

Приложение № 2
към рамков договор № № МС-117/09.10.2024 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор №отг. (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	2.6
Описание на проект съгласно ПГ:	<i>Осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА)</i>	
CPV код	72611000-6	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	<i>МЕУ-5766/22.04.20205 г. МЕУ-6658/09.05.2025 г</i>	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: <i>(стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с кредитив/ авансово</i>		120 000 лв. без ДДС
Начин за плащане: <i>(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)</i>		<i>На части, както следва :</i> <i>На тримесечие след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА) за съответния тримесечен период и фактура на стойност 30 000 лв. без ДДС</i>
Плащане с кредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с кредитив или авансово		Неприложимо
Срок на изпълнение: <i>(от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)</i>		<i>До 4 месеца от подписване на заявката за период от 12 месеца</i>
Гаранционен срок: <i>(от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)</i>		<i>Съгласно изискванията на Техническите параметри</i>
Отчитане: <i>(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</i>		<i>На части, както следва :</i> <i>На тримесечие с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности</i>

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	по извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА) за съответния тримесечен период	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Приложение 1: Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		Подпис:

Забележка: С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПП, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните проекти. Когато проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните - Регламент (ЕС) 2016/679

Министерски съвет
ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
за

**Осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на
Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната
администрация (ЕИСУЧРДА)**

СЪДЪРЖАНИЕ

СЪДЪРЖАНИЕ.....	4
1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	6
Използвани акроними	6
Технологични дефиниции	6
2. ВЪВЕДЕНИЕ	7
2.1. Цел на документа	7
2.2. За проекта.....	8
2.3. Нормативна рамка.....	8
3. ЦЕЛИ, ОБХВАТ И ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА.9	
3.1. Общи и специфични цели на проекта	9
3.2. Обхват на проекта	9
3.2.1 Поддейност Администриране на системата:.....	9
3.2.2 Поддейност Поддръжка на лицензите на HeRMeS Base V, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в базовите компоненти, функции и процедури в HeRMeS Base V:.....	9
3.2.3 Поддейност Получаване, инсталиране и настройване на всички нови версии, разширения и изменения на HeRMeS Base V съобразно използваните лицензи:	10
3.2.4 Поддейност Поддръжка на компонентите, функционалностите и процедурите на специализирания софтуер на системата в работоспособно състояние, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в компонентите, функционалностите и процедурите на специализирания софтуер на системата:	10
3.2.5 Поддейност Настройване и прилагане на актуализации на компонентите, функционалностите и процедурите на системата при промяна в нормативната база, в т.ч.: 11	
3.2.6 Поддейност Поддръжка на съществуващите web услуги, предоставяни от системата към ИИСДА и други външни системи, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в предоставянето на съществуващите web услуги:	11
3.2.7 Поддейност Поддръжка на консумирането на съществуващите web услуги, предоставяни на системата от ИИСДА и други външни системи, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в консумирането на съществуващите web услуги:	12
3.2.8 Поддейност Подпомагане на потребителите на системата чрез предоставяне/осигуряване достъп до Система за управление на заявки на Изпълнителя, която да им позволи достъп до следните услуги:	12
3.2.9 Поддейност Поддържане на потребителските профили за достъп до системата:	12

3.2.10	Поддейност Подпомагане на администрации, заявили желание за интегриране на ЕИСУЧРДА с ИИСДА:	12
3.2.11	Поддейност Подпомагане на администрации, заявили желание за внедряване на ЕИСУЧРДА:	13
3.3.	Целеви групи	13
3.4.	Очаквани резултати	13
3.5.	Период на изпълнение	13
4.	ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ	14
5.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА	15
5.1.	Общи изисквания към изпълнението на проекта	15
5.2.	Общи организационни принципи	16
6.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА	16
6.1	Дейност „Осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА)“	16
6.1.1.	Обхват на извънгаранционната поддръжка	16
6.1.2	Управление на грешки и инциденти (incident management)	17
6.1.3	Управление на проблеми (УП) (problem management)	17
6.1.4	Управление на качеството при отстраняване на грешки, инциденти и проблеми. Параметри на качеството	18
6.1.5	Минимални изисквания към параметрите на качеството	18
	Параметри на качеството при отстраняване на инцидент	20
	Параметри на качеството при отстраняване на проблем	20
6.1.6	Дейности извън обхвата на извънгаранционната базова поддръжка на специализирания софтуер на ЕИСУЧРДА:	20

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

Използвани акроними

Акроним	Описание
ЕИСУЧРДА	Единна информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация
ИИСДА	Интегрирана информационна система на държавната администрация
PMBOK	Project management body of knowledge
СУЗ	Система за управление на заявките
RUP	Rational unified process
PRINCE2	Projects in controlled environments

Технологични дефиниции

Термин	Описание
Проект	Цел, обхват, изпълнение и очаквани резултати по предмета на Заявката и Техническите параметри, с оглед осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА).
Дейност	Елемент от структура и съдържание на План-график по Приложение 1 към чл. 1, ал. 5 от Рамков договор № МС-117/09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД.
Специализиран софтуер	Софтуерно решение за управление на данни и процеси.
Наличност на Системата в проценти	Процентът на договорените часове, за които ЕИСУЧРДА – всички нейни компоненти, модули, функционалности, инструменти, предоставяни API към ИИСДА и други външни системи, е достъпна за определен период от време и ЕИСУЧРДА – всички нейни компоненти, модули, функционалности, инструменти, предоставяни API към ИИСДА и други външни системи, функционира в съответствие със Спецификацията на изискванията.
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници.
Работни часове (Работно време)	08:00-20:00 всеки работен ден
Грешка	За дейностите и поддейностите, описани в т. 3.2 „Обхват на дейноститепроекта“ от Техническите параметри, несъответствието със записаното в последната актуална версия на Спецификацията на изискванията на ЕИСУЧРДА представлява грешка, която трябва да бъде поправена.

Инцидент	За дейностите и поддейностите, описани в т. 3.2 „Обхват на проекта“ от Техническите параметри инцидент е всяко намаляване на качеството или недостъпност на предоставяна услуга и/или непланираното ѝ прекъсване, както и неизправност на елемент от инфраструктурната конфигурация
Проблем	За дейностите и поддейностите, описани в т. 3.2 „Обхват на проекта“ от Техническите параметри Проблем е съвкупност от повтарящи се идентични събития или инциденти, които водят до периодично влошаване на дадена услуга, липсата ѝ или неточност в дадена процедура или функционално звено
Продължително прекъсване	Прекъсване на достъпа до ЕИСУЧРДА и/или на функционирането на ЕИСУЧРДА – един, повече или всички от нейните компоненти, модули, функционалности, инструменти, предоставяни API към ИИСДА и други външни системи, за повече от четири (4) работни часа
Планирана недостъпност	Планирано прекъсване на достъпа до ЕИСУЧРДА и/или на функционирането на ЕИСУЧРДА – един, повече или всички от нейните компоненти, модули, функционалности, инструменти, предоставяни API към ИИСДА и други външни системи.
Недостъпност	Неспособността на ЕИСУЧРДА – един, повече или всички от нейните компоненти, модули, функционалности, инструменти, предоставяни API към ИИСДА и други външни системи, да осигури нормалното обслужване на приложните потребители на системата
Непланирана недостъпност	Неочаквано прекъсване на достъпа до ЕИСУЧРДА и/или на функционирането на ЕИСУЧРДА – един, повече или всички от нейните компоненти, модули, функционалности, инструменти, предоставяни API към ИИСДА и други външни системи.
Време за реакция	Интервалът от време за преминаване на всяка заявка, подадена в Системата за управление на заявки (СУЗ) на Изпълнителя, от статус „Нов“ в статус „Възложен“
План за решение	Интервалът от време за преминаване на всяка заявка, подадена в СУЗ на Изпълнителя, от статус „Възложена“ в статус „Текуща“
Срок за отстраняване на инцидента	Интервалът от време за преминаване на всяка заявка, подадена в СУЗ на Изпълнителя, от статус „Възложена“ в статус „Решен“

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към изпълнението на проект с предмет: „Осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА)“, съгласно № по ред 2.8 от План-график за 2025 г. по Приложение № 1 към Рамков договор № МС-117/09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД) между Администрацията на Министерския съвет (АМС) – Бенефициер, и „Информационно обслужване“ АД – Изпълнител.

В настоящите технически параметри са описани и изискванията към проектната организация, документацията и отчетността.

Съдържанието на настоящите технически параметри е задължително за прилагане от всички лица по чл. 1, ал. 1 и ал. 2 от Закона за електронното управление, публичните и секторните възложители по Закона за обществените поръчки, които са публични предприятия по смисъла на Закона за публичните предприятия.

2.2. За проекта

В рамките на изпълнение на дейностите и поддейностите по настоящите Технически параметри ще бъде осигурен нормален режим на работа и непрекъсваемост на функционирането и на предоставянето на услуги от Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА). Ще бъде осигурен нормален режим на работа на всички потребители, ползващи ЕИСУЧРДА. Ще се намалят рисковете, свързани с осигуряване на нормалната работа на ЕИСУЧРДА, ще се гарантира запазване целостта на данните, ще се осигурят условия за поддържане на непрекъсваемост и надеждност на системата като цяло и работата на административните структури в нея.

2.3. Нормативна рамка

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

- Закон за електронното управление;
- Закон за киберсигурност;
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги;
- Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност;
- Архитектура на електронното управление;
- Закон за въвеждане на еврото в Република България;
- Закон за държавния служител;
- Наредба за провеждане на конкурсите и подбора при мобилност на държавни служители;
- Наредба за прилагане на Класификатора на длъжностите в администрацията;
- Наредба за заплатите на служителите в държавната администрация;
- Наредба за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация;
- Наредба за служебното положение на държавните служители;
- Наредба за командировките в страната
- Наредба за работното време, почивките и отпуските;
- Кодекс на труда;
- Социалноосигурителен кодекс;
- Наредба за паричните обезщетения и помощи от държавното обществено осигуряване;
- Наредба за медицинската експертиза;
- Наредба за вписване в регистъра на заетостта;
- Наредба за Административния регистър.

3. ЦЕЛИ, ОБХВАТ И ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

3.1. Общи и специфични цели на проекта

Основните цели на проекта са:

- Да се гарантира нормалния режим на работа и непрекъсваемо предоставяне на услугите от ЕИСУЧРДА на администрациите, използващи системата;
- Да бъде осигурен нормален режим на работа на всички потребители, ползващи ЕИСУЧРДА;
- Да се намалят рисковете, свързани с осигуряване на нормалната работа на ЕИСУЧРДА;
- Да се гарантира запазване целостта на данните в ЕИСУЧРДА.

3.2. Обхват на проекта

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

Дейност „Осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА)“:

3.2.1 Поддейност Администриране на системата:

1. Следене и планиране на необходимото пространство за данните на системата;
2. Поддържане на процедурите за създаване на архивни копия на базата данни – физически и логически бекъп;
3. Поддържане на процедурата за архивиране на приложния сървър;
4. Тестово възстановяване на базата данни и приложния сървър от архив – един път в годината;
5. Възстановяване на базата данни и приложението при срив;
6. Следене и оптимизация на производителността на базата данни;
7. Прилагане на актуализации за сигурност на базата данни;
8. Прилагане на мерки за защита на интегритета на информацията, обменяна с потребителите;
9. Поддържане на тестови среди на системата;
10. Поддържане на инсталация на системата за целите на обучението на нови потребители.

3.2.2 Поддейност Поддръжка на лицензите на HeRMeS Base V, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в базовите компоненти, функции и процедури в HeRMeS Base V:

1. Поддръжка на всички базови компоненти, функции и процедури в HeRMeS Base V, свързани със създаване на организационни структури, позиции, длъжности, класификатори на длъжностите, назначения, преназначения и напускане на служителите;
2. Поддръжка на всички базови компоненти, функции и процедури в HeRMeS Base V, свързани със състоянията на служителите;
3. Поддръжка на всички базови компоненти, функции и процедури в HeRMeS Base V, свързани с набирането и подбора, квалификацията и оценка на изпълнението на служителите;

4. Поддръжка на всички базови компоненти, функции и процедури в HeRMeS Base V, свързани с процедурите за самообслужване (Self-Services);

5. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в база данни и инсталиране на необходимите Oracle пачове за коректна работа;

6. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешно записани данни в база данни, които автоматично са генерирани от системата и грешките са по вина на системата.

3.2.3 Поддейност Получаване, инсталиране и настройване на всички нови версии, разширения и изменения на HeRMeS Base V съобразно използваните лицензи:

1. Обновяване на всички базови компоненти и функции в HeRMeS Base V, свързани със създаване на организационни структури, позиции, длъжности, класификатори на длъжностите, назначения, преназначения и напускане на служителите;

2. Обновяване на всички базови компоненти и функции в HeRMeS Base V, свързани отсъствията на служителите;

3. Обновяване на всички базови компоненти и функции в HeRMeS Base V, свързани с набирането и подбора, квалификацията и оценка на изпълнението на служителите;

4. Обновяване на всички базови компоненти и функции в HeRMeS Base V, свързани с процедурите за самообслужване (Self-Services);

5. Обновяване на всички базови компоненти и функции в HeRMeS Base V в съответствие с приложимите законови и регулаторни изисквания и стандарти за лицензиране;

6. Обновяване на всички базови компоненти, функции и процедури в HeRMeS Base V в съответствие със Закон за въвеждане на еврото в Република България в срок до 3 (три) месеца преди официалната дата за приемане на Еврото в България, съгласно нормативната уредба.

3.2.4 Поддейност Поддръжка на компонентите, функционалностите и процедурите на специализирания софтуер на системата в работоспособно състояние, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в компонентите, функционалностите и процедурите на специализирания софтуер на системата:

1. Поддръжка на „Функционалност за поддържане на информация за длъжностите и заетите в администрацията, преназначения и мобилност“;

2. Поддръжка на „Функционалност за отпуски, командировки и отсъствия“;

3. Поддръжка на „Функционалност за поддържане на информация за заплащането“;

4. Поддръжка на „Функционалност за поддържане на информация и управление на дейностите по обучение и квалификация на заетите в администрацията“;

5. Поддръжка на „Функционалност за поддържане на информация за оценка на изпълнението и кариерното развитие на заетите в администрацията“;

6. Поддръжка на „Функционалност за поддържане на информация за конкурсите за назначения в администрацията“;

7. Поддръжка на „Функционалност за поддържане на досие на заетите в администрацията“;

8. Поддръжка на „Функционалност за самообслужване на служителите в администрацията, поддържане на вътрешни процедури и образци“;

9. Поддръжка на „Единна справочна функционалност“;

10. Поддръжка на „Интегрирано администриране и управление на сигурността“;

11. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в база данни и инсталиране на необходимите Oracle пачове за коректна работа на специализирания софтуер на системата;

12. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешно записани данни в база данни, които автоматично са генерирани от специализирания софтуер на системата и грешките са по вина на специализирания софтуер на системата.

3.2.5 Поддейност Настройване и прилагане на актуализации на компонентите, функционалностите и процедурите на специализирания софтуер на системата и на съществуващите web услуги, предоставяни от системата към ИИСДА и други външни системи за привеждане на ЕИСУЧРДА в съответствие с нормативната база и при промяна в нормативната база, в т.ч.:

1. Актуализация във въведените в системата класификатори;

2. Актуализация на данните за длъжности и/или създаване на нови длъжности, свързани с промените в класификаторите, въведени в системата;

3. Промени в нивата на заплащане за различните длъжности;

4. Промяна на други характеристики на длъжности свързана с промени в класификаторите;

5. Актуализация на данните за обучения по каталог на Институт по публична администрация;

6. Обновяване на компонентите, функционалностите и процедурите на специализирания софтуер на системата и на съществуващите web услуги в съответствие с приложимите законови и регулаторни изисквания и стандарти за лицензиране;

7. Обновяване на компонентите, функционалностите и процедурите на специализирания софтуер на системата и на съществуващите web услуги в съответствие със Закон за въвеждане на еврото в Република България в срок до 3 (три) месеца преди официалната дата за приемане на Еврото в България, съгласно нормативната уредба.

3.2.6 Поддейност Поддръжка на съществуващите web услуги, предоставяни от системата към ИИСДА и други външни системи, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в предоставянето на съществуващите web услуги:

1. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки в съществуващите web услуги, предоставяни от системата към ИИСДА и други външни системи;

2. Идентифициране, проследяване и отстраняване на инциденти в съществуващите web услуги, предоставяни от системата към ИИСДА и други външни системи;

3. Идентифициране, проследяване и отстраняване на проблеми в съществуващите web услуги, предоставяни от системата към ИИСДА и други външни системи;

4. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в база данни и инсталиране на необходимите Oracle пачове за коректна работа на съществуващите web услуги, предоставяни от системата към ИИСДА и други външни системи.

3.2.7 Поддейност Поддръжка на консумирането на съществуващите web услуги, предоставяни на системата от ИИСДА и други външни системи, в т. ч. идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в консумирането на съществуващите web услуги:

1. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки в консумирането на съществуващите web услуги, предоставяни на системата от ИИСДА и други външни системи;
2. Идентифициране, проследяване и отстраняване на инциденти в консумирането на съществуващите web услуги, предоставяни на системата от ИИСДА и други външни системи;
3. Идентифициране, проследяване и отстраняване на проблеми в консумирането на съществуващите web услуги, предоставяни на системата от ИИСДА и други външни системи;
4. Идентифициране, проследяване и отстраняване на грешки, инциденти и проблеми в база данни и инсталиране на необходимите Oracle пакети за коректна работа на системата при консумирането на съществуващите web услуги, предоставяни на системата от ИИСДА и други външни системи;
5. Проследяване и отстраняване на грешно записани данни в базата, които автоматично са генерирани от системата при консумирането на съществуващите web услуги, предоставяни на системата от ИИСДА и други външни системи и грешките са по вина на системата.

3.2.8 Поддейност Подпомагане на потребителите на системата чрез предоставяне/осигуряване достъп до Система за управление на заявки на Изпълнителя, която да им позволи достъп до следните услуги:

1. Обработване на заявки за отстраняване на констатирани грешки, инциденти и проблеми в ЕИСУЧРДА;
2. Помощ при използването на функциите за интеграция с други системи (например при промяна на щатната структура, извършена в Административния регистър, при публикуване на обяви за конкурси за вакантни позиции, при актуализиране на данни в Административен регистър, при зареждане и запис на данни в Годишен отчет и други);
3. Администриране на промени в структурата на администрации, за които интеграцията с ИИСДА не е активна;
4. Отговори на въпроси на крайните потребители във връзка с използването на системата;
5. Разяснение на функции и процедури в системата и приложената документация;
6. Консултации за решаването на различни казуси, свързани с използването на системата;
7. Поддържане и актуализиране на данни за потребители на средството за електронна комуникация – крайни потребители на софтуера, което да им позволи достъп до услугите по т. 8.

3.2.9 Поддейност Поддържане на потребителските профили за достъп до системата:

1. Създаване на потребителски профили на нови потребители или на съществуващи потребители с променени функции;
2. Помощ при възстановяване на достъпа при забравена парола на съществуващи потребители;
3. Деактивиране на потребителски профили при отпадане на функции.

3.2.10 Поддейност Подпомагане на администрации, заявили желание за интегриране/излизане от интеграция на ЕИСУЧРДА с ИИСДА:

1. Изтегляне на данни за Организационна йерархия от ИИСДА, модул „Административен регистър“ към тестова среда на ЕИСУЧРДА;

2. Проверка на данните за Организационна йерархия и при необходимост корекция на данните;
3. Зареждане на данните за Организационна йерархия в продукционна среда на ЕИСУЧРДА;
4. Нотифициране на ИИСДА за режим на интеграция;
5. Нотифициране на ИИСДА за промяна в режима на интеграция.

3.2.11 Поддейност Подпомагане на администрации, заявили желание за внедряване на ЕИСУЧРДА:

1. Изтегляне на данни за Организационна йерархия от ИИСДА, модул „Административен регистър“ към тестова среда на ЕИСУЧРДА;
2. Създаване на потребители на тестова среда на ЕИСУЧРДА;
3. Проверка на данните за Организационна йерархия и при необходимост корекция на данните;
4. Създаване на потребители на ЕИСУЧРДА и на Центъра за поддръжка на системата;
5. Зареждане на данните за Организационна йерархия в продукционна среда на ЕИСУЧРДА;
6. Настройване на стандартни параметри, настройки и номенклатурни форми, необходими за работата с ЕИСУЧРДА;
7. Подпомагането на внедряване на ЕИСУЧРДА приключва с внедряване в продукционна среда с режим на интеграция между ЕИСУЧРДА и ИИСДА и/или други външни системи, ако към момента на внедряване са налични web услуги за интеграция с други външни системи.

3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочен проектът, обхващат:

- Администрация на Министерски съвет;
- Структури на държавната администрация, използващи ЕИСУЧРДА.

3.4. Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на настоящия проект са:

- Осигурена извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА);
- Осигурен нормален режим на работа на ЕИСУЧРДА и непрекъсваемо предоставяне на услугите от системата на администрациите, използващи системата;
- Осигурен нормален режим на работа на всички потребители, ползващи ЕИСУЧРДА;
- Сведени до минимум рисковете, свързани с осигуряване на нормалната работа на ЕИСУЧРДА;
- Осигурено и гарантирано запазване целостта на данните в ЕИСУЧРДА.

3.5. Период на изпълнение

Периодът на изпълнение е [12] месеца, съобразно срок на изпълнение на Заявката по Приложение 2 на Рамков договор № МС-117/09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД) за изпълнение на дейност № по ред 2.8 от План-график за 2025 г. по Приложение 1 към чл. 1, ал. 5 на Договора.

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Усъвършенстваната и надградена Единна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация е изпълнена по проект „Подобряването на управлението на човешките ресурси чрез усъвършенстване на ЕИСУЧРДА – предпоставка за ефективна администрация“, реализиран с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. ЕИСУЧРДА е управленска, аналитична и оперативна система, базирана на HeRMeS Base V, чрез която се:

- извършват ежедневните оперативни процедури по управление на човешките ресурси в държавната администрация;
- акумулира в реално време в централна база данни пълна информация за цялостното състояние на човешките ресурси и заетостта в държавната администрация;
- способства за взимане на управленски решения на база анализи, изготвени въз основа на натрупаните данни;
- подпомагат органите на изпълнителната власт, както и ръководителите на отделни звена, при преглед и анализ на политиката в областта на управление на човешките ресурси в държавната администрация.

ЕИСУЧРДА осигурява възможност на администрациите да получават точна и проследима във времето информация за състоянието и развитието на човешките ресурси. Системата осигурява оперативен инструмент за работа на служителите и звената за човешки ресурси – тя е процесно ориентирана и разработените функционалности позволяват по бърз и коректен начин да се водят процедурите, свързани с управлението на човешките ресурси (конкурси, назначаване, оценка на изпълнението, обучение и др.). Усъвършенстваната и надградена ЕИСУЧРДА през 2015 г. е внедрена в 472 административни структури, като в 461 от тях е направена и миграция на данни за служители в тях. Към настоящия момент тя се ползва активно от звената по човешки ресурси на над 170 административни структури, като за 155 от тях е изпълнена и интеграция с ИИСДА, което позволява съответни действия да се изпълняват само в една от двете системи, като данните се прехвърлят в другата система, без да е необходимо да се попълват/набират отново. В системата са въведени данните на над 86 000 служители, като активно се обработват данни за над 49 000 служители.

Разработените и заложили шаблони на документи осигуряват съответствие на актовете и документите с действащото законодателство. Същевременно е създадена и възможността за създаване на допълнителни/специфични за всяка администрация шаблони на документи. Разработени и внедрени са следните функционалности:

- „Функционалност за поддържане на информация за длъжностите и заетите в администрацията, преназначения и мобилност“;
- „Функционалност за отпуски, командировки и отсъствия“;
- „Функционалност за поддържане на информация за заплащането“;
- „Функционалност за поддържане на информация и управление на дейностите по обучение и квалификация на заетите в администрацията“;
- „Функционалност за поддържане на информация за оценка на изпълнението и кариерното развитие на заетите в администрацията“;
- „Функционалност за поддържане на информация за конкурсите за назначения в администрацията“;
- „Функционалност за поддържане на досие на заетите в администрацията“;
- „Функционалност за „самообслужване“ на служителите в администрацията, поддържане на вътрешни процедури и образци“;
- „Единна справочна функционалност“;
- „Интегрирано администриране и управление на сигурността“;
- „Нефункционални и допълнителни изисквания“.

В ЕИСУЧРДА се поддържа информация за:

- Класификатор на длъжностите в администрацията;
- Националната класификация на професиите и длъжностите;
- Класификатор на длъжностите в Министерството на вътрешните работи;
- Класификатора на длъжностите в ДАНС, класификацията на академичните длъжности, съгласно Закона за развитието на академичния състав в Република България;
- Класификатора на длъжностите в главна дирекция „Изпълнение на наказанията“;
- Класификатора на дипломатическите длъжности;
- Класификатора на длъжностите в главна дирекция „Охрана“.

ЕИСУЧРДА работи в интеграция и двупосочно обменя данни с Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

ЕИСУЧРДА предоставя на ИИСДА данни за:

- Щатна численост и незаети места в администрациите за нуждите на модул „Административен регистър“ – по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в щатна численост;
- Лица, които имат право да издават индивидуални – по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за лицата, издаващи индивидуални административни актове;
- Ръководители на административни звена – по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за ръководители на административни звена;
- Кметове на кметства – по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за кметове на кметства;
- Кметски наместници – по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за кметски наместници;
- Конкурсите за длъжности – по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за конкурси;
- Класификатори с длъжности – по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в класификатори;
- Общ брой работни дни за период - по всяко време при поискване от ИИСДА.
- Данни за годишния доклад - по всяко време при поискване от ИИСДА.

ИИСДА предоставя данни на ЕИСУЧРДА за:

- Информация за потвърдени данни за актуализиране структурата на звената - по всяко време при поискване от ЕИСУЧРДА;
- Численост на служителите в администрацията и незаети длъжности - по всяко време при поискване от ЕИСУЧРДА;
- Конкурси за незаети длъжности - по всяко време при поискване от ЕИСУЧРДА.

Двупосочната интеграция между ЕИСУЧРДА и ИИСДА е реализирана посредством web услуги. Администрациите активно използват web услугите за обмен на информация между двете системи.

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

5.1. Общи изисквания към изпълнението на проекта

Проектът се изпълнява в рамките на дейност „Осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА)“ съгласно № по ред 2.8 на План-график за 2025 г. по Приложение № 1 към Рамков договор № МС-117/09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД) между Администрацията на Министерския съвет (АМС) – Бенефициер, и „Информационно обслужване“ АД – Изпълнител, финансиран от националния бюджет.

Изпълнителят следва да спазва всички нормативни изисквания по отношение на дейността на Министерски съвет 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 проекта 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 проекта, 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.

6. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ПРОЕКТА

6.1 Дейност „Осигуряване на извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА)“

6.1.1. Обхват на извънгаранционната поддръжка

Изпълнителят следва да предоставя услугите по извънгаранционна базова поддръжка на специализирания софтуер на ЕИСУЧРДА, като предоставя за своя сметка достъп до системата за управление на заявки на Изпълнителя, както и единна точка за достъп за приемане на телефонни и e-mail съобщения.

Дейностите и поддейностите по извънгаранционна базова поддръжка, описани в т. 3.2 на Техническите параметри трябва да включват следния минимален обхват:

- Извършване на диагностика с цел осигуряване на правилното и безпроблемно функциониране на специализирания софтуер, база данни и web услуги, предоставяни и консумирани от ЕИСУЧРДА;
- Регистриране на грешки, инциденти и проблеми в специализирания софтуер, база данни и web услуги, предоставяни и консумирани от ЕИСУЧРДА в системата за управление на заявки на Изпълнителя;
- Отстраняване на грешки, инциденти и проблеми, открити в специализирания софтуер, база данни и web услуги, предоставяни и консумирани от ЕИСУЧРДА;
- Възстановяването на работоспособността на ЕИСУЧРДА при евентуален срив;
- Регулярен мониторинг на неразрешените грешки, инциденти и проблеми в специализирания софтуер, база данни и web услуги, предоставяни и консумирани от ЕИСУЧРДА;

- Пълно документиране на отстранените грешки и на разрешените инциденти и проблеми, включително предприетите стъпки за разрешаването им, точното им класифициране, обратна връзка със засегнатите потребители относно предложеното решение, общо изразходвано време за разрешаване;
- Актуализация на документацията при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на извънгаранционна поддръжка;
- Оказване на съдействие на потребителите на системата при използването на функциите за интеграция с други системи (например при промяна на щатната структура, извършена в Административния регистър, при публикуване на обяви за конкурси за вакантни позиции, при актуализиране на данни в Административен регистър, при зареждане и запис на данни в Годишен отчет и други).

6.1.2 Управление на грешки и инциденти (incident management)

Чрез процедурата за управление на грешките и инциденти се подпомага и координира работата на въввлечените в тази дейност функционални звена, които изпълняват следните задачи:

I-во ниво на поддръжка – за изпълнение на тези дейности се сформира екип от експерти на Изпълнителя. Задачите на екипа са да извършва дейности по наблюдение на Системата, регистриране, описание и обслужване на грешки и инциденти с цел улесняване идентифицирането на причините за възникване, първоначален анализ и класифициране на грешките и инциденти, ескалиране на заявки към II-ро ниво поддръжка, документиране на дейностите и изготвяне на доклади.

II-ро ниво на поддръжка – екипът се сформира от експерти на Изпълнителя или от експерти на Изпълнителя и Бенефициера, които разглеждат, анализират и отстраняват всички възникнали грешки и инциденти при спазване на процедурата. Екипът изпълнява следните задачи: обслужване на ескалираните от I-во ниво на поддръжка грешки и инциденти, анализиране и класифициране на грешките и инцидентите, анализ и диагностика на грешките и инцидентите и установяване на средствата и каналите за разрешаване, разрешаване на грешките инцидентите и възстановяване на оперативността на всички засегнати компоненти, създаване на база данни за начинът на разрешаване на грешките и инцидентите, съдържаща информация както за временните решения (work around), така и за искания за промени;

III-то ниво на поддръжка – екипът се сформира от експерти на Изпълнителя, които разрешават грешки и инцидент, ескалирани от екипа на II-ро ниво на поддръжка, осигуряват безпроблемното функциониране на Системата, проактивно изследват грешките и инцидентите с цел откриване на конкретната причина за възникването им, правят предложения за промени в компонентите, свързани с решаването на регистрирани грешки, инциденти и проблеми, предоставят информация за процеса по управление на проблемите (Problem Management) относно взимане на мерки за предотвратяване повторемостта на грешките и инцидентите.

Процесът на управление на грешките и инциденти се осъществява чрез използване на Система за управление на заявки на Изпълнителя, която гарантира разпознаването им, тяхната проследимост и причините за възникването им, позволява документиране, комуникиране и одобрение по идентификация, разследване и отстраняване на причини за възникване на инциденти и проблеми.

6.1.3 Управление на проблеми (УП) (problem management)

Във периода на извънгаранционна поддръжка се включва и процеса по управление на проблеми, целта на който е да минимизира и/или елиминира влиянието на инцидентите, причинени от грешки, възникнали в компонентите на системите, платформите, функционалните звена и/или процесите, имащи пряко или косвено отношение към влошаване или невъзможност за предоставяне на услугите към крайните потребители. При УП, екипът от експерти на Изпълнителя трябва:

- да се фокусира върху идентифицирането на причините за възникване на инциденти (root-cause analysis), повторемостта на идентичните събития и инциденти, които водят до появата и съществуването на грешки.

- да извършва всички необходими дейности за диагностициране и анализиране на причините за възникване на инцидентите и определя начините и методите за разрешаване на проблемите, да дефинира, прилага и да носи пряка отговорност за прилагането на подходящи контролни процедури (Change Management/ Release Management) с цел безпроблемно и качествено имплементиране на одобреното постоянно или временно (work around) решение.
- да поддържа база данни инструмент за работа с нея, в която се вписват всички проблеми и съответните им решения (Knowledge Management and Known Error Data Base).
- да обхване двата основни процеса – реактивно и проактивно управление на проблемите, който е част от процеса на непрекъснато подобряване на услугите (Continuous Service Improvement).

6.1.4 Управление на качеството при отстраняване на грешки, инциденти и проблеми.

Параметри на качеството

Чрез извънгаранционна поддръжка Изпълнителят трябва да осигури гарантиране на работоспособността, на мрежовата и информационната сигурност, да поддържа непрекъснатост на работата на Системата, с което се обезпечават неприкосновеността и сигурността на обработваната информация.

Параметрите на качеството на услугите, които Изпълнителят предлага в периода на извънгаранционна поддръжка се изпълняват съгласно споразумение за нивото на предоставяните услуги към потребителите на АО (SLApm).

6.1.5 Минимални изисквания към параметрите на качеството

Системата трябва да работи в режим 24/7/365. Конкретните параметри, свързани с достигането на необходимото ниво на работоспособност през периода на изпълнение на проекта, са дадени в Таблици от 1 до 5.

Таблица 1

Наличност на ЕИСУЧРДА в проценти и часове на годишна база				
Система	В рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане на Системата в работно време за една година	Извън рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане на Системата в извън работно време за една година
ЕИСУЧРДА	99,50%	<15 часа	98,00%	<116 часа

Таблица 2

Планиране на прекъсвания (планирана недостъпност) на ЕИСУЧРДА		
Продължителност на планирана недостъпност		
< 1 час	от 1 до 6 часа	от 6 до 11 часа
По всяко време	Извън работните часове	В почивни дни или по време на официални празници
Забележка: (а) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 11 часа трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 11 часа. (б) Работните часове са съгласно Таблица „Технологични дефиниции”.		

Важно: Обявяването на планирано прекъсване става посредством уведомяване на Бенефициера минимум 7 работни дни предварително. Уведомяването трябва да съдържа:

- засегната система;
- начална дата и час;
- крайна дата и час;
- причина.

Таблица 3

Приоритети	
Приоритет	Въздействие върху работните процеси
1 Критичен	<u>Критично влияние</u> върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване. • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на администрациите, използващи ЕИСУЧРДА или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността; • Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на Системата; • Създава висок риск за компрометиране на информация в Системата.
2 Висок	<u>Съществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване. • Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни; • Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.
3 Среден	<u>Несъществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 7 работни дни. • Ограничено въздействие върху работата на Системата, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите ѝ. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво. • Нормалната производителност на Системата или част от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.
4 Нисък	<u>Няма пряко влияние</u> върху работните процеси в момента на възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 14 работни дни. • В момента липсва пряко влияние върху функционирането на Системата, но не решаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. • Обикновено се свързва с подобряване на функционирането на услуга, предоставяна от Системата или развитието ѝ. • Отстраняването се планира съвместно с Бенефициера и е обект на средносрочно планиране. Бенефициера може да изисква информация или помощ по възможните решения.

Таблица 4

Параметри на качеството при отстраняване на инцидент				
Приоритет на инцидента	Време за реакция, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, max
1	1 час	2 ч.	В специална версия	8 часа
2	2 час	4 ч.	В специална версия	16 часа
3	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	7 работни дни
4	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	14 работни дни

Забележки:

- Приоритетите се определят от лицето, подаващо заявка в Система за управление на заявки на Изпълнителя;
- За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема от Изпълнителя бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, лицето, подаващо заявка в Система за управление на заявки на Изпълнителя, може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.
- Всички посочени в таблицата времена започват да текат от момента на регистриране на заявка в Система за управление на заявки на Изпълнителя със статус „Нов“;
- При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент.

Таблица 5

Параметри на качеството при отстраняване на проблем				
Приоритет на проблема	Време за реакция, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на проблема, max
1	1 час	4 часа	В специална версия	24 часа
2	2 часа	24 часа	В специална версия	72 часа
3	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	7 работни дни
4	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	14 работни дни

Забележки:

- За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема от Изпълнителя бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, лицето, подаващо заявка в Система за управление на заявки на Изпълнителя, може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.
- Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране на заявка в Система за управление на заявки на Изпълнителя със статус „Нов“

6.1.6 Дейности извън обхвата на извънгаранционната базова поддръжка на специализирания софтуер на ЕИСУЧРДА:

- Хардуерното оборудване;
- Комуникационното оборудване;

- Системния софтуер на приложните сървъри, с изключение на случаите преинсталиране и подмяна на сертификационните вериги;
- Системния софтуер на сървърите за база данни;
- Виртуализационната платформа.