



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Приложение № 18

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за

обществена поръчка с предмет:

„Извършване на аналитични дейности по нормативната база, административните процеси и предлаганите административни услуги на Държавната комисия по хазарта. Разработка на дългосрочна стратегия за развитие, вътрешни правила за унифициране на административните процеси и администрираща информационна система, обслужваща издаването на разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения. Обучение на служителите на ДКХ по ЗЕУ.”

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“, под-приоритет 3.1. „Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление“, съгласно договор № А11-31-15/01.02.2012 г.

Държавна комисия по хазарта

София

Март 2012 г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

СЪДЪРЖАНИЕ:	2
СЪКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНОЛОГИЯ:	4
1. ВЪВЕДЕНИЕ И ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ	5
1.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА	5
1.2. ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА “АДМИНИСТРАТИВЕН КАПАЦИТЕТ” (ОПАК)	5
1.3. ВЪЗЛОЖИТЕЛ.....	6
1.3.1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ	6
1.3.2. НАЛИЧНА ТЕХНОЛОГИЧНА ИНФРАСТРУКТУРА	6
1.4. НЕОБХОДИМОСТ ОТ ПРОЕКТА	7
2. ЦЕЛ НА ПРОЕКТА, ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ И РИСКОВЕ	8
2.1. ОБЩА ЦЕЛ.....	8
2.2. СПЕЦИФИЧНИ ЦЕЛИ.....	8
2.3. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ	9
2.4. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ	9
2.5. РИСКОВЕ.....	10
3. ОПИСАНИЕ НА ПРОЕКТНИТЕ ДЕЙНОСТИ – ОБХВАТ НА ПРОЕКТА	11
3.1. АНАЛИТИЧНИ ДЕЙНОСТИ.....	11
3.1.1. АНАЛИЗ НА ТЕКУЩАТА СИТУАЦИЯ.....	12
3.1.2. ПРОУЧВАНЕ НА ДОБРИ ПРАКТИКИ	12
3.1.3. ОБОБЩЕНИЕ, ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ	12
3.2. ОРГАНИЗАЦИОННИ И НОРМАТИВНИ ДЕЙНОСТИ	13
3.2.1. СТРАТЕГИЧЕСКО ПЛАНИРАНЕ	13
3.2.2. ПОДГОТОВКА НА НОРМАТИВНИ ДОКУМЕНТИ	13
3.3. ТЕХНОЛОГИЧНИ РАЗРАБОТКИ	13
3.3.1. ПОДГОТОВКА НА ТЕХНИЧЕСКА ДОКУМЕНТАЦИЯ	14
3.3.2. РАЗРАБОТВАНЕ НА СОФТУЕР	14
3.4. ОБУЧЕНИЕ	16
3.5. ТЕРИТОРИАЛЕН ОБХВАТ	16
3.6. ВРЕМЕВИ ОБХВАТ	16
4. СПЕЦИФИЧНИ ИЗИСКВАНИЯ	17
4.1. ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА АНАЛИТИЧНИТЕ И НОРМАТИВНИТЕ ДЕЙНОСТИ.....	17
4.2. ПРОЦЕСИ.....	17
4.2.1. ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИ	17
4.2.2. АВТОМАТИЗИРАНЕ НА РАБОТНИТЕ ПРОЦЕСИ	17
4.2.3. ГЕНЕРИРАНЕ НА ИЗХОДИ	18

4.2.4.	УПРАВЛЕНИЕ НА КОРЕСПОНДЕНЦИЯТА	18
4.2.5.	УПРАВЛЕНИЕ НА СЪДЪРЖАНИЕТО	18
4.2.6.	АДМИНИСТРИРАНЕ НА СИСТЕМАТА	18
4.2.7.	УПРАВЛЕНИЕ НА ДАННИ	19
4.3.	ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ.....	19
4.3.1.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ТЕХНИЧЕСКАТА ДОКУМЕНТАЦИЯ	19
4.3.2.	ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СИСТЕМАТА.....	19
4.3.3.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СИСТЕМНАТА АРХИТЕКТУРА	20
4.3.4.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СЪРВЪРНАТА ПЛАТФОРМА, БАЗИТЕ ДАННИ, ХАРДУЕРА И ЛИЦЕНЗИ.....	20
4.3.5.	ИЗИСКВАНИЯ ЗА СИГУРНОСТ	21
4.3.6.	ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА	21
4.4.	ПРИЛОЖИМА НОРМАТИВНА УРЕДБА	22
5.	ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ	23
6.	КОМУНИКАЦИЯ И ДОКЛАДИ	24
6.1.	ВСТЪПИТЕЛЕН ДОКЛАД.....	24
6.2.	МЕЖДИННИ МЕСЕЧНИ ДОКЛАДИ.....	25
6.3.	ОКОНЧАТЕЛЕН ДОКЛАД	25
7.	ИНФОРМАЦИЯ И ПУБЛИЧНОСТ.....	25

СЪКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНОЛОГИЯ:

Термин / Абревиатура	Обяснение
ЕС	Европейски съюз
ЕСФ	Европейски социален фонд
ОПАК	Оперативна програма „Административен капацитет“
ДКХ	Държавна комисия по хазарта
БИМ	Български институт по метрология
ДВ	Държавен вестник
ЗЕУ	Закон за електронното управление
МТИТС	Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
ЕСОЕД	Единна среда за обмен на електронни документи
РИО	Регистър на информационните обекти
РОС	Регистри за оперативна съвместимост
БД	База данни
СУБД	Система за управление на бази данни
XML	Extended markup language
UML	Unified modeling language
W3C	World Wide Web Consortium
WAI	Web Accessibility Initiative

1. Въведение и обща информация

1.1.Предмет на обществената поръчка

Предмет на обществената поръчка е „Извършване на аналитични дейности по нормативната база, административните процеси и предлаганите административни услуги на Държавната комисия по хазарта. Разработка на дългосрочна стратегия за развитие, вътрешни правила за унифициране на административните процеси и администрираща информационна система , обслужваща издаването на разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения. Обучение на служителите на ДКХ по ЗЕУ.” по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № А11-31-15/01.02.2012 г.

Поръчката е в изпълнение на част от проект „Модерно и ефективно осъществяване на държавния надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление“, който 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”, под-приоритет 3.1. “Подобряване на обслужването за гражданите и бизнеса, в това число чрез развитие на електронното управление”

1.2.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: *„Подобряване на работата на държавната администрация за реализиране на ефективни политики, качествено обслужване на гражданите и бизнеса и създаване на условия за устойчив икономически растеж и заетост”*.

Приоритетната ос е ориентирана както към интересите и нуждите на потребителите на административни услуги, така и към начина на работа на държавните

институции. Необходимо е да се развиват паралелно всички начини за подобряване на административното обслужване – усъвършенстване на действащото законодателство и вътрешните административни правила за работа, интегриране на информационните системи и поддържаните от тях процеси и услуги, въвеждане на системи за управление на качеството, развитие на електронно управление и др.

Една от целите на приоритетната ос е да се осигурят опростени, изчистени от регулаторна тежест административни услуги. Модерното държавно управление е свързано и с въвеждането на информационни и комуникационни технологии за оптимизация на работните процеси, по-ефективното функциониране на администрацията и засилване на прозрачността

Използването на добри практики и обмяна на опит с други държави членки на ЕС ще допринесе за въвеждане на иновации и положителен опит за повишаване качеството на административното обслужване.

1.3. Възложител

1.3.1. Обща информация

Възложител по настоящия проект е Държавна комисия по хазарта (ДКХ).

ДКХ е държавен орган, второстепенен разпоредител с бюджетни кредити, към министъра на финансите. Тя осъществява надзора върху хазартните дейности и дава разрешения за организиране на хазартни игри и други дейности по Закона за хазарта.

На 30.03.2012 г. е обнародван новият Закон за хазарта, който ще влезе в сила от 01.07.2012 г. и ще регламентира организирането и провеждането на хазартни игри от разстояние в Република България. След влизането в сила на този закон, освен очакваното увеличаване на субектите, които организират такива игри и съответно нарастване обема работа на Държавната комисия по хазарта, към нея ще възникнат нови, по-високи изисквания, особено за работа с електронни документи. В този смисъл въвеждането на администрираща информационна система за издаване на разрешения/лицензи от комисията е важна предпоставка за по-нататъшно развитие в тази посока.

1.3.2. Налична технологична инфраструктура

Държавната комисия по хазарта разполага със собствени самостоятелни помещения в сградата на Националния център по обществено здраве и анализи, на бул. „Акад. Иван Гешов“ №15.

Налице е съвършено помещение, в което се помещава и основният комуникационен възел. Помещението е оборудвано с необходимата климатична техника и аварийни непрекъсваеми захранвания за основните компоненти.

ДКХ разполага с 2 броя съвършни платформи, работещи под управлението на Microsoft Windows Server 2003 и осигуряващи Интернет достъпа, както и необходимата защита от неправомерен достъп и антивирусна защита.

ДКХ не разполага със специализирана информационна система, предназначена да автоматизира административните процеси в нея.

Всички работни станции в ДКХ са свързани в локална мрежа UTP 100 Mb/s със звездовидна топология.

Комисията разполага с 40 броя работни станции, работещи под управлението на Windows и оборудвани с необходимите офис-пакети и приложен софтуер в зависимост от изпълняваните на тях дейности.

IT звеното на ДКХ се състои от 1 експерт.

1.4.Необходимост от проекта

Към настоящия момент в работата на ДКХ са разпознати следните проблеми:

- Не е направен обстоен и всеобхватен анализ на предоставяните от Държавната комисия по хазарта справки и услуги, свързани с издаването на разрешения/лицензи;
- Няма разработена администрираща информационната система. Няма разработени конкретни стандарти за информационен обмен на данни с други системи;
- Годишните доклади за дейността на ДКХ не се предоставят цялостна и конкретна информация за услугите. Липсва метод и статистика по отношение на издадени и отнети разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения за хазартна дейност. Налага се и идентифицирането на мерки за оптимизиране на цялостния процес на работа на администрацията във връзка с предоставяните услуги, както и за разработване на механизми за измерване на нейната ефективност.
- Липсва метод и статистика за обработка и анализ на дължимите и събирани такси по Тарифа за таксите, които се събират по Закона за хазарта, което е задължително за всяка една приходна администрация, каквато е Държавната комисия по хазарта.
- Няма разработени механизми и съответни технически модули за улесняване на комуникацията с данъчните и митнически администрации по отношение на издадени и отнети разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения за хазартна дейност.
- Администрацията не разполага с усъвършенствани и съвременни средства за обратна връзка с гражданите и бизнеса относно видовете и качеството на предоставяните услуги, които следва да бъдат базирани върху съвременните информационни и комуникационни технологии. Интегрирането и стандартизирането на услугите е предпоставка за получаването на ефективна обратна връзка от гражданите и бизнеса.

В посока разрешаване на тези проблеми могат да бъдат формулирани редица потребности, част от които са:

- натовареност на служителите, свързана с многократно въвеждане на информация;
- затруднения при навременното предоставяне на справки и услуги на потребителите – граждани, бизнес, администрация, поради натовареност, технически несъответствия или несъвместими данни;
- изключително използване на „хартиеното” обслужване, ограничени възможности за предоставяне на услуги с помощта на съвременни технически средства и канали.

С изпълнението на проекта ще бъдат развити и подобрени съществуващите до момента услуги чрез разработка на дългосрочна стратегия за развитие, вътрешни правила за унифициране на административните процеси и администрираща информационна система, обслужваща издаването на разрешения/лицензи за организиране на хазартни игри и разрешения/лицензи за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения.

2. Цел на проекта, очаквани резултати и рискове

Настоящият раздел разглежда целите, очакваните резултати и рисковете, свързани с проект „Модерно и ефективно осъществяване на държавния надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление“, изпълняван по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № А11-31-15/01.02.2012 г.

2.1.Обща цел

Общата цел на проекта е да се оптимизира дейността и прозрачността на Държавната комисия по отношение на издаване на разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения за хазартна дейност, да се подобри обслужването на гражданите и бизнеса чрез въвеждане на единна информационна система, електронни услуги и регистри и да се създадат предпоставки за по-добра и прозрачна събираемост на такси по Тарифа за таксите, които се събират по Закона за хазарта, както и предпоставки за подобрена събираемост на данъци от хазартната дейност чрез създаване на стандарти за информационен обмен между комисията от една страна и данъчната и митническа администрация от друга.

2.2.Специфични цели

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

- Подобряване обслужването на гражданите и бизнеса чрез ускоряване на процесите по администриране и разглеждане на искания за издаване на

разрешения, повишаване на качеството и разнообразяване на каналите на предоставяне и заплащане на административните услуги, вкл. и по електронен път;

- Повишаване качеството и сигурността на информацията, съхранявана в комисията, чрез въвеждане на единна информационна система, цифровизиране на определена част от съществуващия хартиен архив чрез сканиране и/или въвеждане на данни в структуриран вид;
- Създаване на нормативни и технологични предпоставки за събиране, обобщаване и анализ на статистическа информация както за пазара на хазартни услуги, така и за пристрастеността към хазарта, в следствие на което ДКХ да може да извършва задълбочени анализи и да прави прогнози;
- Разтоварване на персонала от неефективни дейности, породени от липсата на интеграция между системи и регистри, многократно въвеждане на данни и липсата на достатъчно ефективни методи за предоставяне на административни и информационни услуги;
- Подпомагане дейността на данъчните и митнически администрации чрез създаване на предпоставки за ефективен информационен обмен с тях по отношение на издадени и отнети разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения за хазартна дейност.

2.3.Целеви групи

Целеви групи на проекта са:

- Служителите на Държавната комисия по хазарта;
- Граждани;
- Бизнес;
- Данъчни и митнически администрации.

2.4. Очаквани резултати

В резултат на изпълнението на проекта, се очаква да бъдат постигнати следните резултати:

- Извършени проучвания и анализи, идентифицирани нужди и разработена дългосрочна стратегия за развитието на комисията;
- Разработени методики, инструкции, вътрешни правила за работа и наръчници, целящи унифициране на административните процеси и повишаване на качеството на административно обслужване;
- Разработена администрираща единна информационна система за Държавната комисия по хазарта, включително стандарти и модули за интеграция с външни системи, за подаване по електронен път на документи,

осъществяване на електронни услуги и поддържане на публични регистри съгласно изискванията на нормативната уредба;

- Сертифицирана по ЗЕУ информационна система;
- Модернизирана и унифицирана Интернет страница във връзка с подобряване на електронното обслужване на гражданите и бизнеса;
- Увеличен брой предоставени по електронен път услуги;
- Реализирани възможности за ДКХ да събира, обработва и анализира статистическа информация, да извършва задълбочени анализи и да прави прогнози както за пазара на хазартни услуги, така и за пристрастеността към хазарта.
- Обучени служители за прилагане на принципите на ЗЕУ;
- Създадени предпоставки за повишена събираемост на такси, данъци и митнически сборове посредством подобрен информационен обмен и координация с данъчните и митническите администрации.

2.5.Рискове

По-важни рискове, които могат да възникнат във връзка с изпълнението на проекта, са:

- Кратък срок за реализиране на проекта, особено в случай на провеждане на процедури за възлагане на обществени поръчки (предвид възможността за тяхното обжалване);
- Променяща се правна рамка по време на изпълнение на проекта, което може да доведе до концептуални непълноти и разминавания между цели и резултати. За избягване на този риск Възложителят трябва да вземе своевременно управленски решения в зависимост от ситуацията.
- Едновременно с изпълнението на проекта трябва да бъдат изготвени допълнителни нормативни документи, изисквани от новия Закон за хазарта. За минимизиране на този риск, Възложителят трябва своевременно да уведомява Изпълнителя за разработките и новостите в тях.
- Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Участника по време на аналитичните етапи на проекта, в резултат на което може да се получи неразбиране на действителните нужди на ДКХ и непостигане на целите на проекта. За избягване на този риск ведомството трябва да вземе управленско решение, да се издаде вътрешен акт и да се създаде необходимата организация.
- Недостатъчна яснота по стратегическите и нормативните документи по време на изпълнение на проекта, което може да доведе до концептуални непълноти и разминавания между цели и резултати. За избягване на този

риск Възложителят трябва да вземе своевременни управленски решения в зависимост от ситуацията.

- Недостатъчна ангажираност на персонала по време на формулиране на детайлните функционални спецификации на системата, в резултат на което могат да се получат непълноти и/или забавяне. За избягване на този риск трябва да се вземе управленско решение, да се издаде вътрешен акт и да се създаде необходимата организация от страна на Възложителя.
- По време на първоначалния период след пускането в действие на новата система, могат да се очакват смущения в работата на административните структури, които работят с нея. За да се избегне този риск, трябва да се обърне особено внимание на тестването, контрола на качеството, обучението на потребителите и първоначалното съпровождане на системата;
- Риск за администриране на системата. След проведеното обучение за администриране и поддържане на системата от служители в съответната администрация, трябва да бъдат променени и длъжностните характеристики на хората, които ще са отговорни за това; алтернативно би могло да се вземе управленско решение за аутсорсинг на поддръжката и администриране на системата.
- Съществува риск за изпълнението на проекта, ако се промени териториалното разположение на Комисията. Това ще доведе до проблеми в инфраструктурата и комуникацията. За минимизиране на този риск Възложителят, с помощта на Изпълнителя, трябва да изготвят съответен съвместен план за действие.
- Недостатъчно добро представяне на целите на проекта пред заинтересованите страни. Това може да се преодолее с множество инициативи за промотиране

3. Описание на проектните дейности – обхват на проекта

В рамките на настоящата поръчка, участникът трябва да извърши следните дейности:

3.1. Аналитични дейности

Това е първата и особено важна проектна дейност, която ще постави основата за останалите дейности, но също така ще осигури доклади и анализи за управленски нужди в Държавната комисия по хазарта.

Дейността се изразява в самостоятелно проучване и анализ на нормативната база, вътрешните документи и организация, на административните процеси и на предлаганите услуги в Държавната комисия по хазарта и проучване на международни практики. Анализът ще е на базата на предоставените материали и на осъществена комуникация с компетентни служители на Комисията.

Аналитичната дейност трябва да обхване следните под-дейности, всеки от които приключва с изготвяне на доклад и представлява завършена част от изпълнението на проекта:

3.1.1. Анализ на текущата ситуация

В рамките на тази под-дейност трябва да бъде извършено:

- Анализ на нормативната база, вътрешните документи и организация, регламентиращи дейността на Държавната комисия по хазарта по отношение издаването на разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения за хазартна дейност;
- Анализ на съществуващите административни процеси за издаване на разрешения за организиране на хазартни игри и разрешения за производство, внос, разпространение и сервиз на игрални съоръжения за хазартна дейност;
- Анализ на настоящото състояние на предлаганите услуги, включително обратната връзка от потребителите относно качеството, достъпността и бързината им;

Участниците в настоящата обществена поръчка се очаква да предложат в своите оферти адекватни подходи, методи и обхват за извършване на правен анализ на нормативната база, вътрешните документи и организация и бизнес анализ на съществуващите административни процеси и предлагани услуги.

3.1.2. Проучване на добри практики

В рамките на тази под-дейност трябва да бъде извършено:

- Документно (кабинетно) проучване на международни практики в страни членки на Европейския съюз;
- Посещение с цел обмяна на опит и проучване на практиките в две страни, които ще бъдат избрани по време на документното проучване и въз основа на останалите изпълнени аналитични дейности.

Участниците в настоящата обществена поръчка се очаква да предложат в своите оферти адекватен подход, методи и обхват за изследване на дейността на сродни институции в страни членки на ЕС и да изложат своето предложение за подход и организация на посещение в страна-член на ЕС и метод за последващо адаптиране на проучения опит.

Офертите на участниците трябва да съдържат поне три обосновани варианта на подходящи за целта страни за посещение.

3.1.3. Обобщение, изводи и препоръки

И двете под-дейности в рамките на аналитичните дейности, трябва да приключат с изготвяне на изчерпателни доклади, систематизиращи информацията от проучванията

и съдържащи анализи и изводи, с ясно идентифицирани нужди за подобряване на обслужването на граждани, бизнес и други администрации.

Участниците в настоящата обществена поръчка трябва да предложат в своите оферти примерна структура и съдържание на аналитичните доклади.

3.2.Организационни и нормативни дейности

Тази група дейности се базира изцяло на резултатите от аналитичните дейности. Тя трябва да обхване следните под-дейности, всеки от които приключва с изготвяне на доклад и представлява завършена част от изпълнението на проекта:

3.2.1. Стратегическо планиране

Стратегическото планиране се изразява в разработка на Дългосрочна стратегия за развитие на Държавната комисия по хазарта до 2020 г. с оглед тенденциите в организирането на хазартни игри, онлайн игрите и тенденциите в законодателството у нас и в ЕС, като ще се вземат предвид Програмата на правителството за европейско развитие на България, приоритетите на Европейската програма за развитие на електронното правителство 2010-2015, стратегията Европа 2020, както и приетата от Министерския съвет през декември 2010 г. Обща стратегия за електронното управление в Република България 2010-2015 г.

Участниците в настоящата обществена поръчка трябва да предложат в своите оферти адекватен подход, методология, обхват и примерна структура и съдържание на стратегията, която ще бъде разработена.

3.2.2. Подготовка на нормативни документи

Изпълнението на тази под-дейност включва:

- Разработка на нови и модернизирани съществуващи правила, практически методики, инструкции, вътрешни правила за работа и наръчници за изпълнение на дейностите на ДКХ по събиране, обработка и съхранение на информацията и предоставяне на информационни услуги, които ясно да регламентират работата и последователното развитие на Комисията в съответствие с разработената стратегия.
- Юридическа разработка и обосновка на вътрешни документи и при необходимост – проекти за изменение и допълнение с оглед изпълнимостта на изработените методики и процедурни наръчници.

Участниците в настоящата обществена поръчка трябва да предложат в своите оферти адекватен подход, методология, обхват и примерна структура и съдържание на нормативните и стратегически документи, които ще бъдат разработени.

3.3.Технологични разработки

Технологичните разработки включват подготовката на техническа документация, базирана на резултатите от аналитичните дейности и в съответствие с

изготвените стратегически и нормативни документи и разработка на софтуер съгласно изготвената техническа документация.

Тази дейност трябва да обхване следните под-етапи, всеки от които приключва със съответен конкретен продукт и представлява завършена част от изпълнението на проекта:

3.3.1. Подготовка на техническа документация

Техническата документация, която ще бъде разработена в рамките на тази под-дейност, следва да отчете описания по-нататък, в раздел 4 обхват, но пълният обхват ще се определи в резултат на извършените аналитични дейности. При необходимост, екипът на участника може да извършва и допълнителен бизнес-анализ в рамките на дейностите по подготовка на техническа документация.

Дейностите по подготовка на техническа документация включват:

- Формализирано информационно описание на процедурите и на процесните и информационни връзки на ДКХ с международни институции във връзка с информационния обмен;
- Разработване на стандарти и създаване на предпоставки за ефективен информационен обмен със системите и регистрите на данъчните и митническите администрации.
- Изработка на пълна и подробна техническа спецификация, съобразена с гореспоменатото, както и с резултатите от аналитичните дейности и разработката на стратегически и нормативни документи.

Участниците в настоящата обществена поръчка трябва да предложат в своите оферти адекватен подход, методология, обхват и примерна структура и съдържание на документите, които ще бъдат разработени в рамките на тази под-дейност.

3.3.2. Разработване на софтуер

Разработката на софтуер се осъществява въз основа на дефинирания обхват и функционалност в техническата документация, създадена в рамките на предходната под-дейност. Тя следва да отчете, но не е задължително да се ограничи до описания по-нататък, в раздел 4 обхват.

Тази под-дейност включва:

- Разработка на основна функционалност на администрираща информационна система, включваща пълния документооборот по заявяване и издаване на разрешения/лицензи, съгласно дефинирания обхват и заложеното в разработената техническа документация. Основната функционалност на администриращата информационна система е предназначена за ползване от служителите на ДКХ.
- Разработка на публични електронни регистри съгласно изискванията на нормативната уредба;

- Разработка на електронни услуги, идентифицирани по време на анализа, които да позволяват електронно подаване на документи, заплащане по електронен път (интеграция с разработената, в рамките на предишен проект на държавната администрация по ОПАК, среда), уведомяване и всякакъв вид обратна връзка с потребителите на услугите за издаване на разрешения, както и възможности за извършване на всички видове справки по електронен път. Надграждане и усъвършенстване на съществуващия Интернет-сайт на Държавната комисия по хазарта.
- Надграждане и усъвършенстване на съществуващия Интернет-сайт на Държавната комисия по хазарта.
- Други технологични разработки, които ще бъдат идентифицирани по време на аналитичните дейности;

Участниците в настоящата обществена поръчка трябва да предложат в своите оферти примерен функционален обхват и адекватна методология за разработка на софтуер, с подробно описание на процесите по разработка.

3.3.3. Вписване и сертифициране

В рамките на тази дейност Изпълнителят трябва да извърши:

- Идентифициране на поддържаните от ДКХ административни услуги, регистри и свързаните с тях набори от данни по смисъла на ЗЕУ, във връзка с дейностите, включени в обхвата на настоящия проект. За всяка административна услуга, трябва да се определят всички случаи, при които се предоставят данни, необходими в процеса на изпълнение на услугата, които се създават или събират от друга администрация.
- Разработка на модел на първичните данни, които следва да се предоставят във връзка с реализираните административни услуги. В обхвата на модела трябва да бъдат включени както данните от конкретните услуги, така и първичните данни, които следва да бъдат предоставяни от други административни органи по служебен път във връзка с процеса на изпълнение на електронните административни услуги. При изготвянето на модела следва да се вземат предвид всички информационни обекти, вписани в Регистъра на информационните обекти, Регистъра на регистрите и данните и Регистъра на електронните услуги към Министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията. Моделът на данните следва да бъде също така съобразен във възможно най-голяма степен с действащите информационни системи. Възможностите за информационен обмен с други институции, описани в предходните под-дейности, трябва да бъдат реализирани въз основа на този модел.
- Подготовка на заявления за вписване в РОС на всички информационни обекти, данни и услуги, на база на изготвения модел. За всички подготвени заявления за вписване Изпълнителят трябва да бъде на разположение за отстраняване на

евентуални несъответствия в процеса на вписване. Подготовката на приложения за редактиране и визуализация на електронни документи за целите на вписването на документи в РИО е част от технологичните разработки, включени в обхвата на предходната под-дейност.

- Сертифициране на информационна система за оперативна съвместимост в съответствие с изискванията на Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност. Изпълнителят трябва да извърши това сертифициране за своя сметка, в рамките на изпълнението на проекта.

Участниците в настоящата обществена поръчка трябва да предложат в своите оферти адекватен подход и обхват на подготовка за вписване на информационни обекти и сертифициране на системата и примерни заявления.

3.4.Обучение

Провеждане на съпътстващо обучение на до 40 (но не по-малко от 30) служители на ДКХ, целящо да ги запознае в детайли с актуалната нормативна уредба за електронно управление и да ги подготви за прилагането на нови вътрешни правила, свързани с развитието на електронното управление в Комисията, както и запознаване с основните функционалности на разработената система.

При провежданите обучения трябва да се използва семинарна форма на обучение, комбинирана с практически упражнения.

Периодът за провеждане на обучението трябва да се избере съгласувано с периода, определен по проекта, и натовареността на обучаваните. Изготвя се пълна програма, която се съгласува с Възложителя.

По време на учебните занимания, на участниците трябва да се предоставят предварително подготвените за тях учебни материали на български език, съобразени с предварително разработената програма за обучение.

3.5.Териториален обхват

Мястото на изпълнение на поръчката е Република България, гр. София, собствени самостоятелни помещения на ДКХ в сградата на Националния център по обществено здраве и анализи на бул. „Акад. Иван Гешов" №15 и офис на участника.

Мястото на инсталиране на компонентите на информационната система е: собствени самостоятелни помещения на ДКХ в сградата на Националния център по обществено здраве и анализи на бул. „Акад. Иван Гешов" №15.

3.6.Времеви обхват

Срокът за изпълнение на поръчката е 13 месеца от подписването на договора.

4. Специфични изисквания

Дейностите по изпълнение на обществената поръчка трябва да отговарят на определени изисквания по отношение на обхват, спазвани стандарти и технически параметри.

4.1.Изисквания за изпълнение на аналитичните и нормативните дейности

Участникът трябва да представи подробно описан подход за изпълнение на тази дейност.

Трябва да се представи предварително съдържание на аналитичните доклади, на дългосрочната стратегия и на плана за действие, които трябва да са в съответствие с избрания подход.

4.2.Процеси

Всички изброени дейности – аналитични, разработка на стратегически и нормативни документи, на техническа документация и софтуер, обхващат минимум следните съществуващи и планирани за в бъдеще процеси във връзка с издаването на разрешения от ДКХ с възможност за работа по електронен път:

4.2.1. Заявяване на услуги

Единната информационна система трябва да предлага минимум следните възможности:

- Регистриране и въвеждане в структуриран вид на искания;
- Сканиране на оригинали на съпътстващи документи;
- Възможности за подаване на искания по електронен път.

4.2.2. Автоматизиране на работните процеси

- Разпределение на преписките на случаен принцип (с отчитане на специализацията на отделите).
- Поддържане на електронни досиета с отразяване на статуси и етапи на обработка;
- Интегриране на базата данни с досиета с регистъра на исканията (интегриране със съществуващата автоматизирана информационна система е-Документоотборот, ползвана от деловодството, доколкото това е възможно предвид технологичните ограничения на тази система);
- Осигуряване на режим на достъп до електронните досиета за експертите от Комисията с цел отразяване на експертната им оценка;

- Въвеждане и поддържане на календар на заседанията на Комисията, дневен ред, протоколи и други документи във връзка със заседанията, както и регистър на взетите решения.
- Достъп до информация за работата на Комисията съгласно утвърдени правила;
- Поддържане и актуализиране на бази данни с фактографска информация за категоризация на хотели, влезли в сила кадастрални карти, подавани от Българския институт по метрология одобрени игрални съоръжения и др. за нуждите на експертите на Комисията;

4.2.3. Генериране на изходи

- Възможности за генериране на типови документи, когато такива са предвидени в съответната услуга (предложения, служебни бележки, платени нареждания и др.) Услугата следва да е достъпна на ниво експерт, отговорен за нея.
- Възможности за издаване на разрешения/лицензи съгласно изискванията на нормативната база.
- Механизъм за генериране на справки, включващ типови справки, както на потребителско, така и на експертно ниво, а също възможности за формулиране на произволни справки – само на експертно ниво.
- Възможност за предоставяне на разнообразни информационни услуги по електронен път;
- Възможност за обмен на данни с други системи по утвърдени международни стандарти за обмен на данни.

4.2.4. 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). Тази функция трябва да е достъпна само на ниво отговорен експерт.

4.2.5. 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 невидима за външните клиенти.
- Технологично развитие на съществуващия Интернет-сайт на Държавната комисия по хазарта.

4.2.6. Администриране на системата

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

- Модул за поддържане на: системни данни, номенклатури, класификатори, метаданни;
- 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, достъп.

4.2.7. Управление на данни

Информационната система, която е предмет на разработката 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.

4.3. Технически изисквания

4.3.1. Изисквания към техническата документация

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

Предоставената от участника техническа документация, свързана с анализа, функционалните и техническите спецификации, трябва да бъде изготвена в UML или еквивалентна стандартна и широко призната нотация, като за всеки процес се създават графично и текстово описание разпределено

4.3.2. Общи изисквания към системата

Разработваната администрираща система трябва да отговаря на следните изисквания:

- Потребителският интерфейс да е на български език и да поддържа утвърдените стандарти за кирилица, да е хомогенен и еднотипен, със стандартизирани контроли и визуални елементи, с цел бързо усвояване и лесно използване, да е WEB-базиран, да работи на всички популярни интернет-браузъри и да не изисква инсталиране на софтуер на потребителските работни места
- Системата трябва да е лесна за използване, с интуитивен и лесен за възприемане графичен потребителски интерфейс.
- Уеб-приложенията да функционират правилно и бързо, независимо от операционната система на сървъра, на който е инсталирана системата. Те трябва да са разработени според утвърдените стандарти за достъпност

(accessibility) и ползваемост (usability) и всяка една от страниците да е валидирана като документ с ниво “strict” според препоръките на W3C/WAI.

- Достъпът до отделните страници и компоненти на уеб-приложенията трябва да се контролира чрез система за идентификация на потребителите с помощта на потребителско име и парола; да има добре развита концепция и механизъм за регистриране на потребители, определяне на техните права, роли и съответно допустими функции в потребителския интерфейс.
- 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.
- Трябва да има възможност за регламентиран отдалечен достъп (с електронен подпис) до данните в системата – за членовете на Комисията.

4.3.3. 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.

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

За всички компоненти на предложената архитектура, които не представляват стандартен софтуер, а са разработени от участника, трябва да се предоставят с добре документирани изходни (source)-кодове и всякакви помощни средства, които ще позволят на Възложителя по-нататъшни модификации и развитие на системата.

4.3.4. Изисквания към сървърната платформа, базите данни, хардуера и лицензи

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

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.

Доставката на сървъри и всякакъв друг хардуер е извън обхвата на настоящия проект.

4.3.5. Изисквания за сигурност

Информационната система трябва да отговаря на следните изисквания за сигурност:

- Достъпът до отделните страници и компоненти на уеб-приложенията трябва да се контролира чрез система за идентификация на потребителите с помощта на потребителско име и парола, където е необходимо.
- Трябва да има добре развита концепция и механизъм за регистриране на потребители, определяне на техните права, роли и съответно допустими функции в потребителския интерфейс;
- При регистрация на клиенти запазва конфиденциалност по отношение на предоставените от клиента данни;
- Използва надеждни технологии за криптиране на пароли и служебна информация;
- Трябва да има административен интерфейс за поддържане на системни данни, номенклатури, потребители и права;
- Системата трябва да включва мерки за сигурност на данните, която не разрешава пряк не контролиран от системата достъп на клиент до тях, копирането им и разрушаването на тяхната цялост;
- Системата да съдържа механизми за периодично автоматизирано архивиране на данните и съответното възстановяване.

4.3.6. Гаранционна поддръжка

Изпълнителят следва да осигури гаранционна поддръжка за период от минимум 12 месеца след приемане в експлоатация на доработените и новоразработените програмни модули. Гаранцията трябва да включва всички необходими дейности за поддръжка на работоспособността на тези модули и системата като цяло.

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

Гаранционната поддръжка не включва корекции на грешки в програмни модули на администриращата информационна система, които не са били обект на разработка в рамките на настоящия проект.

Гаранционната поддръжка не включва разработка на нова функционалност.

Приоритетите на проблемите се определя от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

Минималният обхват на поддръжката трябва да включва:

- Извършване на диагностика на рапортуван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на проекта;
- Консултация за разрешаване на проблеми по предложената конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- Експертна поддръжка на потребителите на софтуера по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата).
- Актуализация на документацията на системата в резултат на извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя.
- По време на гаранционния период Изпълнителят трябва да осигури използването на уеб базирана система за регистриране и проследяване на дефектите, която да се ползва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя.
- Не се предвиждат допълнителни плащания за дейността през периода на гаранционна поддръжка. Сумите за тези дейности трябва да са включени в договорната сума.

За осъществяване на своите гаранционни задължения участниците в настоящата обществена поръчка следва да предложат процедура за гаранционно обслужване с описание на обхвата, както и процедура за генериране на отчети и разпространение на информацията.

Взаимодействията с екипите на трети страни - външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на Възложителя, както и на бъдещи такива се координират и контролират от Възложителя.

4.4.Приложима нормативна уредба

При работата по проекта, Участникът трябва да вземе предвид следните стратегически и нормативни документи:

- Закон за хазарта;
- Устройствен правилник на Държавната комисия по хазарта и нейната администрация;
- Наредба за необходимите документи за издаване на разрешения по Закона за хазарта;
- Вътрешни правила за организацията на деловодните дейности, документооборота и контрола по изпълнение на задачите в ДКХ;
- Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ДКХ;
- Вътрешни правила за организация на работата и реда за събиране на държавни такси, глоби и имуществени санкции по Закона за хазарта;
- Заповед № 289/27.05.2002 г. за водене на документални и автоматизирани регистри в ДКХ свързани с осъществяване на държавен надзор върху хазартната дейност;
- Закон за електронното управление;
- Национална стратегия и пътна карта за електронно управление в България 2010 – 2015 г.;

На участника, който бъде избран за изпълнител на настоящата поръчка, ще бъде предоставена подробна информация, включваща:

- Достъп и съдействие от компетентен персонал на Комисията за провеждане на интервюта и обсъждания;
- Наличната документация за наличната инфраструктура и използван приложен софтуер в Комисията;
- Други относими материали и информация, които ще бъдат идентифицирани по време на изпълнение на проекта и изискани от изпълнителя.

5. Организация и методология

Конкретната методология за изпълнение на дейностите е предмет на техническата оферта на участника. 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 ДКХ, 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 в ДКХ, 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;
- Времени график на проекта и начин за отчитане и контрол;
- Документация – периодичност и съдържание;
- Методика на проучване, проектиране и техническа разработка;
- Контрол на качеството;
- Обучение и трансфер на ноу-хау.

С цел успешното постигане на очакваните резултати, Участникът трябва да идентифицира основните рискове за изпълнение на обществената поръчка. Участникът трябва да предложи към офертата си документ „План за управление на риска“, регламентиращ начина на определяне на рисковете и заплахите при изпълнение на проекта, както и превантивните стъпки за недопускане негативното влияние на даден риск или заплахата върху проекта.

6. Комуникация и доклади

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

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

6.1. Встъпителен доклад

Встъпителният доклад трябва да бъде предоставен в рамките на 2 седмици от подписването на договора и да:

- определи ясно задачите на проекта, които трябва да бъдат реализирани;
- изготви подробен работен план и времеви график за периода на проекта.

Встъпителният доклад трябва да бъде одобрен от Възложителя.

6.2.Междинни месечни доклади

Междинните доклади трябва да бъдат представяни до 2-ро число на всеки месец. Те трябва да съдържат информация относно изпълнението на дейностите по предварително изготвения проектен план.

Докладът за междинния напредък ще бъде подготвен по следния начин:

- общ прогрес по дейността;
- постигнати проектни резултати;
- информация за заложените и постигнатите индикатори за изпълнение;
- срещнати проблеми (вкл. забавяния или отлагане на изпълнението на дейности), причини (вкл. и външни фактори) и мерки, предприети за преодоляването им;
- рискове за изпълнение на свързани дейности и на проекта като цяло и предприети мерки;
- актуализиран план за изпълнение, ако има такъв.

Междинните доклади, които включват резултати от обучения, трябва да представят обобщена оценка на проведения курс с мнения и препоръки от Участника. Към докладите трябва да са приложени анкетните карти, присъствените листа и снимков материал, доказващ спазване на изискванията за публичност и информация.

6.3.Окончателен доклад

Трябва да има окончателен доклад в края на периода за изпълнение. Окончателният доклад ще предостави самооценка на общото изпълнение на проекта и ще включва поредица от научени уроци за бъдещата устойчивост и как проектът може да бъде приложен ефективно другаде.

Докладите трябва да имат заглавна страница, която трябва да включва: име на проекта, номер на проекта или справка, заглавие на доклада, дата на издаване и период на изпълнение и името и адреса на Участника.

Възложителят може да поиска детайлно описание на целевите групи по част от дейностите, като разпределение на мъже и жени, включени лица в неравностойно положение и т.н.

7. Информация и публичност

Всички документи и материали, свързани с изпълнението на обществената поръчка следва да бъдат подготвени в съответствие с изискванията на ОПАК: www.opac.goevernment.bg

Всички документи и материали трябва да съдържат:

- логото и слогана на ЕСФ;
- логото и слогана на ОПАК;
- флага на ЕС;
- името на проекта, който се изпълнява: *Проект „Модерно и ефективно осъществяване на държавния надзор върху хазарта чрез изграждане на единна информационна система, електронни регистри и въвеждане на електронно управление“*;
- името на оперативната програма, изписано изцяло: *Оперативна програма „Административен капацитет“*;
- изречението *Съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейски социален фонд по Оперативна програма „Административен капацитет“*;
- Интернет страница на ОПАК: www.opac.government.bg

За информация, разпространявана по електронен път, включително заглавните екрани на програмните модули, описаните принципи се прилагат аналогично.