



Допълнителни рискове ще бъдат идентифицирани при стартиране на проекта и при по-детайлно запознаване със спецификите на проекта.

Регистърът на рисковете ще бъде актуализиран непрекъснато при изпълнение на проекта с добавяне на новоидентифицирани рискове, анализ на рисковете и промени в статуса на вече идентифицирани рискове.

Легенда:

Собственик (Отговорник) – Изпълнител (И), Възложител (В)

Степен на влияние (Матрица за оценяване на риска):

- 1: Много ниско;
- 2: Ниско;
- 3: Средно;
- 4: Високо;
- 5: Много високо.

Вероятност за възникване (събъждане) на риска / Вероятност на проявление

- 1: Много слабо вероятно;
- 2: Малко вероятно;
- 3: Вероятно;
- 4: Много вероятно;
- 5: Гарантирано.

Въздействие (Рейтинг) – стойностното изражение (произведение) от Вероятността на възникване на риска * Степента на влияние

Индикатор – под индикатор в настоящия регистър на рисковете разбираме индикация (факт), според който е много вероятно рискът да се случи.

Стратегии за реакция спрямо риска (Мерки):

- Избягване (Avoidance) – елиминира риска, като елиминира причината за него;
- Намаляване на риска (Mitigation) – намалява вероятността за риска;
- Прехвърляне (Transference) – отговорността се поставя на други лица/фирми (застраховане, гаранции, аутсорсинг на работата);
- Мониторинг на риска;
- Приемане – приемане на риска, без специфична реакция.

5.4.2 Идентифицирани рискове на етап изготвяне на техническо предложение

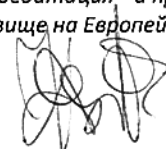
Към момента в заданието за настоящата обществена поръчка от Възложителя са идентифицирани 10 възможни рискове, които са обвързани с източниците на рискови фактори.

Въз основа на опита и експертизата ни при работа по проекти, и по конкретно с административни структури, действията и мерките, които предлагаме за управление на рисковете за изпълнение на предмета на обществената поръчка за всеки един риск са описани в Регистъра на рисковете. В него са отразени посочените от Възложителя идентифицирани рискове. Идентифицираните от Възложителя рискове са допълнително детайлизирани чрез възможното им проявление и последствия в процеса на изпълнение на проекта. Представени са мерки за предотвратяване на настъпване на дефиниран от Възложителя риск и/или мерки за преодоляване на последиците при евентуално събъждане.

Съгласно представената по-горе методология степента на влияние, вероятността за събъждане (проявление) и въздействието (Рейтинг) на всяка група рискове е представена в стойностно изражение, като всяка стойност е получена чрез прецизно прилагане на похвати за анализ и оценка на риска, представени графично в Матрицата за оценяване на риска (Таблица 2).

Рисковете в регистъра са анализирани и оценени спрямо наличната и достъпна предварителната информация на етап техническо предложение. При стартиране на работа по проекта те ще бъдат преразгледани и приоритизирани съвместно с Възложителя.

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващи орган.“





Допълнителни рискове ще бъдат идентифицирани при стартиране на проекта и при по-детайлно запознаване със спецификите на проекта.

Регистърът на рисковете ще бъде актуализиран непрекъснато при изпълнение на проекта с добавяне на новоидентифицирани рискове, анализ на рисковете и промени в статуса на вече идентифицирани рискове.

Легенда:

Отражение върху проекта – Н (негативно)

Вероятност за възникване(събъждане) на риска – Вероятност на проявление

- Гарантирано 5
- Много вероятно 4
- Вероятно 3
- Малко вероятно 2
- Много слабо вероятно 1

Степен на влияние на риска – Въздействие

- Много ниско 1
- Ниско 2
- Средно 3
- Високо 4
- Много високо 5

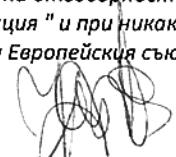
Приоритет* - В (висок), С (среден), Н (нисък)

**Приоритетът се определя заедно с Възложителя на база на Вероятността за възникване на риска и Степента му на влияние.*

- Въздействие (Рейтинг) – стойностното изражение на Вероятността на възникване на риска
- Степента на влияние (Таблица 1 Матрица за оценяване на риска)
- Собственик – Изпълнител (И), Възложител (В)
- Индикатор – под индикатор в настоящия регистър на рисковете приемаме индикация (факт), според който е много вероятно рискът да се случи.

Стратегии за реакция спрямо риска (Мерки):

- Избягване (Avoidance) – елиминира риска, като елиминира причината за него;
- Намаляване на риска (Mitigation) – намалява вероятността за риска;
- Прехвърляне (Transference) – отговорността се поставя на други лица/фирми (застраховане, гаранции, аутсорсинг на работата);
- Мониторинг на риска;
- Приемане – приемане на риска, без специфична реакция.





Група риск	Описание на риска	Отражение в ключови етапи на проекта	Собственник (Отговорник)	Приоритет	Степен на влияние	Вероятност	Въздействие (Рейтинг)	Индикатор	Мерки за реакция за предотвратяване на последните (Стратегия за смекчаване)
1	Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението – предмет на разработката на настоящата обществена поръчка	Н	В	С	4	1	4	Промяна на ключови изисквания и /или нови изисквания	Мерки за реакция за предотвратяване на последните (Стратегия за смекчаване) Актуализиране на план-графика; Предоставяне на допълнителни ресурси при необходимост; Паралелна работа по задачи там, където е възможно това;
2	Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя по време на аналитичните етапи на проекта	Н	В;И	С	2	2	6	Забавяне изпълнението на задачите по проекта спрямо приетия времеви график ;Забавяне в приключване на отделните етапи по проекта спрямо приетия времеви график;	Компенсирани на забавянето с по-кратки срокове за изпълнение на следващите етапи;

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



3	Ненавременно изпълнение на всяко от задълженията от страна на Изпълнителя	Н	И	С	4	1	4	Забавяне в изпълнението на етапите от план-графика на проекта;	Детайлно разпределение на дейностите и отговорностите по проекта; Изготвяне на детайлен времеви план-график по проекта с контролни точки по различните етапи и под-етапи и текуща отчетност от страна на И; Текущо проследяване на изпълнението на дейностите спрямо утвърдения план-график; Периодично преглеждане и ревизиране на план-графика, при необходимост;	Компенсирани на забавянето с по-кратки срокове за изпълнение на следващите дейности, където е възможно и няма да се отрази на качеството на работа; Актуализиране на план-графика, при необходимост; Предоставяне на допълнителни ресурси, при необходимост;
4	Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на договора	Н	И	С	3	1	3	Забавяне изпълнението на задачите по проекта спрямо приетия времеви график; Забавяне в приключване на отделните етапи по проекта	Прилагане на гъвкав подход от страна на И при работата по проекта; Отчитане натовареността на екипа на И; Ревизиране и преразпределение на задачите по ресурси; Детайлно	Предоставяне на допълнителни ресурси при необходимост; Използване на буферите от време; Паралелна работа по задачи там, където е възможно това;

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



								спрямо приетия времеви график;	разпределение на дейностите и отговорностите по проекта;	
5	Забавяне при изпълнение на проектните дейности, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка	Н	И	С	4	1	4	Забавяне изпълнението на задачите по проекта спрямо приетия времеви график; Забавяне в приключване на отделните етапи по проекта спрямо приетия времеви график	Сформиране на надежден екип от специалисти; Изграждане на вътрешни комуникации в екипа; Списък с допълнителни експерти, които да бъдат включени по проекта ;при необходимост	Подмяна на хора в екипа; Включване на допълнителни експерти в екипа;
6	Грешки при разработване на функционалности на системата	Н	И	В	3	2	6	Несъответствия и/или неточни, и/или грешни функционалности и;	Итеративна разработка на функционалности и модули; Регулярен преглед на разработките функционалности от И, при необходимост коригиране на изискванията в Системния проект;	Предоставяне на допълнителни ресурси при необходимост; Използване на буферите от време; Паралелна работа по задачи там, където е възможно това; Помощ от И за предотвратяване на затрудненията;

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващи орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ИНОВАЦИИ И
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

7	Недостатъчна яснота по правната рамка и/или променяща се правна рамка по време на изпълнение на проекта	Н	И, В	Н	3	2	6	Трудности при изготвяне на системния проект съобразно заданието.	Ясно разпределяне на роли и отговорности по спазването на нормативната рамка.	Ангажиране на допълнителни ресурси от И и осигуряване на разяснения от В по спорни нормативни въпроси. При необходимост ескалиране до отговорни институции за пояснения при неясноти.
8	Липса на задълбоченост при изследването и описанието на бизнес процесите и данните	Н	И	В	4	2	8	Забавяне в работата при изготвянето на Системния проект и/или неточно/непълно о/грешно описание на бизнес процеси;	Детайлно разпределение на дейностите и отговорностите по проекта; Текущо проследяване на изпълнението на дейностите спрямо утвърдения план-график; Периодично преглеждане и ревизиране на план-графика;	Актуализиране на план-графика; Предоставяне на допълнителни ресурси при необходимост; Паралелна работа по задачи там, където е възможно това;

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващи орган.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ ФОНД ЗА
РЕГИОНАЛНО РАЗВИТИЕ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ИНОВАЦИИ И
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ

9	Не информирани на възложителя за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите	Н	И	С	3	1	3	Забавяне изпълнението на задачите по проекта спрямо приетия времеви график; Забавяне в приключване на отделните етапи по проекта спрямо приетия времеви график;	Провеждане на допълнителни срещи между представители на В и И и навременно уточняване и отстраняване на всички неточности;	Преразглеждане на плана за комуникация; Изискване на повече срещи/ комуникации между екипите на В и И.
10	Риск за администриране на системата след изтичане на периода на гаранционна поддръжка	Н	В	В	4	3	12	Затруднения при обслужването на системата след гаранционната поддръжка;	Осигуряване на добре разработено ръководство на потребителя; Детайлно обучение; Консултации на изпълнителя през време на гаранционния период;	Подписване на договор за поддръжка, след Гаранционния период;

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващи орган.



6 ЕТАПИ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

Подхода ни за изпълнение на проекта се състои в използването на доказани методологии за разработката на софтуерни приложения, оказване на слуги в ИКТ и изпълнение за държавната администрация. Ще използваме методологиите PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2®), Rational Unified Process (RUP), ще прилагаме Методологията за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги и Наръчника за прилагане на методологията, приета с Решение № 578 на Министерския съвет от 30 септември 2013 г. и ще спазваме стандартите EN ISO 27001, EN ISO 20000-1 и нормативната уредба касаеща предоставянето на електронни административни услуги.

Ако бъдем избрани за Изпълнител изпълнението на проекта ще премине като минимум през следните етапи:

Подходът за изпълнение на цялата поръчка, включва описание на следните етапи във връзка с разработката на софтуерните системи - предмет на обществената поръчка:

- Анализ на данните и изискванията;
- Изготвяне на системен проект;
- Разработване на софтуерното решение;
- Тестване;
- Внедряване;
- Обучение;
- Гаранционна поддръжка.

6.1 Анализ на данните и изискванията

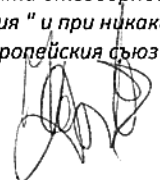
Функционален обхват на проекта

- Надграждане на съществуващи публични електронни административни услуги;
- Разработка и внедряване на нови публични електронни административни услуги;
- Разработка и внедряване на нови вътрешноадминистративни услуги.

Независимо от източника на финансиране ще са приложими и предварителните условия за допустимост (Приложение №1 от Пътната карта за електронно управление 2016-2020) за финансиране на проекти по ОП "Добро управление", в т.ч.:

- Предвидените за разработка и внедряване услуги ще бъдат регистрирани предварително в Регистъра на услугите към Административния регистър (съгласно чл. 61 от Закона за администрацията) и ще въведени и валидирани данни за броя на транзакциите по предоставяне на тези услуги в Модула „Самооценка на административното обслужване“ в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА). Услугите, които ще бъдат надградени, и новоразработените услуги ще отговарят на изискванията за електронни услуги с минимално Ниво 4, където е приложимо (т.е. услугата изисква заплащане на такса), или Ниво 3, в случаите, в които за предоставяне на услугата не се изисква заплащане на такса; Дефинициите за нивата на електронизация на административните услуги са регламентирани в Наредбата за административния регистър към Закона за администрацията;
- В процеса на бизнес анализ ще бъде изследвана съвместимостта на бизнес процесите на Възложителя с вече одобрени оптимизирани референтни модели за предоставяне на услуги и нормативни изисквания на Базисен модел за Комплексно административно обслужване в държавната администрация. При наличие на разработени модели за предоставяне на услуги по „Епизоди от живота“ и „Събития от бизнеса“, които включват услуги, предоставяни от Възложителя, ще бъдат съобразени нуждите от модификации в референтните модели, за

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващи орган.“





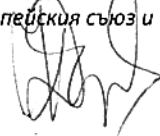
да се постигне подобряване на времето и намаляване на административната тежест при комплексно обслужване, спрямо предоставянето на отделните услуги поединично;

- В случай че се касае за административни услуги, те ще бъдат разграничени на базата на разлики в бизнес процесите и няма да бъдат генерализирани и/или обобщавани на базата на типа на действие (например ако Системата издава няколко различни вида удостоверения, с които се удостоверяват различни обстоятелства, административните услуги трябва да бъдат регистрирани отделно);
- Удостоверителните административни услуги ще бъдат регистрирани и като вътрешни административни услуги и да бъде реализирана възможност за предоставянето на тези услуги като електронни вътрешно- административни услуги за нуждите на комплексното административно обслужване чрез служебен онлайн интерфейс.

6.1.1 Специфични изисквания към етапите на бизнес анализа и разработка

- В случай че бъдем избрани за Изпълнител, ще следваме Методологията за усъвършенстване на работните процеси за предоставяне на административни услуги и Наръчника за прилагане на методологията, приета с Решение № 578 на Министерския съвет от 30 септември 2013 г.;
- Ще бъде предвидена фаза на проучване, по време на която ще се дефинират потребителските нужди;
- Ще бъдат предвидени периодични продуктови тествания по време на разработката и внедряването на Системата, с извадка (фокус-група) от бъдещите потребители на електронната услуга (служители в администрацията, граждани, доставчици на обществени услуги), чрез които ще се изпита и оцени използваемостта на услугите и потребителските интерфейси, както и ще бъдат отстранени затруднения и несъответствия със заданието;
- Ще се спазват нормативните изисквания за еднократно събиране и повторна употреба на данни в държавната администрация (съгласно АПК и ЗЕУ) и в разработените бизнес процеси да не се изискват данни за заявителя и/или за получателя на услугата, които могат да се извлекат автоматично в процеса на електронна идентификация чрез Центъра за електронна идентификация или на база на ЕГН от КЕП. При необходимост ще предложим на Възложителя адекватни промени в нормативната уредба, които да хармонизират съответните секторни нормативни изисквания с общите разпоредби на Административно процесуалния кодекс, Закона за електронно управление, Закона за електронния документ и електронния подпис и приложимите подзаконовни актове, ако действащата нормативна уредба изисква:
 - Изрично попълване на типов хартиен формуляр, върху който потребителите трябва да се подпишат собственоръчно и/или който да приложат като изискуем документ при заявяването на електронна административна услуга;
 - Изрично деклариране или обявяване на обстоятелства или данни, които се администратират и/или удостоверяват от други държавни органи и могат да бъдат получени по служебен път, включително и автоматизирано през съответни интеграционни интерфейси;
 - Други нормативни изисквания, които водят до неоптимални или ненужно бюрократични процеси, които биха могли да бъдат оптимизирани при заявяване и предоставяне на електронни административни услуги;
- Ще се разработят информативни текстове за всяка електронна административна услуга, които включват като минимум:
 - Условия за предоставяне на услугата;
 - Срокове за предоставяне на услугата;

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващи орган.“





- Такси за заявяване и съответно предоставяне на услугата;
- Начини за получаване на услугата;
- Резултат от предоставяне на услугата;
- Отказ от предоставяне на услугата;
- Информативните текстове за всяка електронна административна услуга ще бъдат достъпни за потребителите още като първа стъпка от заявяването на услуга;
- Тарифирането на услугите ще бъде реализирано така, че Системата да съхранява всички версии на тарифите за услуги (от дата до дата) и да прилага съответната тарифа, в зависимост от момента, в който е заявена дадена услуга;
- Ще бъде оптимизиран потребителският път от влизане на сайта до заявяване и получаване на услуга и пътят от регистрация на нов потребител до заявяване и получаване на услуга;
- При оптимизацията на потребителския път ще се отчита всяко действие от страна на потребителя (натискане на бутон, въвеждане на данни, прочитане на текст и пр.), което може да се спести.

6.1.2 Специфични изисквания при оптимизиране на процесите по заявяване на електронни административни услуги в зависимост от заявителя

Съгласно действащата нормативна уредба допустимите заявители на електронни административни услуги могат да бъдат разделени в няколко групи, като процесите по заявяване на ЕАУ и необходимите процеси по установяване на допустимостта на заявлението зависят от множество фактори. Ще бъде обърнато специално внимание на спецификите в процесите в зависимост от качеството, в което действа заявителят, за да се постигне максимална оптимизация на процеса, като същевременно ще бъде защити сигурността на търговския и гражданския оборот.

В приложената диаграма на Фигура 7 са показани възможни разлики в бизнес процесите в зависимост от качеството, в което действа заявител на ЕАУ: