



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

### Фаза Изпълнение

Фаза Изпълнение е активната фаза на проекта, защото това е същинското изпълнение на проекта, което включва мониторинг и контрол на проекта, управление на промените, навременно разпространение на необходимата информация до всички участници в проекта, осигуряване и контрол на качеството. Контролът по изпълнението се извършва под формата на регулярни срещи с участниците в проекта и регулярно отчитане на изпълнението – изготвяне и разпространяване на отчети за статуса на проекта (доклади), измерване на прогреса и прогнозиране на бъдещото развитие спрямо одобрения план за изпълнение.

Основни дейности:

- Отчитане на напредъка по проекта (статус на проекта);
- Извършване на промени, ако се налагат такива (в срокове, крайни параметри и други).

### Фаза Приключване (заклучителни процеси и предаване)

Фаза Приключване включва предаване и приемане на резултатите от проекта и оценка за извършената работа. Оценява се изпълнението на заложените цели, анализира се устойчивостта на постигнатите резултати, тяхната полезност и положително въздействие върху бенефициентите.

Основни дейности:

- Административно предаване на проекта.

#### 7.3.2 Човешки ресурси

Изпълнителят ще сформира проектен екип съгласно изискванията за експерти на Възложителя и нуждите на проекта. На следната схема е представена примерна организационна структура и нивата на комуникация между екипите на Изпълнителя и Възложителя:

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

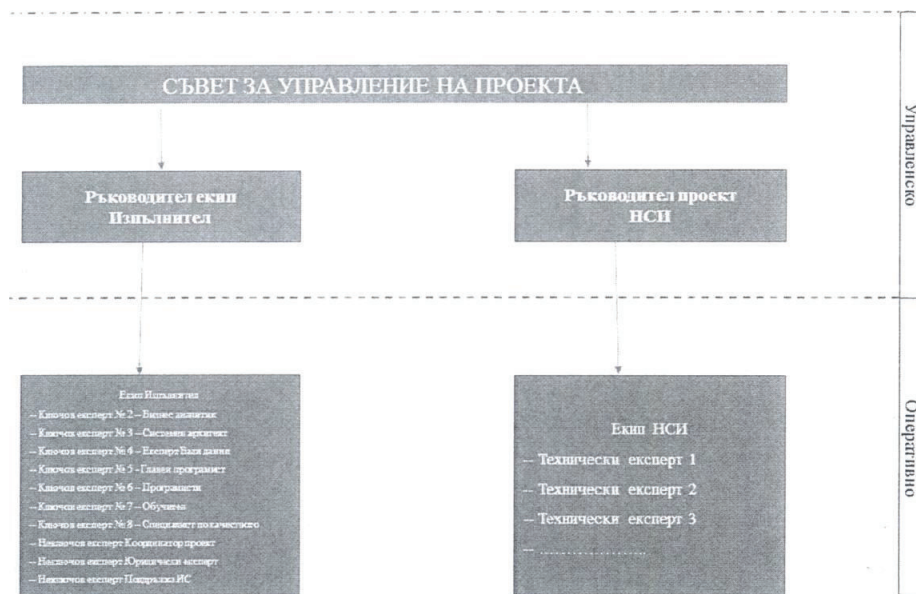


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2  
от  
ЗЗЛД



#### ○ Структура на проектния екип

Предлаганият екип за управление на проекта включва висококвалифицирани специалисти, съгласно предварително обявените от Възложителя условия. Всеки от членовете на екипа има специфични функции в процеса на изпълнение на поръчката в зависимост от своето образование, квалификация и позиция в екипа.

#### Ключов експерт № 1 – Ръководител Проект

Ръководителят на екипа отговаря за изпълнението на следните задачи:

- Ръководи на ежедневните технически дейности на проектния екип;
- Ръководи извършването на ежедневни, седмични и месечни промени в процеси, които биха могли да въздействат върху способността на екипа да реагира и разрешава проблеми;
- Във всеки един момент гарантира поддържане нивото на услуги и стандарти, спазване на процедури, съставяне и разпространение на доклади;

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2  
от  
ЗЗЛД

- Представя екипа в заседанията по проекта и действа като лице за контакт с Възложителя;
- Провежда редовни срещи в рамките на екипа за преглед на ефективността на извършваната работа.

### Ключов експерт № 2 – Бизнес аналитик

Бизнес аналитикът е отговорен за събирането, обобщаването и приоритизирането на бизнес изискванията, както и анализирането на проблемите, които трябва да бъдат решени. Неговите основни задачи в рамките на проекта са:

- Оценка на текущото състояние
- Анализ на бизнес процесите
- Дефиниране на функционалните и технически изисквания на решението
- Дизайн на решението
- Създаване на тестовите сценарии

### Ключов експерт № 3 – Системен архитект

Тази роля ръководи и координира дейностите, свързани с техническия дизайн на решението. Тази роля е отговорна за основните технически решения относно софтуерната архитектура, което включва идентифицирането и документирането на архитектурните аспекти на системата, като изисквания, дизайн, внедряване и прилагане. Системният архитект работи съвместно с ръководителя на проекта при организирането работата на екипа. Отговаря за изпълнението на следните задачи:

- Оценка на текущото състояние;
- Дефиниране на визията;
- Дизайн на решението;
- Дефиниране на изискванията;
- Управление на отделните фази при разработването на решението.

Тази роля отговаря за решението да бъде разработено съгласно всички изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност.

### Ключов експерт № 4 – Експерт Бази данни

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

223



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

Експертът бази данни е отговорен за разработването на дизайна на базата от данни, съгласно архитектурата на решението. Експертът по бази от данни отговаря за изпълнението на следните задачи:

- Дизайн на базата;
- Дефиниране на необходимите таблици, индекси, и др. специфични параметри;
- Администриране;
- Тестване;
- Интегриране.

#### Ключов експерт № 5 - Главен програмист

Този експерт е отговорен за разработването на системата, съгласно архитектурата на решението. Контролира екипа от програмисти и отговаря за изпълнението на следните задачи:

- Дизайн и проектиране;
- Разработване на решението;
- Създаване на тестовите сценарии;
- Тестване;
- Интегриране.

#### Ключов експерт № 6 – Програмисти

Програмистът изпълнява следните задачи:

- Дизайн и проектиране;
- Разработване на решението;
- Създаване на тестовите сценарии;
- Тестване;
- Интегриране.

#### Ключов експерт № 7 – Обучител

Експертът по обучение отговаря за всички дейности свързани с провеждането на обучение на съответните целеви групи.

#### Ключов експерт № 8 – Специалист по качеството

Експертът по качеството следи, че разработеното решение отговаря на поставените изисквания и е разработено с необходимото качество.

#### Неключов експерт Координатор проект

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВЕН ПРОГРАМ  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Чл. 2 от  
ЗЗЛД

Експертът отговаря за всички дейности свързани с:

- изпълнение на планираните дейности в срок;
- обработка и съхранение на отчетна документация;
- координация на планираните дейностите;
- установяване на отклонения в разходите, конфигурацията и графика;
- подкрепа и подпомагане ръководителя на проекта в координацията на проектния екип;
- координиране на проектните дейности във всички целеви места на проекта, с цел създаване на механизъм за поддържане на регулярен обмен на информация за планиране, изпълнение на дейности и отчетност;
- осъществяване и поддържане на логистична подкрепа за изпълнението на проектните дейности;
- подпомагане на ръководителя на проекта в комуникацията му с представителя на Възложителя, както и с необходимата информация, изисквана от Възложителя;
- подпомагане при подготовка и изготвяне на административна, отчетна и друга документация;
- подпомагане на ръководителя на проекта с информация, необходима за планирането и навременното отчитане на проекта;
- информиране на ръководителя на проекта за резултатите и напредъка по проекта.

#### Неключов експерт Юридически експерт

Тази роля отговаря за изпълнението и участието в следните дейности и задачи:

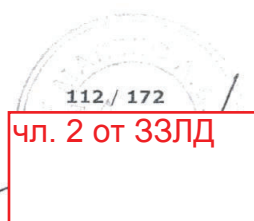
- извършва анализ на правното и текущо състояние на административните процеси във връзка с услугата, която се планира да бъде реализирана;
- изготвя препоръки за преодоляване на евентуални несъответствия със Закона за електронно управление и подзаконовите актове по прилагането му за осигуряване на успешна реализация на проекта.

#### Неключов експерт Поддръжка ИС

Експертът отговаря за всички дейности свързани с гаранционната поддръжка

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД







чл. 2 от 33ЛД

7.3.2.1 Разпределение по дейности

На следващата таблица е представено разпределението и участието на всяка една от ролите описани по-горе по време на изпълнението на дейностите на проекта

| Експерт                                    | Системен проект | Разработка на системата | Инсталация | Тестване и внедряване | Обучение | Гаранционна поддръжка |
|--------------------------------------------|-----------------|-------------------------|------------|-----------------------|----------|-----------------------|
| Ключов експерт № 1<br>– Ръководител Проект | ✓               | ✓                       | ✓          | ✓                     | ✓        | ✓                     |
| Ключов експерт № 2<br>– Бизнес аналитик    | ✓               | ✓                       |            |                       |          |                       |
| Ключов експерт № 3<br>– Системен архитект  | ✓               | ✓                       | ✓          | ✓                     |          |                       |

чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД



чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД

| Експерт                                          | Системен проект | Разработка не на системата | Инсталация | Тестване и внедряване | Обучение | Гаранционна поддръжка |
|--------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|------------|-----------------------|----------|-----------------------|
| Ключов експерт № 4<br>– Експерт Бази данни       | ✓               | ✓                          | ✓          | ✓                     |          | ✓                     |
| Ключов експерт № 5<br>- Главен програмист        | ✓               | ✓                          | ✓          | ✓                     |          | ✓                     |
| Ключов експерт № 6<br>– Програмисти              |                 | ✓                          | ✓          | ✓                     |          | ✓                     |
| Ключов експерт № 7<br>– Обучител                 |                 |                            |            |                       | ✓        |                       |
| Ключов експерт № 8<br>– Специалист по качеството | ✓               | ✓                          | ✓          | ✓                     | ✓        | ✓                     |
| Неключов експерт<br>Координатор проект           | ✓               | ✓                          | ✓          | ✓                     | ✓        | ✓                     |
| Неключов експерт<br>Юридически експерт           | ✓               | ✓                          |            |                       |          |                       |



чл. 2 от 33ЛД

| Експерт                          | Системен проект | Разработка не на системата | Инсталация | Тестване и внедряване | Обучение | Гаранционна поддръжка |
|----------------------------------|-----------------|----------------------------|------------|-----------------------|----------|-----------------------|
| Неключов експерт<br>Поддръжка ИС |                 |                            |            |                       |          | ✓                     |

Таблица – разпределение на роли по дейности

7.3.2.2 Разпределение по време

На следващата таблица е представено разпределението и участието на всяка една от ролите описани по-горе по време на изпълнението на дейностите на проекта

чл. 2 от 33ЛД

| Експерт                                    | Системен проект | Разработка не на системата | Инсталация | Тестване и внедряване | Обучение | Гаранционна поддръжка |
|--------------------------------------------|-----------------|----------------------------|------------|-----------------------|----------|-----------------------|
| Ключов експерт № 1<br>– Ръководител Проект | 30 дни          | 218 дни                    | 2 дни      | 10 дни                | 20 дни   | 2 години              |
| Ключов експерт № 2<br>– Бизнес аналитик    | 30 дни          | 218 дни                    |            |                       |          |                       |

чл. 2 от 33ЛД

228

чл. 2 от 33ЛД





чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД

| Експерт                                          | Системен проект | Разработка не на системата | Инсталация | Тестване и внедряване | Обучение | Гаранционна поддръжка |
|--------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|------------|-----------------------|----------|-----------------------|
| Ключов експерт № 3<br>– Системен архитект        | 30 дни          | 218 дни                    | 2 дни      | 10 дни                |          |                       |
| Ключов експерт № 4<br>– Експерт Бази данни       | 30 дни          | 218 дни                    | 2 дни      | 10 дни                |          | 2 години              |
| Ключов експерт № 5<br>- Главен програмист        | 30 дни          | 218 дни                    | 2 дни      | 10 дни                |          | 2 години              |
| Ключов експерт № 6<br>– Програмисти              |                 | 218 дни                    | 2 дни      | 10 дни                |          | 2 години              |
| Ключов експерт № 7<br>– Обучител                 |                 |                            |            |                       | 20 дни   |                       |
| Ключов експерт № 8<br>– Специалист по качеството | 30 дни          | 218 дни                    | 2 дни      | 10 дни                | 20 дни   | 2 години              |
| Неклучов експерт<br>Координатор проект           | 30 дни          | 218 дни                    | 2 дни      | 2 дни                 | 20 дни   | 2 години              |



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от ЗЗЛД

| Експерт                                | Системен проект | Разработка не на системата | Инсталация | Тестване и внедряване | Обучение | Гаранционна поддръжка |
|----------------------------------------|-----------------|----------------------------|------------|-----------------------|----------|-----------------------|
| Неклучов експерт<br>Юридически експерт | 30 дни          | 218 дни                    |            |                       |          |                       |
| Неклучов експерт<br>Поддръжка ИС       |                 |                            |            |                       |          | 2 години              |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

### 7.3.3 Технически ресурси

В рамките на изпълнението на дейностите по настоящия проект ще се използват и следните технически ресурси:

- Работни станции за всеки един от членовете на екипа;
- Сървъри – хардуерни и виртуализирани;
- Програмни продукти минимално следните:
  - Microsoft Visual Studio 2012;
  - MS Windows Server 2012;
  - PostgreSQL, Postgis; PGAdmin;
  - MS Windows 8/8.1/10, MS Word, MS Project, MS Excel, Microsoft Visio
  - ownCloud – система за съхраняване на документацията по проекта и предоставяне на Възложителя на достъп до нея, чрез системата.
  - Redmine – система за управление на проекти и инцидент мениджмънт система;
  - Pandora - система за мониторинг на системните ресурси

### 7.3.4 Времеви график на проекта

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

- ясно измерване на постигнати междинни резултати;
- създаването на среда за контрол за извършените дейности;
- количествена оценка на извършена дейност;
- възможност за протичане на някои дейности паралелно с цел оптимизация на времето за изпълнение на текущия проект.

Подробно описание на дейностите, тяхното разпределение във фази и връзките между различните дейности, се намира в описанието на графика на проекта.

### Пълен план за изпълнение на проекта

Пълен примерен план на проекта, който ако кандидатът бъде избран за изпълнител след сключването на договор ще бъде обсъден с Възложителя и ще бъде актуализиран. След одобряването му от страна на Възложителя ще започне изпълнението му. Стартирането условно е от 09.01.2016г. и край до 08.10.2016г, общо 9 месеца.

| Задача                                                                                                                                             | Период          | Начало            | Край               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|
| <b>НСИ 9 месеца</b>                                                                                                                                | <b>273 days</b> | <b>Mon 9.1.17</b> | <b>Sun 8.10.17</b> |
| <b>Регулярни дейности</b>                                                                                                                          | <b>273 days</b> | <b>Mon 9.1.17</b> | <b>Sun 8.10.17</b> |
| Провеждане на срещи с Възложителя                                                                                                                  | 273 days        | Mon 9.1.17        | Sun 8.10.17        |
| Провеждане на срещи на екипа по изпълнение на проекта на Изпълнителя                                                                               | 273 days        | Mon 9.1.17        | Sun 8.10.17        |
| Изготвяне на Месечни доклади                                                                                                                       | 273 days        | Mon 9.1.17        | Sun 8.10.17        |
| <b>Резултат</b>                                                                                                                                    | <b>273 days</b> | <b>Mon 9.1.17</b> | <b>Sun 8.10.17</b> |
| Протоколи от срещи                                                                                                                                 | 273 days        | Mon 9.1.17        | Sun 8.10.17        |
| Месечни доклади                                                                                                                                    | 273 days        | Tue 3.1.17        | Mon 2.10.17        |
| <b>Дейност Разработване на Системен проект</b>                                                                                                     | <b>30 days</b>  | <b>Mon 9.1.17</b> | <b>Tue 7.2.17</b>  |
| Определяне на концепция на информационната система на базата на техническото задание;                                                              | 30 days         | Mon 9.1.17        | Tue 7.2.17         |
| Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси, които трябва да се реализират в Системата;                                                     | 30 days         | Mon 9.1.17        | Tue 7.2.17         |
| Дизайн на информационната система, хардуерната и комуникационната инфраструктура при използване на част от наличните производствени ресурси в НСИ; | 30 days         | Mon 9.1.17        | Tue 7.2.17         |
| Изготвяне на план за техническа реализация;                                                                                                        | 30 days         | Mon 9.1.17        | Tue 7.2.17         |
| Определяне на потребителския интерфейс                                                                                                             | 30 days         | Mon 9.1.17        | Tue 7.2.17         |
| <b>Резултати</b>                                                                                                                                   | <b>30 days</b>  | <b>Mon 9.1.17</b> | <b>Tue 7.2.17</b>  |
| Системен проект                                                                                                                                    | 30 days         | Mon 9.1.17        | Tue 7.2.17         |
| Приемо-предавателен протокол                                                                                                                       | 30 days         | Mon 9.1.17        | Tue 7.2.17         |
| <b>Дейност Разработване на системата</b>                                                                                                           | <b>218 days</b> | <b>Wed 8.2.17</b> | <b>Wed 13.9.17</b> |
| Разработка на прототип, който трябва да бъде одобрен от Възложителя и въз основа на който трябва да се разработи цялата система;                   | 218 days        | Wed 8.2.17        | Wed 13.9.17        |
| Разработка на модулите на информационната система съгласно изискванията на техническата спецификация и системния проект;                           | 218 days        | Wed 8.2.17        | Wed 13.9.17        |
| Провеждане на вътрешни тестове на Системата (в среда на разработчика);                                                                             | 218 days        | Wed 8.2.17        | Wed 13.9.17        |
| Изготвяне на детайлни сценарии за провеждане на приемателните тестове за етап „Тестване и внедряване на проекта“;                                  | 218 days        | Wed 8.2.17        | Wed 13.9.17        |
| Изготвяне на план-програма за обучението на потребителите на Системата.                                                                            | 218 days        | Wed 8.2.17        | Wed 13.9.17        |
| <b>Резултати</b>                                                                                                                                   | <b>218 days</b> | <b>Wed 8.2.17</b> | <b>Wed 13.9.17</b> |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

235





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

|                                                                                                                                   |                 |                    |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|--------------------|
| Прототип на системата                                                                                                             | 218 days        | Wed 8.2.17         | Wed 13.9.17        |
| Проведени вътрешни тестове на системата в среда на разработчика                                                                   | 218 days        | Wed 8.2.17         | Wed 13.9.17        |
| Изготвени детайлни сценарии за провеждане на приемателни тестове за етап „Тестване и внедряване на проекта“;                      | 218 days        | Wed 8.2.17         | Wed 13.9.17        |
| Изготвена план-програма за обучението на потребителите на Системата;                                                              | 218 days        | Wed 8.2.17         | Wed 13.9.17        |
| Приемо-предавателен протокол                                                                                                      | 218 days        | Wed 8.2.17         | Wed 13.9.17        |
| <b>Дейност Инсталация</b>                                                                                                         | <b>2 days</b>   | <b>Thu 14.9.17</b> | <b>Fri 15.9.17</b> |
| Инсталация на системата                                                                                                           | 2 days          | Thu 14.9.17        | Fri 15.9.17        |
| <b>Резултати</b>                                                                                                                  | <b>2 days</b>   | <b>Thu 14.9.17</b> | <b>Fri 15.9.17</b> |
| Инсталирана система;                                                                                                              | 2 days          | Thu 14.9.17        | Fri 15.9.17        |
| Протокол от проведена инсталация                                                                                                  | 2 days          | Thu 14.9.17        | Fri 15.9.17        |
| Приемо-предавателен протокол                                                                                                      | 2 days          | Thu 14.9.17        | Fri 15.9.17        |
| <b>Дейност Тестване и внедряване</b>                                                                                              | <b>10 days</b>  | <b>Sat 16.9.17</b> | <b>Mon 25.9.17</b> |
| Внедряване на системата                                                                                                           | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| Провеждане на тестове за работоспособност                                                                                         | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| Сертифициране на системата по Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност                 | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| Тестове за приемане на системата с изготвените Тестови сценарии                                                                   | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| <b>Резултати</b>                                                                                                                  | <b>10 days</b>  | <b>Sat 16.9.17</b> | <b>Mon 25.9.17</b> |
| Проведени тестове за приемане на Системата                                                                                        | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| Приемо-предавателен протокол за съответствие и качество от проведеното тестване                                                   | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| Протокол от внедряване                                                                                                            | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| Приемо-предавателен протокол                                                                                                      | 10 days         | Sat 16.9.17        | Mon 25.9.17        |
| <b>Дейност Обучение</b>                                                                                                           | <b>20 days</b>  | <b>Sat 9.9.17</b>  | <b>Thu 28.9.17</b> |
| Съгласуване на обучение                                                                                                           | 14 days         | Sat 9.9.17         | Fri 22.9.17        |
| Провеждане на обучение                                                                                                            | 3 days          | Tue 26.9.17        | Thu 28.9.17        |
| <b>Резултати</b>                                                                                                                  | <b>20 days</b>  | <b>Sat 9.9.17</b>  | <b>Thu 28.9.17</b> |
| Ръководство на администратора;                                                                                                    | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| Ръководство на потребителя, илюстрирано с графики/скрийншотове на Системата;                                                      | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| Описание на базата данни;                                                                                                         | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| Описание на софтуерните модули                                                                                                    | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| Попълнени присъствени списъци от проведено обучение – 2 броя                                                                      | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| Снимки от проведено обучение                                                                                                      | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| Попълнени анкетни карти за отчитане изпълнението на дейностите по провеждане на обучението                                        | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| Приемо-предавателен протокол                                                                                                      | 20 days         | Sat 9.9.17         | Thu 28.9.17        |
| <b>Заключителни дейности</b>                                                                                                      | <b>21 days</b>  | <b>Sat 9.9.17</b>  | <b>Fri 29.9.17</b> |
| Административно приключване на проекта                                                                                            | 21 days         | Sat 9.9.17         | Fri 29.9.17        |
| Изготвяне на Окончателен доклад                                                                                                   | 21 days         | Sat 9.9.17         | Fri 29.9.17        |
| <b>Резултат</b>                                                                                                                   | <b>21 days</b>  | <b>Sat 9.9.17</b>  | <b>Fri 29.9.17</b> |
| Описание на изходния програмен код                                                                                                | 21 days         | Sat 9.9.17         | Fri 29.9.17        |
| Окончателен доклад                                                                                                                | 21 days         | Sat 9.9.17         | Fri 29.9.17        |
| <b>Гаранционна поддръжка</b>                                                                                                      | <b>730 days</b> | <b>Mon 9.10.17</b> | <b>Tue 8.10.19</b> |
| Изпълнение на дейности по поддръжка, отстраняване на неизправности и обслужване на софтуера                                       | 730 days        | Mon 9.10.17        | Tue 8.10.19        |
| Актуализация на документацията на системата в резултат на извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя. | 730 days        | Mon 9.10.17        | Tue 8.10.19        |
| <b>Резултат</b>                                                                                                                   | <b>730 days</b> | <b>Mon 9.10.17</b> | <b>Tue 8.10.19</b> |
| Поддържани компоненти и отстраняване на откривани дефекти в рамките на предложения срок за гаранционна поддръжка                  | 730 days        | Mon 9.10.17        | Tue 8.10.19        |
| Приемателен протокол за приключване на гаранционната поддръжка                                                                    | 730 days        | Mon 9.10.17        | Tue 8.10.19        |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

235



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Чл. 2 от  
ЗЗЛД

### 7.3.5 Контролни точки

Контролните точки по изпълнение на дейностите ще бъдат обсъдени и съгласувани с Възложителя след започване на проекта, но следните ще бъдат препоръчани от Изпълнителя:

| Към дейност                     | Контролна точка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Регулярни дейности              | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Месечни доклади;</li><li>✓ Протоколи от срещи.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Разработване на системен проект | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Разработен системен проект на системата;</li><li>✓ Приемо предавателен протокол.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Разработване на системата       | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Разработване на прототип на системата;</li><li>✓ Проведени вътрешни тестове на системата в среда на разработчика;</li><li>✓ Изготвени детайлни сценарии за провеждане на приемателни тестове за етап „Тестване и внедряване на проекта“;</li><li>✓ Изготвена план-програма за обучението на потребителите на Системата;</li><li>✓ Приемо предавателен протокол.</li></ul> |
| Инсталация                      | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Инсталирана система;</li><li>✓ Протокол от проведена инсталация;</li><li>✓ Приемо предавателен протокол.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Тестване и внедряване           | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Проведени тестове за приемане на Системата (функционални, интеграционни, за производителност, тестове за сигурност, както и тестове за оперативна съвместимост с</li></ul>                                                                                                                                                                                                |

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от  
ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

235





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

| Към дейност                      | Контролна точка                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <p>разработените и действащи към момента информационни системи на управляващите органи на оперативните програми (вкл. ИСАК) и Системата ИСУН 2020)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Приемо предавателен протокол за съответствие и качество от проведеното тестване</li><li>✓ Протокол от внедряване</li><li>✓ Приемо-предавателен протокол</li></ul>                                                                                                                                               |
| Обучение                         | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ръководство на администратора;</li><li>✓ Ръководство на потребителя, илюстрирано с графики/скрийншотове на Системата;</li><li>✓ Описание на базата данни;</li><li>✓ Описание на софтуерните модули</li><li>✓ Попълнени присъствени списъци от проведено обучение – 2 броя</li><li>✓ Снимки от проведено обучение</li><li>✓ Попълнени анкетни карти за отчитане изпълнението на дейностите по провеждане на обучението</li><li>✓ Приемо предавателен протокол</li></ul> |
| Заклучителни дейности по проекта | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Описание на изходния програмен код</li><li>✓ Окончателен доклад</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Гаранционна поддръжка            | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Поддържани компоненти и отстраняване на откривани дефекти в рамките на предложения срок за гаранционна поддръжка</li><li>✓ Приемателен протокол за приключване на гаранционната поддръжка</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

236



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



### 7.3.6 Комуникация

Изключително важен елемент от организацията и работата на екипа и при изпълнението на проектното предложение е комуникацията и връзката между членовете на екипите на Възложителя и Изпълнителя. Предлагаме следните основни методи за комуникация, подредени по отношение на тяхната ефективност.

- Персонална;
- Телефонни разговори;
- E-mail;
- Факс.

Специално внимание ще бъде обърнато на документирането на информацията, получена по време на комуникация между Изпълнителя и Възложителя. След провеждането на срещи или конферентни връзки ще бъде съставян протокол, подписван от всички участници, като ще бъдат уведомявани всички заинтересовани лица за взетите решения. По този начин ще се предотврати загубата на ценна информация и недоразумения от няколкократното провеждане на разговори на една и съща тема.

От голямо значение за успеха на проекта е съдействието от страна на Възложителя, както с експертен персонал, така и с ангажимент от страна на ръководството съгласно общите принципи на организация и комуникация. Възложителят трябва да сформира работна група от свои служители, които да работят в тясно сътрудничество с Изпълнителя на проекта.

Предлагаме следните правила за провеждане на срещи и за използване на другите комуникационни канали:

- За осигуряване на по-голяма гъвкавост и бързина главният комуникационен поток ще се осъществява чрез електронна поща;
- Регулярно провеждане на срещи;
- Всяка среща да има предварително ясна за всички участници цел;
- Темите (дневният ред), мястото за провеждане на срещата, началният час и планираната продължителност да са разпратени по електронна поща поне два работни дни преди срещата;
- Подборът и броят на участниците да са съобразени с темите на срещата;
- В резултат от срещата се изготвя протокол от проведената среща (от Изпълнителя), включващ:
  - Място на провеждане;



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

Ние имаме разработена и внедрена система за управление на документи, записи и електронна информация, отговаряща на стандарта ISO 9001:2008. При изготвянето и управлението на проектната документация ще бъдат спазвани процедурите, заложи в тези системи. Системите за управление на документите, записи и електронна информация са базирани на:

- Управление на документи (Document Management) – компонент, осигуряващ съхранение, извличане и използване на документите, контрол на версиите, сигурност и систематизиран подход при организирането на информация;
- Управление на уеб съдържанието (Web Content Management) – компонент, осигуряващ динамично обновявано съдържание и спомагащ за достигане на актуализираната информация мигновено до всички заинтересовани лица;
- Управление на записите (Records Management) – компонент, осигуряващ дългосрочно съхранение на официални документи, автоматизация на работата с корпоративни архиви, съвместимост с изискванията на законодателството в съответната сфера;
- Сканиране и разпознаване (Imaging) – осигурява приваждането на хартиени документи в електронен вид, чрез технологии за сканиране и разпознаване;
- Политики за съвместна обработка (Collaboration) – информационно осигуряване на съвместната работа с документи;
- Управление на работния поток (Workflow) – поддръжка на бизнес процесите, свързани с обработка на документи, маршрутизиране на съдържанието, възлагане на задачи и контрол на тяхното изпълнение.

Представените разработки ще са логични, систематизирани и последователно ще следват анализираната тема. Всеки резултат ще бъде представен в самостоятелен документ/и, като броят им зависи от естеството на разработката. Ако броят на разработените документи по някой от резултатите е повече от един, на заглавните им страници еднозначно ще бъде обозначено към кой от резултатите е съответния документ.

Документацията към проекта примерно ще бъде разделена на следните тематични групи:

**Работни срещи:**

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

126 / 172

чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

- Протоколи от проведени срещи

Протоколите от проведени срещи ще съдържат данни за:

- участниците в срещата;
- дневен ред;
- описание на постигнати резултати от срещата;
- информация за следващата насрочена среща;
- други.

### Подробен план за изпълнение на проекта;

Примерен документ: Подробен план за изпълнение на проекта

| КАЛЕНДАР | Дейност                                                                                                                           | Дължина  | Начало      | Край        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|-------------|
| 1        | НСИ 9 месеца                                                                                                                      | 273 days | Mon 9.1.17  | Sun 8.10.17 |
| 2        | Регулярни дейности                                                                                                                | 273 days | Mon 9.1.17  | Sun 8.10.17 |
| 3        | Провеждане на срещи с Възложителя                                                                                                 | 273 days | Mon 9.1.17  | Sun 8.10.17 |
| 4        | Провеждане на срещи на екипа по изпълнение на проекта на Изпълнителя                                                              | 273 days | Mon 9.1.17  | Sun 8.10.17 |
| 5        | Изготвяне на Месечни доклади                                                                                                      | 273 days | Mon 9.1.17  | Sun 8.10.17 |
| 6        | Резултат                                                                                                                          | 273 days | Mon 9.1.17  | Sun 8.10.17 |
| 7        | Протоколи от срещи                                                                                                                | 273 days | Mon 9.1.17  | Sun 8.10.17 |
| 8        | Месечни доклади                                                                                                                   | 273 days | Tue 3.1.17  | Mon 2.10.17 |
| 9        | Дейност Разработване на Системен проект                                                                                           | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 10       | Определяне на концепция на информационната система на базата на техническото задание;                                             | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 11       | Дефиниране на детайлни изисквания и бизнес процеси, които трябва да се реализират в Системата;                                    | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 12       | Дизайн на информационната система, хардуерната и комуникационната инфраструктура при използване на план за техническа реализация; | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 13       | Изготвяне на потребителския интерфейс                                                                                             | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 14       | Резултати                                                                                                                         | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 15       | Системен проект                                                                                                                   | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 16       | Приемо-предавателен протокол                                                                                                      | 30 days  | Mon 9.1.17  | Tue 7.2.17  |
| 17       | Дейност Разработване на системата                                                                                                 | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 18       | Разработка на прототип, който трябва да бъде одобрен от Възложителя и въз основа на който трябва да се разработи цялата система;  | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 19       | Разработка на модулите на информационната система съгласно изискванията на техническата спецификация;                             | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 20       | Провеждане на вътрешни тестове на Системата (в среда на разработчика);                                                            | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 21       | Изготвяне на детайлни сценарии за провеждане на приемателните тестове за етап „Тестване и внедряване“;                            | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 22       | Изготвяне на план-програм за обучението на потребителите на Системата.                                                            | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 23       | Резултати                                                                                                                         | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 24       | Прототип на системата                                                                                                             | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 25       | Проведени вътрешни тестове на системата в среда на разработчика                                                                   | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 26       | Изготвени детайлни сценарии за провеждане на приемателни тестове за етап „Тестване и внедряване на проекта“;                      | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 27       | Изготвена план-програм за обучението на потребителите на Системата;                                                               | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 28       | Приемо-предавателен протокол                                                                                                      | 218 days | Wed 8.2.17  | Wed 13.9.17 |
| 29       | Дейност Инсталация                                                                                                                | 2 days   | Thu 14.9.17 | Fri 15.9.17 |
| 30       | Инсталация на системата                                                                                                           | 2 days   | Thu 14.9.17 | Fri 15.9.17 |
| 31       | Резултати                                                                                                                         | 2 days   | Thu 14.9.17 | Fri 15.9.17 |
| 32       | Инсталирана система;                                                                                                              | 2 days   | Thu 14.9.17 | Fri 15.9.17 |
| 33       | Протокол от проведена инсталация                                                                                                  | 2 days   | Thu 14.9.17 | Fri 15.9.17 |
| 34       | Приемо-предавателен протокол                                                                                                      | 2 days   | Thu 14.9.17 | Fri 15.9.17 |
| 35       | Дейност Тестване и внедряване                                                                                                     | 10 days  | Sat 16.9.17 | Mon 25.9.17 |
| 36       | Внедряване на системата                                                                                                           | 10 days  | Sat 16.9.17 | Mon 25.9.17 |
| 37       | Провеждане на тестове за работоспособност                                                                                         | 10 days  | Sat 16.9.17 | Mon 25.9.17 |
| 38       | Сертифициране на системата по Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност                 | 10 days  | Sat 16.9.17 | Mon 25.9.17 |
| 39       | Тестване за приемане на системата с изготвените Тестови сценарии                                                                  | 10 days  | Sat 16.9.17 | Mon 25.9.17 |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

127 / 172

чл. 2 от ЗЗЛД

241



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

посочи до каква степен са постигнати предвидените обща и специфични цели. Ще бъде направено пълно описание на всички проектни дейности и постигнатите резултати.

Изпълнителят ще предаде на Възложителя окончателния доклад най-късно 5 работни дни преди изтичането на срока на договора!

### Доклади - Аналитични дейности и проектиране на процеси

- Анализи
- Проекти за оптимизация

При анализите ще бъдат използвани графични и текстови средства за постигане на оптимална яснота при изпълнение на целта на анализите и представяне на проектите за оптимизация:

Примерен документ: Доклад аналитични дейности

**ДОКЛАД**  
**Анализ на работните процеси**

по проект

Изграждане на статистическа база и на информационна система за мониторинг на европейски и национални стратегии и регионална политика", в изпълнение на проект "Изграждане на статистическа база и на информационна система за мониторинг на европейски и национални стратегии и регионална политика", съгласно договор BG05SFOP001-1.001-0003-C01.19.01.2016 г., финансиран по Оперативна програма "Добро управление", съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

В изпълнение на договор: № 00 от дата 00.00.2017 г., с предмет "Изграждане на статистическа база и на информационна система за мониторинг на европейски и национални стратегии и регионална политика",

МАТЕКС АД | ДОКЛАД | Стр. 1 от 3

Версия 1.0  
Февруари 2017 г.

История на документа

| Дата          | Автор               | Версия | Направени промени         |
|---------------|---------------------|--------|---------------------------|
| 00.00.2017 г. | Маноела Маргаритова | 1.0    | Първа версия              |
| 00.00.2017 г. | Дени Балтаджиев     | 1.1    | Корекции                  |
| 00.00.2017 г. | Маноела Маргаритова | 1.2    | Корекции                  |
| 00.00.2017 г. | Маноела Маргаритова | 2.0    | Финализиране на документа |

Списък на разпространение

| Име       | Позиция |
|-----------|---------|
| НСИ       |         |
| Малекс АД |         |

МАТЕКС АД | ДОКЛАД | Стр. 2 от 3



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



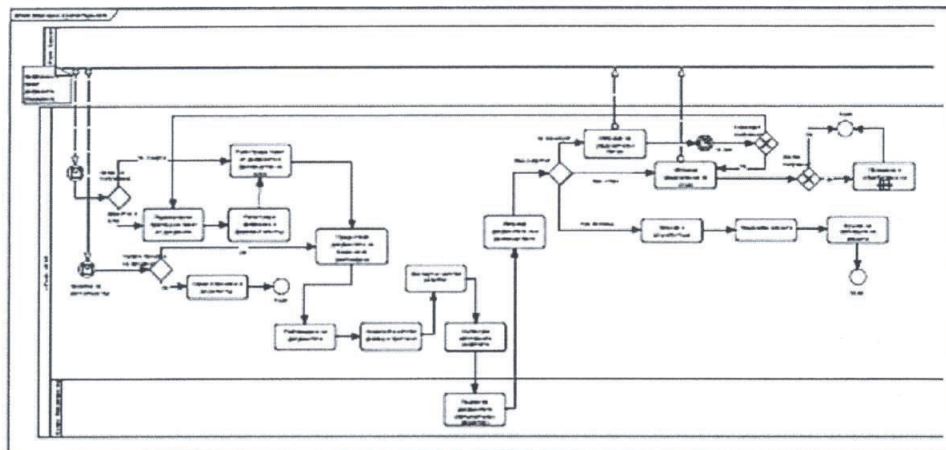
ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



МАПЕКС АД

ДОКЛАД

Стр. 1 от 3





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Писма за официална комуникация между Възложител и Изпълнител



ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

НАЦИОНАЛЕН СТАТИСТИЧЕСКИ ИНСТИТУТ  
ГР. СОФИЯ  
НА ВНИМАНИЕТО НА  
Име Фамилия  
Длъжност

**ПИСМО**

Относно: Договор XX-XX/ дд.мм.гг за „Изграждане на статистическа база и на информационна система за мониторинг на европейски и национални стратегии и регионална политика“, в изпълнение на проект „Изграждане на статистическа база и на информационна система за мониторинг на европейски и национални стратегии и регионална политика“, съгласно договор BG05SFOP001-1.001-0003-C01/19.01.2016 г., финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Уважаеми Г-н/ Г-жа

Във връзка с изпълнение на дейностите по посочения договор предаваме: текст, текст, текст

Приложение №1: Текст, текст, текст

Гр. София  
Дд.мм.гг.

С Уважение:

Име Фамилия  
Длъжност  
Матекс АД

|           |       |            |
|-----------|-------|------------|
| МАТЕКС АД | ПИСМО | Стр 1 от 1 |
|-----------|-------|------------|

Примерен документ: Писмо за официална кореспонденция



чл. 2 от 33ЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Приемо-предавателен протокол на документ с бланки, с които работи системата.
- Протокол за одобрение на бланките.

#### Миграция:

- Документ с разработени процедури за миграция на данни;
- План за извършване на миграция;
- Протокол от извършена миграция (пилотна версия);
- Протокол от извършена миграция (финална версия);

#### Инсталация:

- Протокол от инсталация на пилотна версия;
- Протокол от инсталация на финална версия;
- Release notes (пилотна версия);
- Release notes (финална версия);

#### Тестване:

- Тестови сценарии;
- Протокол за успешно изпълнение на тестови сценарии;
- Протокол за успешно изпълнение на тестове за приемане.

#### Обучения:

- Програма на обучение (финална версия);
- График на обучение (финална версия);
- Протокол за одобрен график и програма за обучение (финална версия)
- Присъствен списък на участници в обучение;

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

#### ПРИСЪСТВЕН ЛИСТ НА УЧАСТНИЦИТЕ В ОБУЧЕНИЕ

по Договор № XX, от дата дд.мм.гг., с предмет: Изграждане на статистическа база и на информационна система за мониторинг на европейски и национални стратегии и регионална политика", в изпълнение на проект „Изграждане на статистическа база и на информационна система за мониторинг на европейски и национални стратегии и регионална политика“, съгласно договор BG03SFOP001-1.001-0003-C01/19.01.2016 г., финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Дата: дд.мм.гг.

| №          | Име | Институция/<br>Длъжност | E-mail | Присъствал<br>(подпис) | Получил<br>материали<br>(подпис) |
|------------|-----|-------------------------|--------|------------------------|----------------------------------|
| 1.         |     |                         |        |                        |                                  |
| 2.         |     |                         |        |                        |                                  |
| 3.         |     |                         |        |                        |                                  |
| 4.         |     |                         |        |                        |                                  |
| 5.         |     |                         |        |                        |                                  |
| 6.         |     |                         |        |                        |                                  |
| Обучители: |     |                         |        |                        |                                  |
|            |     | (име и фамилия)         |        | (подпис)               |                                  |
| Обучители: |     |                         |        |                        |                                  |
|            |     | (име и фамилия)         |        | (подпис)               |                                  |

„МАПЕКС“ АД

ПРИСЪСТВЕН ЛИСТ

Стр. 1 от 6

Примерен документ: Присъствен списък на участниците в обучение

- Анкетни карти за оценка на проведено обучение (финална версия);

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от 33ЛД

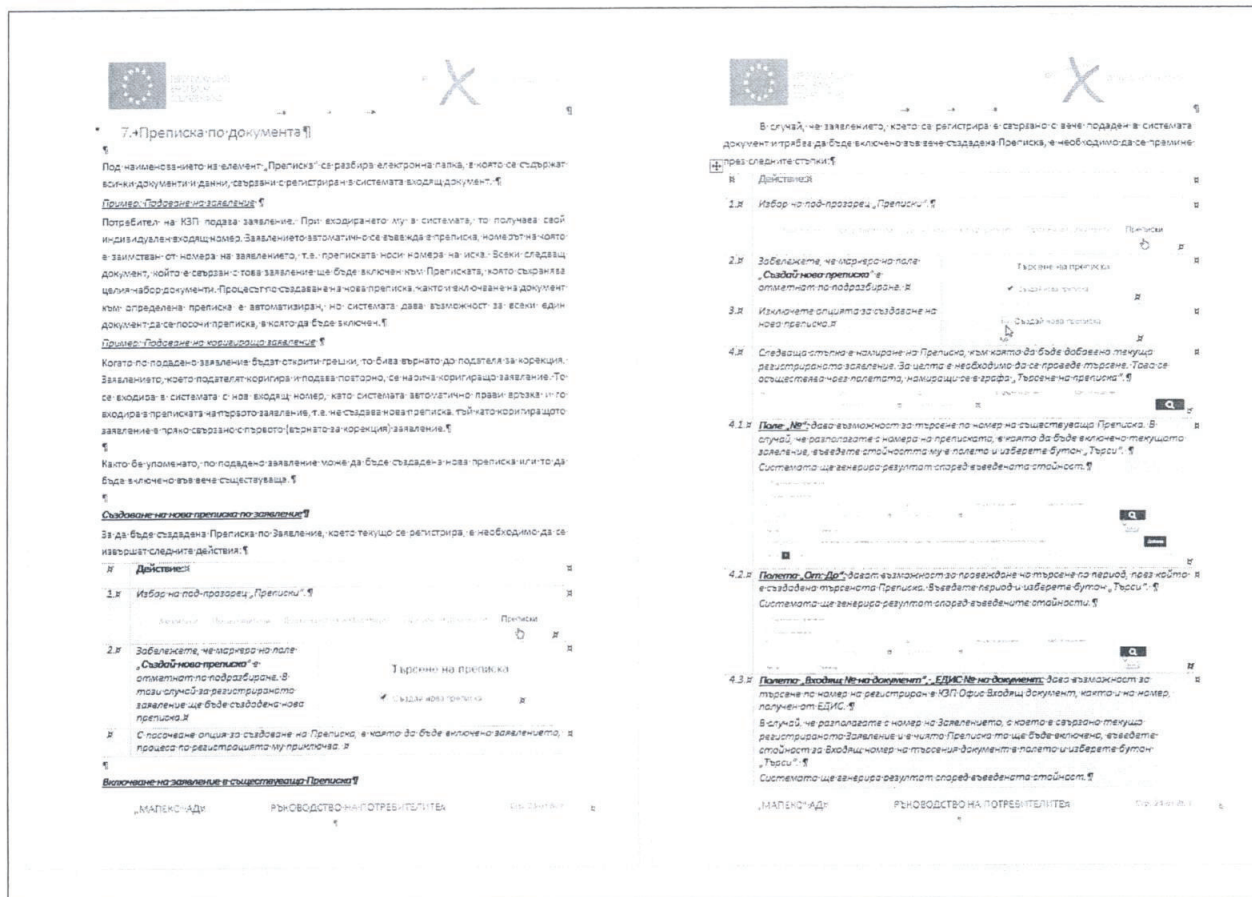




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Примерен документ: Ръководство на потребителя

- Практически направления за управление на конкретни групи дейности;
- Сценарии за изпълнение (съдържащи всички видове начини на подавания на документи от клиенти и различни видове отговори към клиенти при различни ситуации) - Утвърдени от възложителя контролни примери.
- Методология за извършване на качествен контрол върху данните и метаданните;
- Предавателни и приемателни протоколи;

### Премахване на дефекти (бъгове) от решението

- Констативни протоколи с отстранени проблеми при извършване на поддръжка

### Техническа спецификация - Описание на системата

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Техническа спецификация

Предавателен протокол за Техническата спецификация;

### Разработка план за качество и контрол

План за качество и контрол;

Предавателен протокол за предаване на план за качество и контрол;

Приемателен протокол на плана.

При приключване на проекта ще бъде предадена минимално следната документация:

- Системен проект (детайлна техническа спецификация), документиращ изискванията към системата
- Ръководство на администратора - включващо всички необходими процедури и скриптове по инсталиране, конфигуриране, архивиране, възстановяване и др., необходими за администриране на Системата;
- Ръководство на потребителя - детайлно описание на функционалностите на Системата и начина на работа с тях, илюстрирани с графики/скрийншотовете на Системата;
- Описание на базата данни;
- Описание на софтуерните модули;
- Описание на изходния програмен код.

Цялата проектна документация се изготвя на български език и се предава на Възложителя на хартиен и електронен носител.

### 7.3.8 Контрол на качеството

Наличието на работеща Система за управление на качеството (СУК) до голяма степен гарантира единство по отношение на целите, усъвършенстване на съществуващите процеси, мотивация и отдаденост на всички служители, задълбочено познаване на изискванията на клиентите.

Членовете на екипа имат внедрени в своите организации системи за осигуряване на качеството, отговарящи на стандарта ISO 9001:2008. Всички знания и компетенции, както и опитът от функционирането на системата за управление на качеството ще бъдат използвани в изпълнението на настоящата обществена поръчка.

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

### Система за управление на качеството

Внедряването и поддържането на Система за управление на качеството (СУК), съгласно стандарта ISO 9001:2008 е международен еталон за управление на качеството, даващ гаранции за:

- Осигуряване и поддържане на постоянно качество на продукта /услугата/ и съответствие с нормативните, продуктови и пазарни /на клиента/ изисквания;
- Своевременно откриване на проблеми, свързани както с качеството на предлагане на услуги и производство на продукти, така и с качеството на обслужване на клиентите;
- Осигуряване на удовлетвореност и добавяне на стойност за клиента;
- Става възможно въвеждането на средства и методи за избягване на повторни грешки;
- Подобряване на управлението;
- Подобряване на планирането;
- Подобряване на контрола върху доставчиците;
- Подобряване на диалога между всички заинтересовани страни;
- Подобряване на вътрешните и външните фирмени комуникационни потоци;
- Налага задълбочено познаване на законодателните изисквания и изискванията на клиента;
- Подобряване на реда, дисциплината и организацията във всички вътрешно фирмени процеси и отношения;
- Подобряване на мотивираността на вътрешния персонал.

Целта на управлението на качеството е да потвърди и да гарантира, че изпълнението на изискванията на Възложителя е постигнато и отговаря на неговите очаквания за качество. Механизмите за контрол на качеството са адекватно планиране, спазване, преглеждане и актуализиране на графика.

Освен внедрената система за управление на качеството, изпълнението на поръчката ще бъде съобразно и с добрите практики и подходи на ITIL и по-конкретно за управление на следните ИТ услуги:

- **Управление на инциденти:** Как да възстановим възможно най-бързо нормална дейност след възникване на проблем;

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- **Управление на проблеми:** Първо, установяваме основните причини за инцидентите, отчетени от центъра за обслужване на потребители, след което извършваме промени в ИТ инфраструктурата, за да предотвратим повторната им поява;
- **Управление на промените:** Обсъждат се процесите и процедурите, които да гарантират бързо, ефективно и контролирано преодоляване на промените;
- **Управление на версиите:** Планиране на новите версии на софтуера така, че да отразяват изискванията както на ИТ, така и на другите отдели;
- **Управление на конфигурациите:** Как да дефинираме, контролираме и поддържаме данни за конфигурацията на елементи и услуги.

В избраната методология за разработка на софтуера (SCRUM) планирането, оценката и контрола на качеството са вградени и са част от цялостния процес. Целият екип е отговорен за осигуряването на качествен продукт, а не единствено тестерите. Това е причината, поради която на валидирането и тестването е обърнато такова внимание в SCRUM подхода. Всяка фаза (итерация) включва преглед и оценка на постигнатото, а осигуряването на качеството е ключово за дисциплината тестване.

**Осигуряване на качеството (Quality Assurance)** се отнася до систематично измерване и сравнение със стандарти за качеството, мониторинг на процесите, свързаните с тях дейности и коректното им изпълнение, поддържане на редовна комуникация и обратна връзка с Възложителя, спомагаща предотвратяването на грешки. Осигуряването на качеството включва управление на качеството на всички базови продукти, софтуерни компоненти и процеси, свързани с разработката на софтуера.

Осигуряването на качеството се основава на два базови принципа:

- изходният продукт трябва да отговаря на предназначението си;
- откритите грешки трябва да бъдат коригирани във възможно най-кратък срок.

Изискванията към качеството на софтуерния продукт се определят от заинтересованите лица. Голям фактор при тяхното определяне играят ограниченията откъм време, бюджет и ресурси.

Качеството на продукта може да бъде разглеждано от два аспекта:

- Какви характеристики трябва да притежава даденият продукт;
- До каква степен тези характеристики са реализирани.

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Тези характеристики се документират точно и еднозначно в техническата документация на продукта. Проверката на реализацията на характеристиките и удовлетворяването на изискванията се осъществява посредством тестване.

### Процедури за осигуряване на качеството и контрол

Управление на качеството е системен целенасочен процес на установяване разликите между действително постигнатите и желаните резултати на базата на определени стандарти и критерии, анализиране на причините, които влияят върху тези разлики и предприемане на действия за промяна и подобрения в структурата и процесите, които да доведат до намаляването на тези разлики до минимум. Осигуряването на качеството се постига чрез съгласувани дейности за насочване и управление на изискванията и задоволяване на нуждите, заради които се реализира проектът.

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

141 / 172  
Чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

изпълняват през графичния интерфейс на системата и на базата на подадените входни данни се прави анализ за изходните резултати. Вниманието на тестера е насочено към коректността на реализираните бизнес процеси и тяхното съответствие с функционалните изисквания към системата. Необходимо е да се използват валидни и невалидни входни данни.

Целта е да се установи дали:

- при валидни входни данни се генерират очакваните резултати;
- при невалидни входни данни системата генерира адекватни съобщения за грешка и не допуска потребителя до следващите нива на системата;
- навигацията между различните прозорци и полета е правилна;
- определени индустриални стандарти са спазени.

### Тестове за натоварване (Stress Testing)

Тестовите за натоварване ще бъдат проведени през фазата на разработка на системата по време на системното тестване. При незадоволителен резултат на тестовите за натоварване източниците на проблема ще бъдат диагностицирани и отстранени и ще бъдат осъществени подобрения за усъвършенстване на работата на системата.

Процесът на изпълнение включва въвеждането на големи стойности, които биха забавили достатъчно процеса по работа със системата, въвеждане на големи входящи/изходящи стойности, гарантирайки зареждането на комплексни заявки към базата данни. По време на натоварването се правят наблюдения на коректната работа на системата, натоварването на процесор, памет и дали при тази натовареност системата поддържа наличност и коректност за други потребители (дали други потребители могат да работят със системата и се следи адекватността на отговорите).

### Тестове за производителност и работоспособност (Performance and Load Testing)

Тестовите за производителност ще бъдат проведени през фазата на разработка на системата по време на системното тестване. При тестването на производителността ще бъде използван подходът „Capacity Planning“. При този подход основната цел е да се провери поведението на системата и докъде тя може да издържи на натоварване при различни обстоятелства. Характерно при този подход е, че тестовите сценарии се стремят да се доближат максимално до реалността, и затова при конструирането им се използва случаен фактор.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Оценката на производителността на системата се формира на база на стойностите на различни параметри, всеки от които отразява отделен аспект от работата на системата. Основни параметри в измерванията:

- Броят заявки в секунда (hits per second) показва честотата, с която пристигат заявките към сървъра. Обемът данни, изпратени към сървъра, зависи пряко от този брой.
- Обемът данни (throughput) изразява количеството информация, което се изпраща към сървъра. Той е ограничен по стойност, тъй като информацията пристига по канали с определен капацитет.
- Времето за отговор (response time) е един от показателите, които пряко влияят на усещането на потребителите за системата. На базата на времето, което потребителите чакат, за да бъдат обслужени заявките им, те определят представянето на системата като бързо, достатъчно бързо, бавно или твърде бавно. Поради тази причина стойностите на този параметър са изключително важни за крайната оценка на производителността.
- Брой грешки, регистрирани по време на теста. Те се дължат предимно на твърде голямо време за отговор или дори отказ на системата да отговори на подадената заявка.

За да се анализира производителността на системата и за да могат да се направят предвиждания за поведението ѝ при увеличаване на натоварването, е необходимо да бъдат разгледани стойностите на изброените параметри като функции на броя потребители.

Тестването на работоспособността е свързано с тестването на производителността. Фокусът на тестването е измерването на метриците: време за отговор от страна на системата, капацитет и използване на системните ресурси при различно натоварване на системата. Целта на този вид тестове е не само да се събере информация за метриците и да се анализират характеристиките на системата, но също така и да се определи пределът на системните възможности (т.е. да се определи каква е горната граница по отношение на производителността). Анализът на резултатите от тестовете помага да се идентифицират трудни проблеми, които при нормални тестове не биха могли да бъдат открити. Така може да се предотврати възможността, те да се случат, когато системата се пусне в реална експлоатация.

**Тестове за удобство на работа и тестване на потребителския интерфейс (Usability Testing and User Interface Testing)**

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

145 / 172

чл. 2 от ЗЗЛД

ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Тестовите за удобство на работа включват проверка дали изходът от програмата е смислен за потребителя, дали всички функционалности на системата са достъпни през потребителския интерфейс, дали системата дава незабавна обратна връзка при вход. Те се използват като оценка за разбираемостта на съобщенията за грешка, унифицираността на потребителския интерфейс от гледна точка на синтаксис, семантика, форматиране, стил и абривиатури и достатъчна прецизност на входа.

Тестовите на потребителския интерфейс целят да проверят взаимодействието на потребителя със системата. Целта им е да осигурят предоставяне на потребителя на удобен достъп и навигация между функциите на системата. Също така тестването на потребителския интерфейс гарантира, че информацията, която се предоставя, е правилна и отговаря на изискванията.

### Тестове за контрол на сигурността и достъпа (Security Testing)

Тестването на сигурността се стреми да изчерпи всички възможни негативни сценарии. Процесът на тестването включва проверка на правата за достъп, възможност за авторизация и идентификация, криптиране на по-важните данни в базата. Използват се техники за успешно получаване на неправомерен достъп, като например атаки за блокиране на достъпа до даден ресурс. Проблемите, свързани със сигурността, не зависят изцяло от пропуск в програмния код и имплементацията на системата. Средата и технологията за разработка също съдържат в себе си потенциални пролуки. Поради тази причина се извършват проучвания за откритите вече проблеми в конкретната среда, инсталират се поправки от производителя (patch) или се разработват такива и се поставят допълнителни бариери пред нарушителите.

### Тестове за възобновени дефекти (Regression Testing)

Регресионното тестване (Regression testing) представлява повторно тестване на програмата след нейното модифициране, за да се провери, че не са настъпили грешки в модулите, които не са претърпявали промяна. Регресии могат да се наблюдават и при промяна на конфигурацията на системата. Преди предаване на нова/актуализирана версия на Възложителя или след отстраняване на регистрирани грешки, системата следва да бъде тествана отново, за да се провери дали не са възникнали проблеми при съществуващите функции.

Важна предпоставка за този тип тестове е анализът на влиянието на промените – определяне кои точно части на системата ще бъдат засегнати от промените. Тестовите трябва да проверят дали:



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- непроменените части от системата имат непроменено поведение;
- модифицираните части работят както се очаква;
- системата като цяло изпълнява изискванията.

С цел улесняване на този вид тестване е прието изготвянето и автоматизацията на набор от основни тестове, обхващащи функционалността на системата, заедно с тестове, описващи наблюдавани, но вече поправени програмни дефекти.

### Тестове за приемане на системата (Acceptance Testing)

Този тип тестване има за цел да потвърди, че разработената система отговаря на нуждите на Възложителя. След изготвяне на критериите за приемане на програмната система (acceptance criteria) те се обсъждат с възложителя. На базата на договорените критерии за приемане на системата тест екипът подготвя тест сценарии за приемане на системата. Тези сценарии (acceptance scenarios) биват представени и одобрени от оторизиран представител на Възложителя и след това стават база за проектиране на приемателните тестове (acceptance testing). Тестове за приемане на системата се провеждат едва след като софтуерът премине успешно всички системни тестове и бета тестване.

**Забележка:** Обхватът на тестовете ще бъде конкретизиран по време на етап Разработване, след което по преценка на Изпълнителя някои от гореизброените видове тестове може да отпаднат, а други да бъдат добавени.

### Процедура по предотвратяване, откриване и управление на дефекти

Предотвратяването, откриването и управлението на дефектите е част от управлението на софтуерната конфигурация. Същността на тази процедура е след идентифицирането на даден дефект да се предприемат мерки за неговото отстраняване и/или ограничаването/отстраняването му на следващ етап. Предотвратяването на дефектите се прилага като се изготви план за предотвратяване на дефектите. Този план съдържа мерки за свеждане до минимум и отстраняване на недостатъци, индикатори за следене на дефектите, както и анализ на причините за възникване на дефектите.

Процедурата по предотвратяване на дефектите преминава през следните основни стъпки:

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

1. Анализ на данните за дефектите, провеждане на периодични прегледи и документиране на проведените тестове – резултатите се използват за приоритизиране и разделяне на дефектите по първопричините за тяхната поява. Дефинират се метрики за дефектите и се очертават проблемните области.



2. Идентифициране на стратегии за подобряване.



3. Създаване на ясна организационна йерархия за ескалиране на проблемите и комуникация.



4. Изготвя се план за действие, който обръща внимание на повтарящите се дефекти. Чрез него се цели подобряване на процеса на разработка. Планът се преразглежда редовно и се проверява неговата ефективност. Ако се докаже, че заложените мерки са неефективни, планът бива коригиран.



5. Извършване на периодични проверки дали планът за действие се спазва и отчитане на резултатите от неговото спазване.



6. Редовен мониторинг и документиране на дефектите, подредени по продължителност на съществуване на дефектите. Ако дефектът е с голяма продължителност и влияние е задължително предприемането на съответни мерки.



7. Приоритизиране и групиране на дефектите в категории – критични, функционални, козметични (дефекти, които засягат потребителския интерфейс и не влияят на коректното функциониране на софтуера).

Голямо покритие на софтуерните изисквания се постига чрез изготвяне и изпълнение на тестовите сценарии – постига се по-голяма сигурност по отношение на откриването на дефекти. Колкото повече реални ситуации обхващат тестовете, толкова е по-голяма вероятността при изпълнението им да се открият грешки в тествания обект.

След като бъде идентифициран даден дефект, той преминава през няколко състояния:

- **Нов** – регистриран дефект след неговото идентифициране или върнат за повторно назначаване;
- **Назначен/приет** – обикновено ръководителят на тестовия екип или експертът по качество документира идентифицирания дефект и назначава член на екипа, отговорен за отстраняване на дефекта;

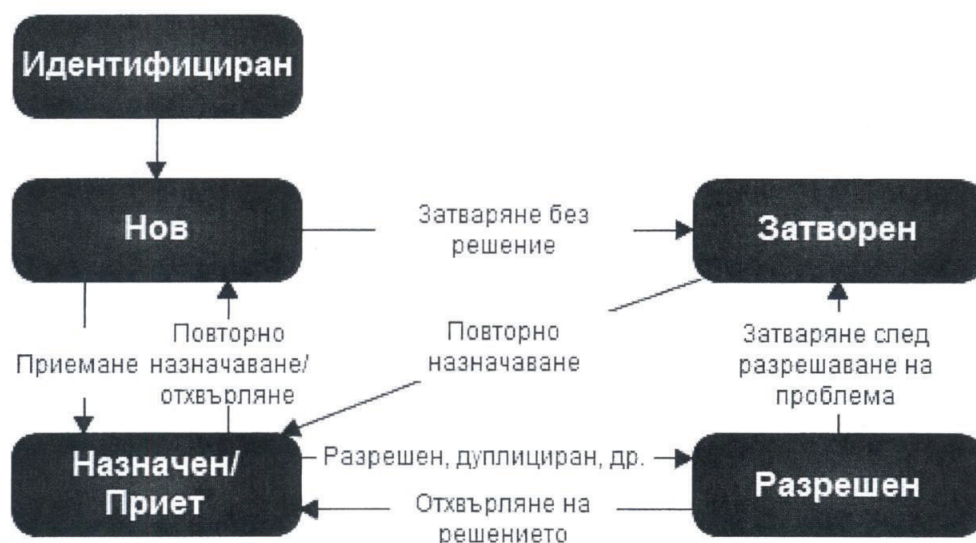


ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- **Разрешен** – дефектът е изолиран, намерено е решение за неговото отстраняване и то е успешно приложено;
- **Затворен** – работата по дефекта се прекратява, защото той или е отстранен, или на този етап не могат да бъдат предприети мерки за неговото ограничаване/отстраняване.



*Състояние на дефектите и преходите между тях*

### 7.3.9 Обучение и трансфер на ноу-хау

За обучението в рамките на изпълнение на този проект, ще бъде изграден и изпълнен оптимизиран план за обучение от специалисти, представители на Изпълнителя.

С цел постигането на трайни резултати и успешно предаване на ноу-хау за бъдещи служители в структурите на Възложителя, ще бъде създадена трайна документация, гарантираща максимална успеваемост при усвояването на материала, дори след приключване на текущия проект.

### 8 Подход и методология за управление на риска – идентифициране и оценяване на риска

Към момента на изготвяне на техническото задание Възложителят е идентифицирал следните общи рискове и заплахи за изпълнение на проекта:

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Промяна в българското и европейското законодателство;
- Непълнота в описанието на бизнес процесите, които следва да бъдат автоматизирани от Системата;
- Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите на Изпълнителя и отговорностите при изпълнението на договора;
- Липса на ефективна комуникация между Възложителя, Изпълнителя и релевантните администрации;
- Грешки при разработване на функционалностите на Системата;
- Нарушаване на графика на изпълнение на проектните дейности и риск от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка.

### 8.1 Методология за оценка и управление на риска

Рискът се отнася до отклонението от един или повече резултати на едно или повече бъдещи събития от тяхната очаквана стойност. Технически, стойността на тези резултати може да е позитивна или негативна.

Управлението на риска в проекта включва процесите по планиране, идентификация, анализ, планиране на ответните действия и наблюдение и контрол на рисковете. Целта на управлението на риска в проекта е да се повиши вероятността и влиянието на позитивните събития и да се намали вероятността и влиянието от негативните събития в проекта.

Процесите по управление на риска в проекта включват:

- **Планиране на управлението на риска** – Процесът на определяне как ще се изпълняват дейностите по управление на риска в проекта.
- **Идентифициране на рисковете** – Процесът на определяне кои рискове могат да повлияят на проекта и документиране на техните характеристики.
- **Качествен анализ на риска** – Процесът на приоритизиране на рисковете за целите на бъдещ анализ, както и действията по оценка на вероятността да се случат и влиянието им върху проекта.
- **Количествен анализ на риска** – Процесът на количествено и стойностно анализиране на ефекта върху проекта при случване на риска.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- **Планиране на ответни действия** – Процесът на разработване на опции и действия за повишаване на благоприятните възможности и намаляване на заплахите пред проектните цели.
- **Наблюдение и контрол на рисковете** – Процесът на изпълнение на планираните ответни действия, проследяване на идентифицираните рискове, наблюдение на остатъчните рискове, идентифициране на нови рискове и оценка на процесите по управление на риска в проекта.

Описаните процеси си взаимодействат с останалите процеси по управление на проекта. Всеки от процесите се изпълнява поне веднъж във всеки проект и се появява в една или няколко от фазите на проекта.

Въпреки, че процесите са описани като дискретни елементи с ясно обособен вход и изход, на практика те се припокриват и си взаимодействат.

Проектният риск винаги е в бъдещето. Рискът е несигурно събитие или условие, което ако се случи, ще повлияе върху поне една от целите на проекта. Целите включват обхват, график, качество и цена. Рискът може да се случи поради една или множество причини и ако се случи може да повлияе проекта по един или няколко начина. Причините могат да се състоят в появата на изискване, допускане, ограничение или условие, което създава вероятност за позитивен или негативен резултат.

Ако някое неочаквано събитие се случи, то може да повлияе върху разходите, графика или изпълнението. Потенциални рискове следват и от приетите практики – недостатъчно добър процес за управление на проекти, липса на интегрирана система за управление, множество конкурентни проекти, зависимости от външни участници, които не могат да бъдат контролирани.

Проектният риск произтича от несигурността, съществуваща във всеки един проект. Известни рискове са тези, които са били идентифицирани и анализирани, което прави възможно да се планират ответни действия.

Организациите възприемат риска като ефект на несигурност на техните проекти или цели. Организациите и мениджмънтът са склонни да приемат различна степен на риск. Това се нарича толеранс към риска. Рисковете, които са заплаха към проекта, могат да бъдат приети, ако са в този толеранс и, ако с приемането на риска ще донесат достатъчно полза. Например, приемането на график с множество дейности, изпълнявани паралелно, е риск, който се приема заради ползата от по-ранна дата на завършване.

За да бъдат успешни, организациите трябва да приемат, че ще управляват риска проактивно и непрекъснато през целия проект. Рискът съществува в момента, в който възниква проекта.

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

151 / 172 /  
чл. 2 от ЗЗЛД

ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Управлението на риска е динамичен процес, който се изпълнява в хода на целия проект. Проектните рискове могат да се променят в хода на проекта, като съществуващи рискове отпадат, идентифицират се нови рискове, както и се променя състоянието на съществуващи такива. Списъкът с актуални рискове следва да се актуализира посредством анализ на периодичните отчети по проектите. Напредването на проекта без фокус върху проактивното управление на риска води до повишаване на влиянието, което рискът може да окаже при възникването си и потенциално може да доведе до провал на проекта.

Несъобразяване с кой да е КРИТИЧЕН ФАКТОР ЗА УСПЕХ генерира допълнителен риск.

- Планиране на управлението на риска

Планиране на управлението на риска е процесът на определяне как ще се изпълняват дейностите по управление на риска в проекта. Внимателното планиране повишава вероятността за успех на останалите процеси за управление на риска. Планирането на процесите за управление на риска е важно, за да сме сигурни, че степента, типа и подхода за управление на риска са адекватни на потенциалните рискове и важността на проекта за съответната организация.

Планирането също е важно за осигуряването на достатъчно ресурси и време за дейностите по управление на риска. Процесът по планиране на управлението на риска трябва да стартира с възникването на проекта и трябва да се изпълнява заедно с останалото планиране по проекта.

- **Входни параметри**
  - Спецификация на обхвата;
  - План за управление на разходите;
  - План за управление на графика;
  - План за управление на комуникацията
  - Практики в НСИ;
  - Материали и документи за процесите.
- **Техники и инструменти**
  - Среци за планиране и анализ
- **Резултати**

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

152 / 172

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- План за управление на риска
  - Идентифициране на рисковете

Идентифициране на рисковете е процесът на определяне кои рискове могат да повлияят на проекта и документиране на техните характеристики. Участници в процеса на идентификация могат да бъдат: проектният ръководител, членовете на проектния екип, екипът за управление на риска, експерти в предметната област от НСИ, експерти извън проектния екип, други проектни ръководители, заинтересовани лица и експерти по управление на риска.

Идентифицирането на рисковете е итеративен процес: през целия цикъл на проекта е възможно да възникват нови рискове или да се променят съществуващи рискове. Честотата на итерациите, както и участниците в процеса, зависят от конкретната ситуация.

Форматът на описване на рисковете трябва да бъде еднотипен, за се осигури възможността за сравнение на ефекта от даден риск спрямо този на останалите рискове в проекта. Процесът трябва да включва участие на проектния екип така, че той да развие чувство за отговорност и съпричастност спрямо рисковете и ответните действия. Заинтересованите лица извън проектния екип могат да предоставят допълнителна обективна информация.

- **Входни параметри**
  - Спецификация на обхвата;
  - План за управление на разходите;
  - План за управление на графика;
  - План за управление на комуникацията;
  - Практики в НСИ;
  - Материали и документи за процесите.
- **Техники и инструменти**
  - Преглед на документация;
  - Техники за събиране на информация;
  - Анализ на контролни списъци;
  - Анализ на допусканията;





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Техники за графично представяне;
- Анализ на силни и слаби страни;
- Експертна оценка.

- **Резултати**

- Регистър на рисковете;
- Качествен анализ на риска.

Качествен анализ на риска е процесът на приоритизиране на рисковете за целите на анализа, както и действията по оценка на вероятността да се случат и влиянието им върху проекта. Организацията могат да подобрят изпълнението на проекта чрез фокусиране върху рисковете с висок приоритет. При качествения анализ на риска се оценява приоритетът на идентифицираните рискове, като се вземе предвид вероятността за случване на риска, степента на влияние върху проектните цели, а също и други фактори като време за реакция, приет от организацията толеранс към риска и приетите ограничения на проекта – цена, график, обхват и качество.

Тези оценки се отразяват върху отношението на проектния екип и другите заинтересовани лица към риска.

Установяването на определени нива на вероятност и влияние може да намали влиянието на отклоненията. Оценката на качеството на наличната информация за проектните рискове също спомага за по-прецизно определяне на важността на даден риск за проекта.

Качественият анализ на риска трябва да се изпълнява по време на целия жизнен цикъл на проекта, за да бъде актуален спрямо промените в проектните рискове. От качествения анализ на риска може да се продължи към количествен анализ или директно към планиране на ответните действия.

- **Входни параметри**

- Регистър на рисковете;
- План за управление на риска;
- Спецификация на обхвата;
- Материали и документи за процесите.

- **Техники и инструменти**

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

154 / 172  
чл. 2 от ЗЗЛД

ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Оценка на вероятността и влиянието на рисковете;
- Матрица на вероятност и влияние;
- Оценка на качеството на информацията за рисковете;
- Категоризация на рисковете;
- Оценка на неотложността на рисковете;
- Експертна оценка.
- **Резултати**
  - Актуализации на регистъра на рисковете
    - Количествен анализ на риска

Количественият анализ на риска е процес на количествено и стойностно анализиране на ефекта върху проекта при случване на риска. Количественият анализ се изпълнява върху рисковете, които са приоритизирани при качествения анализ като значими за успешното изпълнение на проекта. Чрез този процес се дават числови изражения на ефекта от възникване на рисковете – за конкретен риск или общо. Количествената информация дава изходна информация при взимането на решения относно управлението на рисковете.

Изпълнението на количествен анализ обикновено следва процеса на качествения анализ. В някои случаи не се налага количествен анализ за планирането на ответни действия. Наличието на време и бюджет, както и конкретната нужда за качествен и количествен анализ определя подхода във всеки конкретен проект. Количественият анализ трябва да се повтори след планиране на ответните действия, а също така и по време на наблюдението и контрол на рисковете. Тенденциите в проекта показват нуждата от повече или по-малко действия за управление на риска.

- **Входни параметри**
  - Регистър на рисковете;
  - План за управление на риска;
  - План за управление на разходите;
  - План за управление на графика;

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Материали и документи за процесите.
- **Техники и инструменти**
  - Техники за събиране и представяне на информация;
  - Техники за количествен анализ на риска и моделиране;
  - Експертна оценка.
- **Резултати**
  - Актуализации на регистъра на рисковете
    - Планиране на ответни действия

Планиране на ответни действие е процесът на разработване на опции и действия за повишаване на благоприятните възможности и намаляване на заплахите пред проектните цели. Той следва изпълнението на количествен и качествен анализ. Планирането на ответни действия се отнася към рисковете в зависимост от техния приоритет, при това се включват съответни дейност в графика, бюджета на проекта и плана за управление.

Планираните ответни действия трябва да бъдат подходящи в зависимост от значимостта на рисковете, ценово ефективни, реалистични в контекста на проекта, съгласувани между заинтересованите страни и с назначен конкретен отговорник. Ответните действия трябва да бъдат навремени.

Използват се следните подходи за ответни действия при **негативни рискове**: избягване, прехвърляне, смекчаване и приемане.

При **позитивните рискове** подходите са възползване и споделяне.

- **Входни параметри**
  - Регистър на рисковете;
  - План за управление на риска.
- **Техники и инструменти**
  - Стратегии към негативни рискове и заплахи;
  - Стратегии към позитивни рискове и благоприятни възможности;

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

156 / 172





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Стратегии за действие при непредвидени ситуации;
- Експертна оценка.
- **Резултати**
  - Актуализации на регистъра на рисковете;
  - Решения по договори, свързани с рисковете;
  - Актуализации на плана за управление на проекта;
  - Актуализация на проектните документи.
- Наблюдение и контрол на рисковете

Наблюдение и контрол на рисковете е процесът на изпълнение на планираните ответни действия, проследяване на идентифицираните рискове, наблюдение на остатъчните рискове, идентифициране на нови рискове и оценка на процесите по управление на риска в проекта.

Планираните ответни действия, включени в проектния план, се изпълняват по време на целия жизнен цикъл на проекта. Проектът трябва да бъде постоянно наблюдаван за нови, променени или отпаднали рискове.

При наблюдението и контрола на рисковете се определя дали:

- проектните допускания са валидни;
- оценените рискове са се променили или отпаднали;
- се спазват политиките и процедурите за управление на риска;
- финансовите и времеви резерви трябва да се променят в зависимост от текущата оценка на рисковете.

Наблюдението и контролът на рисковете може да включва избор на алтернативни стратегии, изпълнение на резервен план, прилагане на коригиращи действия и промяна на проектния план. Отговорникът за риска периодично докладва на проектния мениджър ефективността на плана, неочаквани ефекти и необходимостта от корекции, необходими за адекватно управление на риска. Процесът включва и актуализация на материали и документи по



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

процесите и поддържане на база данни с „научени уроци” и шаблони, които да бъдат използвани при бъдещи проекти.

- **Входни параметри**
  - Регистър на рисковете;
  - План за управление на проекта;
  - Информация за ефективността на работата;
  - Отчети за изпълнението.
- **Техники и инструменти**
  - Преоценка на рисковете;
  - Одити на рисковете;
  - Анализ на отклонения и тенденции;
  - Измерване на техническата производителност;
  - Анализ на резервите;
  - Срещи за обсъждане на състоянието.
- **Резултати**
  - Актуализации на регистъра на рисковете;
  - Актуализация на материали и документи по процесите;
  - Заявки за промяна;
  - Актуализации на проектния план;
  - Актуализация на проектни документи;
  - План за управление на риска и структуриран подход.

В хода на изпълнение на дейността по реализация на проекта ще бъде изготвен и регулярно актуализиран план за управление на риска. Изготвянето на този план ще следва следните опорни моменти.

чл. 2 от 33ЛД

чл. 2 от 33ЛД

158 / 172  
чл. 2 от 33ЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД

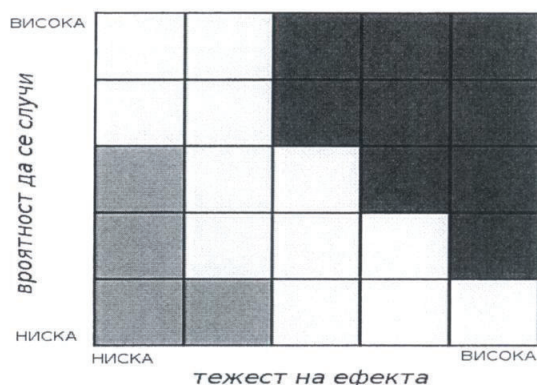


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Рисковете се идентифицират посредством стандартни методи от теорията на управлението на риска. Веднъж идентифицирани рисковете трябва да бъдат докладвани, посредством периодичен доклад за изпълнението на проект. Също така специфичен риск може да бъде докладван и с отделен доклад, афиширащ специфичен риск.

Общият регистър на риска се актуализира периодично на база на докладите и най-вече от докладваната информацията за риск, проблеми, текущ статус и препоръки. Самите доклади служат за регистър на проектните рискове.

Всички идентифицирани рискове се вписват в регистъра. Качествен анализ се изпълнява за всички идентифицирани рискове.



ЛЕГЕНДА:

- рискът може да бъде пренебрегнат
- рискът трябва да бъде анализиран
- рискът трябва да бъде управляван

Рисковете с ниска вероятност и влияние върху проекта могат да бъдат пренебрегнати. Рисковете със средна и висока вероятност или среден и висок ефект трябва да бъдат следени и анализирани. За рисковете с висока вероятност и ефект задължително се прави количествен анализ и трябва да бъдат управлявани.

### Роли и отговорности

Отговорен за цялостния процес по управление на риска е проектният ръководител.

В помощ на проектния ръководител работи борд за управление на риска, който включва:

- ръководители на екипи;
- представители на Възложителя;
- експерти в предметната област;

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- представител от финансовата структура на Възложителя.

Всеки член на екипа участва в процеса на идентифициране на рисковете. Качественият анализ на риска се извършва от борда за управление на риска. Количественият анализ на риска и планирането на ответни действия се извършва от проектния ръководител, подпомогнат от борда за управление на риска. За изпълнението на количествен анализ и планиране на ответни действия, проектният ръководител може да използва външни експерти в специфичната проектна област.

Наблюдението и контролът на рисковете се извършва от борда за управление на риска.

Минимум веднъж месечно, а при необходимост и по-често проектният ръководител докладва на Възложителя състоянието на проектните рискове. Регистърът на рисковете е достъпен за всички заинтересовани лица.

#### Категории на рисковете

Използват се следните категории при качествения анализ на рисковете:

- Категории за вероятност: малка, средна, голяма;
- Категории за въздействие: малко, средно, голямо;

В зависимост от вида си рисковете се категоризират на: технически, външен, организационен, управленски, финансов и др.;

В зависимост от вероятността и въздействието се извежда приоритетът на риска:

| Вероятност<br>Въздействие \ | Малко            | Средно           | Голямо          |
|-----------------------------|------------------|------------------|-----------------|
| Висока                      | Среден приоритет | Висок приоритет  | Висок приоритет |
| Средна                      | Нисък приоритет  | Среден приоритет | Висок приоритет |
| Малка                       | Нисък приоритет  | Среден приоритет | Висок приоритет |

При количественият анализ вероятността се оценява в проценти, а влиянието – в пари: разход при възникване на риска.

При управлението на риска се използват следните състояния за рисковете: постоянен, бъдещ, текущ, затихнал, отминал.

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

## 8.2 Регистър на рисковете

В периода на изпълнение на проекта ще се поддържа регистър на рисковете, като той ще бъде ревизиран и при необходимост актуализиран ежемесечно. Дейността по актуализация на регистъра на рисковете ще бъде резултат от изготвянето, приемането и обсъждането на резултатите от предаваните всеки месец междинни организационни доклади.

С помощта на този регистър ще може да се проследяват всички потенциални и възникнали рискове по време на изпълнение на проекта, което от своя страна ще позволи навременно извършването на превантивни действия с цел минимизиране на риска или реагиране при възникването на някой от тях.

На този етап Изпълнителят ще предостави 7 основни групи от рискове, които след започване на реализацията на проекта, ще бъдат актуализирани и обсъдени с Възложителя. След одобряване на тези основни групи и изброените видове рискове във всяка група, ще бъде финализиран първоначалния регистър на рисковете и той ще сложи за основа на последваща ежемесечна актуализация.

- Ключови фактори за успех

| Фаза                           | Фактор                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Подготовка на проекта          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ангажираност на ръководството</li> <li>• Реалистични очаквания и планиране</li> </ul>                                            |
| Анализ на изискванията         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наличие на екип на клиента</li> <li>• Наличие на опитни консултанти</li> <li>• Определяне на ясен обхват и приоритети</li> </ul> |
| Разработка                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Бързи решения</li> <li>• Без основни промени в обхвата на проекта</li> </ul>                                                     |
| Финална подготовка             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Адекватно тестване и приемане</li> </ul>                                                                                         |
| Продуктивна работа и поддръжка | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Качествено обучение на точните потребители</li> </ul>                                                                            |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

| Фаза | Фактор                                                                                                                     |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Дългосрочна стратегия за поддръжка и поддръжка на първо ниво при клиента</li> </ul> |

#### 8.2.1 Видове рискове

В тази точка са описани основни групи и видове рискове, които могат да бъдат идентифицирани на този етап. Въз основа на тези видове рискове е съставен реалистичен и тясно свързан дейностите по реализация на проекта първоначален регистър на рисковете с конкретизирани рискове.

Описанието на основните групи рискове ще започне от глобалните и ще приключи с локални групи рискове.

##### Група „Политически рискове”

Основна група са политическите рискове.

- Смяна на правителство;
- Промяна в правителствената политика на национално и международно ниво;
- Негативно публично отношение/медийна намеса;
- Безредици, военни действия;

Тази група рискове съдържа рискове, произлезли от външна за проекта среда. Особено актуални за текущото изпълнение на проекта са първите две. Смяната на правителство води след себе си период на неопределеност, до избор на друго правителство, и период на висок риск, поради времето необходимо за влизане в сила на новоприетите политики. Промяната в правителствената политика и на национално и на международно ниво също е изключително важен фактор, който трябва да се има предвид в период на продължителна глобална икономическа и финансова криза.

##### Група „Правни рискове”

Вероятността от възникване на рискове от тази група се увеличава драстично при наличие на възникнали събития от описаните в предходната група – промяна в правителствена политика,



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

смяна на правителство и т.н. В този случай се наблюдават по-мощни и основни изменения в различни области от нормативната рамка.

Регулярно се извършват промени на голяма или малка част от нормативни актове – регулярни събития, които изискват постоянен мониторинг от страна на изпълнителите на проекта.

Към правната група рискове спадат и локални за изпълнението на проекта рискове, свързани с договорната рамка за изпълнение на проекта.

Следните рискове могат да бъдат идентифицирани на този етап:

- Приемане и изменения на нормативни актове и други;
- Неточно дефинирани договорни рамки;
- Неочаквано включване на непредвидени отговорности;
- Загуба на права на интелектуална собственост;
- Невъзможност за постигане на задоволителни договорни споразумения;
- Неочаквани регулаторни мерки за контрол или лицензионни изисквания;
- Промени в данъчната и тарифна структура.

■ Група „Икономически и финансови рискове”

Рискове от този характер, които е необходимо да се следят по време на изпълнението на проекта:

- Колебания във валутните курсове;
- Нестабилност на лихвения процент;
- Инфлационен риск;
- Недостиг на оборотен капитал;
- Невъзможност за удовлетворяване на целевата възвращаемост от проекта;
- Неочакван финансов одит;

■ Група „Стратегически рискове”



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Чл. 2 от  
ЗЗЛД

Тези рискове са идентифицирани на високо ниво в планирането и организацията на изпълнение на проекта. Те са свързани с реализацията на изпълнението спрямо приетите рамки за качествено изпълнение на всеки резултат от дейност.

- Незадоволително изпълнение спрямо специфицираните изисквания
- Незадоволително ниво на управлението спрямо очакванията;
- Провал в договарянето;
- Неплатежоспособност на Възложителя;
- Невъзможност на доставчиците да удовлетворят договорните отношения от гледна точка на количество, качество, времеви график или рискови условия пред самите доставчици;
- Недостатъчна капиталова възвращаемост;
- Измами и кражби;
- Неуспех при реализацията на междинните резултати от проекта/финалния резултат от проекта;

- Група Административни рискове - „Организационни, управленски и рискове свързани с човешкия фактор”

Рисковете от тази група са рискове с по-висока вероятност за възникване, тъй като основата им произлиза от човешкия фактор. За минимизиране на тези рискове е необходимо наличието на правилни действия при вземане на решения при риск и неопределеност, утвърдени политики на управление на проекта, комуникационни канали, управление на между-групови и междуличностни конфликти от страна на Изпълнителя и от страна на Възложителя.

- Управленска некомпетентност;
- Неадекватни корпоративни политики;
- Некоректно внедряване на управленски практики;
- Лошо изпълнение на ръководни функции;
- Липса на права за изпълнение на ролята на участник в екипите по проекта;
- Липса на яснота по отношение на разпределението и съдържанието на роли и отговорности;

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

Чл. 2 от ЗЗЛД

ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНДОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Конфликти на лично ниво;
- Липса на решения или неподходящо взети решения;
- Липса на оперативна подкрепа;
- Непълна или подвеждаща информация;
- Здравословни проблеми при членове на екипите.

■ Група „Организационни и инфраструктурни рискове”

Тази група съдържа рискове, които по своята същност са сходни с рисковете от предходната група и възникването на едно събитие от едната група може да доведе до възникване на събитие в другата. Поради тази причина и поради локалната същност на тези рискове, те ще бъдат изкърсо следени.

- Неправилен дизайн;
- Еднократни човешки грешки и/или некомпетентност;
- Компрометиране на сигурността;
- Компрометиране на информационната сигурност;
- Невъзможност за осигуряване на непрекъснати бизнес процеси.

■ Група „Рискове от околната среда”

Поради териториалния обхват на проекта и целевите групи, засегнати от резултата на проекта (близко намиращи се до Изпълнителя структури и служители на НСИ до разпределени по цялата територия на страната структури и служители от централна администрация, областни и общински структури), тези група рискове също е фактор с особено значение за изпълнението на проекта, особено за реализацията на дейностите по обучение и поддръжка.

- Природни бедствия/земетресения, бури, наводнения/;
- Инциденти свързани със замърсяване;
- Транспортни проблеми.

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

165 / 172

чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Таблица: Предварителен регистър на рисковете

| №                       | Риск                                                                                                            | Категория      | Отговорник             | Вероятност | Въздействие | Минимизиране на риска и превантивни действия                                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------|------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Общи рискове за проекта |                                                                                                                 |                |                        |            |             |                                                                                                                                                                |
| 1.                      | Да настъпи промяна на обхвата на проекта                                                                        | Външен         | Възложител             | Малка      | Голямо      | Ясно документиране на изискванията на Възложителя.                                                                                                             |
| 2                       | Промяна в българското и европейското законодателство                                                            | Външно         | Възложител, Изпълнител | Малка      | Средно      | Навременно информиране на Възложителя/Изпълнителя                                                                                                              |
| 3                       | Непълнота в описанието на бизнес процесите, които следва да бъдат автоматизирани от Системата;                  | Външен         | Възложител             | Малка      | Голямо      | Ясно документиране на изискванията на Възложителя.                                                                                                             |
| 4                       | Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите на Изпълнителя и отговорностите при изпълнението на договора | Организационен | Изпълнител             | Малка      | Голямо      | Предоставяне на допълнителни членове към екипа с необходимите компетенции. Регламентиране по вътрешен ред на приоритетите при изпълнение на работата на екипа. |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

|   |                                                                                                                               |             |                                     |        |        |                                                                                                                             |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------|--------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Липса на ефективна комуникация между Възложителя, Изпълнителя и релевантните администрации                                    | Управленски | Възложител, Изпълнител              | Малка  | Средно | Редовни оперативни срещи между екипите на Изпълнителя и Възложителя.                                                        |
| 6 | Грешки при разработване на функционалностите на Системата;                                                                    | Управленски | Изпълнител - ръководител на проекта | Малка  | Средно | Провеждане на тестови сценарии преди внедряване на системата и отстраняване на констатираните дефекти преди внедряването и. |
| 7 | Нарушаване на графика на изпълнение на проектните дейности и риск от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка. | Управленски | Изпълнител                          | Средна | Средно | Редовни отчети за статуса на проекта.                                                                                       |
| 8 | Поява на неизяснени изисквания в късен етап от проекта и промяна на вече утвърдени изисквания.                                | Външен      | Възложител                          | Голяма | Голямо | Добро документиране на бизнес анализа. Представяне на прототипи. Пилотни версии на продуктите.                              |
| 9 | Липса или недостатъчно съдействие и/или                                                                                       | Управленски | Възложител                          | Малка  | Голямо | Приемане на междинните етапи. Редовно                                                                                       |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

|    | информация от възложителя.                                                                                                        |                |            |        |        | представяне на прогреса по проекта.                                                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 | Обемът на работата (човекодни) е голям и има вероятност за закъснения поради недооценяване на продължителността на някой дейности | Управленски    | Изпълнител | Малка  | Средно | Редовни оперативни срещи между екипите на Изпълнителя.<br><br>Ангажиране на допълнителни ресурси.                                                                 |
| 11 | Екипът на Възложителя е недостатъчен, не е на разположение за проекта или задачите по проекта са с нисък приоритет                | Организационен | Възложител | Малка  | Голямо | Предоставяне на допълнителни членове към екипа с необходимите компетенции.<br>Регламентиране по вътрешен ред на приоритетите при изпълнение на работата на екипа. |
| 12 | Изпълнението на проекта ще наложи промяна в бизнес процесите и процедурите на Възложителя                                         | Външен         | Възложител | Средна | Малко  | Одобрение от страна на Възложителя и регламентиране на реорганизацията.                                                                                           |
| 13 | Възложителят не е готов да участва в реализацията и в                                                                             | Външен         | Възложител | Малка  | Голямо | Отлагане изпълнението на проекта до готовност за                                                                                                                  |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД





ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

|    | експлоатацията на<br>проекта                                                                                                                                                                           |                 |                                           |        |        | участие<br>и<br>реализация.                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------|--------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14 | Липса или<br>недостатъчна<br>координация и<br>сътрудничество<br>между<br>участниците                                                                                                                   | Управл<br>енски | Възложител,<br>Изпълнител                 | Малка  | Средно | Редовни<br>оперативни<br>срещи между<br>екипите на<br>Изпълнителя и<br>Възложителя.                                                              |
| 15 | Използваната за<br>проекта<br>технология е нова<br>и не е изпитана в<br>други проекти                                                                                                                  | Управл<br>енски | Изпълнител -<br>ръководител<br>на проекта | Малка  | Средно | Изготвяне на<br>доклад с<br>предимствата на<br>прилаганата<br>технология.                                                                        |
| 16 | Невъзможност за<br>интеграция с<br>външни<br>информационни<br>системи,<br>идентифицирани<br>във фазата на<br>анализ като<br>източник на данни.                                                         | Технич<br>ески  | Възложител                                | Средна | Средно | Уведомяване на<br>Възложителя за<br>предвидими<br>технически<br>проблеми<br>(външна<br>зависимост) и<br>изготвяне на план<br>за действие.        |
| 17 | Риск свързан с<br>констатирани<br>дефекти в<br>разработената<br>софтуерна система,<br>произтичащи от<br>дизайна,<br>реализацията,<br>внедряването или<br>други елементи на<br>процеса на<br>разработка | Управл<br>енски | Изпълнител -<br>ръководител<br>на проекта | Малка  | Средно | Провеждане на<br>тестови сценарии<br>преди внедряване<br>на системата и<br>отстраняване на<br>констатираните<br>дефекти преди<br>внедряването и. |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

|    |                                                                                                                                                                                       |                |            |        |        |                                                                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Забавяне при вземането на решения или промяна на взети решения от страна на Възложителя                                                                                               | Управленски    | Възложител | Малка  | Средно | Изготвяне на детайлна процедура за управление на комуникациите и решенията по проекта.                     |
| 19 | Невъзможност от страна на Възложителя да осигури първите нива на поддръжка                                                                                                            | Организационен | Възложител | Средна | Голямо | Провеждане на обучение на служители на Възложителя за осигуряване на първо ниво на поддръжка на системата. |
| 20 | Включване в обучението на неподходящи хора                                                                                                                                            | Организационен | Възложител | Малка  | Голямо | Провеждане на предварителен анализ на компетенциите и събеседване със служителите, определени за обучения. |
| 21 | Невъзможност на Възложителя да сформира групи от обучавани експерти, които след това да могат да вземат активна роля при експлоатацията на системата (вкл. и първо ниво на поддръжка) | Управленски    | Възложител | Средна | Средно | Осигуряване на експерти с необходимите качества                                                            |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

170 / 172

чл. 2 от ЗЗЛД



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

|    |                                                                                                                                                                     |             |                        |        |        |                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | Трудности при изпълнението на поръчката, продиктувани от спецификата и/или от непълноти и/или неточности предоставените данни, необходими за изпълнение на работата | Управленски | Възложител, Изпълнител | Малка  | Голямо | Редовни оперативни срещи между екипите на Изпълнителя и Възложителя.                                                    |
| 23 | Поставяне на неизпълними, абстрактни или неясно дефинирани изисквания                                                                                               | Управленски | Възложител             | Малка  | Голямо | Изготвяне на ясно и детайлно описание на обхвата на поръчката и дейностите по нея.                                      |
| 24 | Липса на стимули за ползване на системата                                                                                                                           | Управленски | Възложител             | Средна | Голямо | Планиране и провеждане на кампания за популяризиране и създаване на широк интерес и обща информираност и ясни послания. |
| 25 | Неизпълнение на договорните задължения, в това число забавяне на плащания от                                                                                        | Финансов    | Възложител             | Малка  | Голямо | Осигуряване на допълнително финансиране от банка                                                                        |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

171 / 172

чл. 2 от ЗЗЛД







ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ  
ЕВРОПЕЙСКИ  
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

чл. 2 от  
ЗЗЛД

|    | страна<br>Възложителя                                                                                                                                  | на              |                            |        |        |                                                                                                                                                       |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 26 | Възникване на<br>междудличностни и<br>екипни конфликти                                                                                                 | Управл<br>енски | Възложител<br>и Изпълнител | Средна | Голямо | Навременно<br>информирание на<br>Възложителя/Изп<br>ълнителя и<br>прилагане на<br>стратегия за<br>управление на<br>конфликти                          |  |
| 27 | Негативно<br>публично<br>отношение                                                                                                                     | Външно          | Ръководител<br>на проекта  | Малка  | Средно | Предприемане на<br>интензивни<br>мерки за<br>популяризиране<br>на<br>положителните<br>резултати<br>обществеността<br>от реализацията<br>на проекта за |  |
| 28 | Промени в<br>нормативната<br>уредба, свързана с<br>дейностите по<br>настоящата<br>поръчка, които ще<br>рефлектират върху<br>изпълнението на<br>проекта | Външно          | Възложител,<br>Изпълнител  | Малка  | Средно | Навременно<br>информирание на<br>Възложителя/Изп<br>ълнителя                                                                                          |  |

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

чл. 2 от ЗЗЛД

