА: при „Нова версия за вписване“ и „Техническа редакция“: за основен състав, за "Членове": за колона "действия" – добавяне на бутони: "Премести нагоре" и "Премести надолу". По същия начин за "Наблюдатели". По същия начин за "Работни групи".

II.6. Актуализиране/оптимизация в модул „Административни услуги и режими“:

○ Възможност за подредба на административните звена, в които се подават документите и се получава информация за хода на преписката, по желан критерий от потребителите, въвеждащи информация (напр. по азбучен ред);

○ Филтър за търсене в „Заявки за административни услуги“ – „Административна структура подава заявката“.

II.7. Актуализиране/оптимизация в модул „Конкурси“:

- В модул "Конкурси" в "Търсене": филтър "Статус" с възможност за избор от падащо меню и варианти: "В процес на подготовка", "Потвърден", "Публикуван", "Чакащ отразяване на резултат", "Прекратен", "Прекратен поради липса на кандидати", "Прекратен поради нито един допуснат кандидат", "Приключен с назначение", "Приключен без класиране".

II.8. Актуализиране/оптимизация на справочен инструментариум и администриране:

- Справка за „Годишен отчет“ – съобщения за грешки в ГО, който е със статус „Утвърден с грешки“, „Служебно приет“, „Служебно утвърден“;
- ИИСДА/Анализи/Справки за численост по УП/Справка за брой служители по УП за административна структура и структурите и консултативните органи към нея: Промяна в параметрите за търсене: Да се добави параметър с търсачка за Административна структура, по наименование на администрацията. При възможност търсачката да отчита: 1) Бюджетна подчиненост – ПРБ, ВРБ, ТРБ; 2) Функционална подчиненост;
- ИИСДА/Анализи/Справки за незаети длъжности/Справка за брой незаети длъжности за административна структура и структурите към нея: Да се добави параметър с търсачка за Административна структура, по наименование на администрацията. При възможност търсачката да отчита: 1) бюджетна подчиненост – ПРБ, ВРБ, ТРБ; 2) функционална подчиненост;
- Справка за Класификатор на длъжностите в администрацията (КДА) съобразно данните, извлечени от ЕИСУЧРДА;
- Филтър за търсене във „Въпроси“ – „Администрация, задава въпроса“;
- Във всички модули на ИИСДА, всички функционалности за търсене да поддържат търсене по дума и/или няколко думи и/или набор от записи, независимо къде е думата и/или думите в търсения обект и/или набора от записи;
- Да се генерира съобщение, автоматично изпращано до потребители с роля „Вписващ данни за административни структури“ и роля „Вписващ данни за административни услуги“, указващо, че нормативен акт от Централни номенклатури е отменен;
- Да се генерира съобщение, автоматично изпращано до потребители с роля „Вписващ данни за административни структури“ и роля „Вписващ данни за административни услуги“, указващо, че нормативен акт от Централни номенклатури е изтрит.

II.9. Актуализиране на представянето на информация в публичния портал на Административния регистър:

- По отношение на съветите по чл. 21 от ЗА с цел преглед на история на промените във времето;
- По отношение представяне (признак на подреждане) на информация за териториалните звена за административно обслужване;
- Други, идентифицирани като необходимост в хода на изпълнение на договор за извънгаранционна техническа поддръжка на ИИСДА;
- Стилизиране на публичния портал чрез използването на responsive design.

II.10. Адаптиране на ИИСДА за работа с евро:

Всички промени трябва да бъдат съобразени с Националния план за въвеждане на еврото в Република България и други изменения в нормативната уредба.

- Адаптиране на модул „Регистър на услугите“
 - Възможност за посочване такса/цена и в евро, освен съществуващата възможност за въвеждане на такса/цена в лева;
 - Осигуряване на правилен преглед на история на промените в данните за предоставяне на услугите;
 - Осигуряване на механизъм за автоматизирано отчитане на периода, в който таксите/цените ще бъдат едновременно в лв. и в евро и ще се отчита коя е официалната разплащателна единица за периода;

- Осигуряване на коректно предоставяне на информацията за таксите/цените на услугите в:
 - публичния портал на ИИСДА;
 - публичните уеб услуги;
 - данните за услуги в модул „Годишен отчет“;
 - информация за такси/цени в справочния инструментариум на ИИСДА – модули „Анализи“ и „Справки и наблюдение“;
- При необходимост актуализиране на справките в модули „Анализи“ и „Справки и наблюдение“, свързани с промените във фиксираните цени на такси и услуги;
- При необходимост да бъде реализирано еднократно автоматизирано преизчисляване на таксите/цените от лева в евро за услугите с фиксирани такси/цени.
- Адаптиране на модул „Конкурси“
 - Възможност за посочване на минимален размер на основната заплата и в евро, освен съществуващата възможност за въвеждане в лева;
 - Актуализиране на услугата VmVacancies.svc като част от интеграцията с ЕИСУЧРДА.
- Касае интеграция с ЕИСУЧРДА и договор за поддръжка, актуализация и оптимизация на ЕИСУЧРДА.**
- Осигуряване на коректно предоставяне на информацията за минимален размер на основната заплата в лева и в евро в обявления за конкурси в:
 - Публичния портал на ИИСДА
 - Публичните уеб услуги.

II.11. Актуализиране и адаптиране на публичния портал на ИИСДА в съответствие с [Правилата за институционална идентичност на интернет страниците и портали на държавната администрация](#), утвърдени със заповед № МЕУ-10828/12.07.2023 г. на Министъра на електронното управление:

- Да се направи детайлен преглед на съответствията с критериите за ниво А и ниво АА на стандарта WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/TR/2018/REC-WCAG21-20180605/>), също така да се има предвид че има нова версия на стандарта WCAG 2.2 и ще е добре като се прави промяна тя да е съобразена и с новата версия – <https://www.w3.org/TR/WCAG22/> (т. 2.1 на Правилата). За ниво АА е необходимо да се:
 - Добавят алтернативни текстове на контролите за въвеждане(при критериите за търсене);
 - Добавят възможности за взаимодействие, освен с мишка и с комбинация от клавиши и/или други устройства;
 - Съобрази дизайна с изискването на критерий 1.4.4 от стандарта „Преоразмеряване на текст“ – „С изключение на надписи и изображения на текст , текстът може да бъде преоразмерен без помощна технология до 200 процента без загуба на съдържание или функционалност“.
- Да се направи адаптиране на публичния портал в съответствие с изискването за осигуряване на възможност за правилна визуализация на цялото съдържание, независимо дали страницата се отваря на настолни или на мобилни устройства. При реализацията на това изискване да се използват общоприети възможности на отзивчивия (responsive) или адаптивния (adaptive) дизайн (т.2.2 на Правилата).
- Да се осигури функционалност за поддържане на втора езикова версия на публичния портал и презентиране на съдържанието на избрания език. (т. 2.3.3.3 на Правилата).
- Да се добави „Декларацията за достъпност“ (във вътрешния портал на ИИСДА), която да се визуализира в публичния портал и администраторите да могат да поддържат съдържанието ѝ през вътрешния модул. Линк към страницата трябва да се визуализира в секцията „Информация“ в долната част на публичния портал (т.2.3.3.4. на Правилата).
- Да се инсталира нов шрифт и да се тества как се държи (т.2.3.4. на Правилата).
- Да се добави страница „Контакти“ (във вътрешния портал на ИИСДА), която да се визуализира в публичния портал и администраторите да могат да поддържат съдържанието ѝ през вътрешния модул. Линк към страницата трябва да се визуализира в долната част на публичния портал (т.3.2.7 на Правилата).
- Да се реализира оптимизация за търсещи машини (т. 4 на Правилата).

- II.12. Актуализиране на потребителските документации за работа в ИИСДА с оглед отразяване на направените актуализации и оптимизации.
- II.13. Други, идентифицирани като необходимост в хода на изпълнение на договор за извънгаранционна техническа поддръжка на ИИСДА – до 70 човекочаса годишно.