# КРАТКО ОПИСАНИЕ НА ИЗПОЛЗВАНАТА В МОМЕНТА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА НА НАПОО (<https://is.navet.government.bg>)

1. **Информация за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – функции и структура**

Съгласно Закона за професионално образование и обучение(ЗПОО) НАПОО е държавен орган за лицензиране на дейности в системата на професионалното образование и обучение, за осъществяване на контрол и оценка на качеството на дейността на лицензираните институции, както и за координация на институциите, имащи отношение към професионалното ориентиране, обучение и образование със следните функции (чл. 42 от ЗПОО):

* издава и отнема лицензии за професионално обучение и професионално ориентиране, както и издава дубликати на лицензии, когато оригиналните са изгубени, унищожени или са станали негодни за ползване, по ред, определен в правилника за дейността на НАПОО;
* осъществява контрол на дейността и оценка на качеството на обучението в лицензираните институции в системата на професионалното обучение;
* разработва и предлага на министъра на образованието и науката:
  + списъка на професиите за професионално образование и обучение;
  + държавните образователни стандарти за придобиване на квалификация по професии;
* участва в разработването на наредбите по чл. 17в, ал. 2 и чл. 34, ал. 1;
  + - въз основа на анализ на дейността на центровете за професионално обучение и центровете за информация и професионално ориентиране прави предложения за усъвършенстване на системата на професионалното образование и обучение;
    - възлага провеждането и внедряването на научни изследвания в областта на професионалното образование, обучение и ориентиране;
    - координира дейностите по разработване на стратегии за развитие и усъвършенстване на професионалното образование и обучение;
    - съдейства за международното признаване на документите за професионално образование и професионално обучение;
    - създава и поддържа регистър на центровете за професионално обучение и на центровете за информация и професионално ориентиране и за издадените и отнетите лицензии;
    - създава и поддържа регистър на свидетелствата за професионална квалификация, удостоверенията за професионално обучение, свидетелствата за валидиране на професионална квалификация и удостоверенията за валидиране на професионална квалификация по част от професия (документи по чл. 38 и чл. 40 от ЗПОО), издадени от центровете за професионално обучение;
    - определя индикатори за предоставяне на годишната информация от лицензираните центрове за извършената дейност през предходната календарна година по чл. 22, ал. 8 от ЗПОО;
    - разработва и утвърждава формуляри и образци на документи за лицензиране;
    - методически подпомага центровете за професионално обучение, които извършват валидиране на професионални знания, умения и компетентности в системата на професионалното образование и обучение.

Структурата на Национална агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) е представена във фигура 1:

Председател на НАПОО и на УС на НАПОО

Фигура 1. Структура на НАПОО

Управителен съвет на НАПОО

Заместник председател на НАПОО

17 експертни комисии към НАПОО

Главен секретар

Отдел „Административно, правно и финансово обслужване“

Дирекция „Професионална квалификация и лицензиране

Фигура 1. Структура на НАПОО

1. **Налична технологична и информационна инфраструктура, свързана с изпълнение на поръчката:**

**Информационната система на НАПОО** (<https://is.navet.government.bg>) събира, обобщава и обработва информацията за осъществяване на процедурата по лицензиране, процеса на организираното от ЦПО професионално обучение на лица над 16 г. в ЦПО и процесите на мониторинг и последващ контрол от страна на НАПОО на дейността на лицензираните институции.

На базата на данните в ИС на НАПОО се поддържат на интернет-сайт на Агенцията (<https://www.navet.government.bg>) регистри на:

* лицензираните ЦПО и ЦИПО;
* отнетите лицензии;
* издадените документи за професионална квалификация на обучаваните.

Данните, които се въвеждат са защитени и до тях нямат достъп неоторизирани лица. Всички данни, които се съдържат в системата, се въвеждат от представители на ЦПО и служители в НАПОО, НАПОО носи отговорност за съхраняването им. Достъп до данните в ИС на НАПОО съобразно задачите си имат: служители на НАПОО, членове на експертни комисии и външни експерти.

**ИС на НАПОО- процедура по лицензиране**

За целите на лицензирането всеки кандидат за лицензиране получава парола и потребителско име в системата и въвежда структурирана информация, необходима за процедурата по лицензиране – напр. данни за контакт, професии, специалности, описание на базите, на преподавателите и др., а също и прикачва документи (напр. Учебни планове или СV на преподавателите, Правилник на ЦПО). На базата на попълнената информация Кандидатът за лицензиране генерира чрез ИС на НАПОО Заявление, което се представя в деловодството на НАПОО за стартиране на процедурата по лицензиране. Плащането на лицензионната такса НЕ се осъществява през ИС на НАПОО.

За целите на процедурите по лицензиране (общо 3 процедури) и на база на въведената от кандидатите за лицензиране информация, експертите на НАПОО преглеждат въведената от кандидата за лицензиране информация, правят оценка и генерират в ИС на НАПОО документи, съпътстващи процедурата по лицензиране (напр. заповеди, писма, доклади), част от които постъпват директно в деловодната система (двете системи са свързани). Деловодната система приема, но не експортира документи към ИС на НАПОО. Деловодната система е на Индекс БГ.

Достъп до данните въведени от кандидатите за лицензиране имат както служители в НАПОО така и външни експерти и членове на ЕК към НАПОО, които участват в лицензионния процес.

Проверките за съответствието на изготвената от ЦПО документация с нормативните изисквания се осъществяват предимно ръчно – вградените автоматични контроли са недостатъчни, а и голяма част от документите са прикачени, а не са създадени в ИС на НАПОО и информацията в тях не е в машинно четим формат.

Публичен достъп има само до данни за контакт с кандидатите за лицензиране и до етапа на лицензионната процедура.

**ИС на НАПОО- професионално обучение в ЦПО**

След получаване на лицензията ЦПО поддържа детайлна информация за всяко проведено обучение и за всяко обучено лице. На настоящия етап, в ИС на НАПОО се въвежда и обработва информация за планираните и проведените обучения от ЦПО, като в нея се съдържат данни за:

* Професия/ специалност/ СПК (по СППОО), по която е проведено обучението
* Вид на обучението (за придобиване на степен на професионална квалификация, по част от професия или валидиране), начин на финансиране на обучението
* Мястото на провеждане на курса
* Дата на провеждане на изпитите по теория и практика
* Данни за преподавателите и членовете на изпитната комисия
* Данни за курсистите: лични данни (ЕГН, име, презиме, фамилия), данни за обучението (завършване на курса - завършил с документ; прекъснал; завършил курса; но не положил успешно изпита; успешно валидиране), оценки от държавните изпити по теория и практика (в случай че е проведено обучение за придобиване на степен на професионална квалификация)
* Данни за издадените документи: вида на документа, регистрационен номер и дата на издаване (за документите с фабрична номерация – и фабричния номер), сканирано копие на документа.

Малка част от изготвяните в ЦПО документи, съпътстващи учебния процес (и регламентирани в наредби на МОН) се генерират от ИС на НАПОО (напр. протоколи за изпити). Преобладаващата част от документите съпътстващи учебния процес не се генерират от НАПОО (напр. свидетелствата за професионална квалификация) въпреки че в ИС има почти всички необходими за тази цел данни.

Веднъж годишно извадка с данни за обучени през годината лица се изпраща в НСИ. Структурата на таблицата с извадката е предварително утвърдена от НСИ.

В допълнение, Центровете за професионално обучение въвеждат информация за получените, използвани и унищожени документи с фабрична номерация, като тези данни автоматично се проверяват за съответствие с номерата на издадените от съответното ЦПО документи за професионална квалификация с фабрична номерация. Справки от заявените от ЦПО документи с фабрична номерация се обобщават и изпращат автоматично към печатницата на МОН.

Документите за професионална квалификация, издавани от частните центрове на обучените от тях лица, се включват в публичен регистър, който се визуализира на сайта на НАПОО. Включването съгласно изискванията на чл. 40б ал. 2 от ЗПОО става след проверка от НАПОО дали обучението или валидирането е извършено при спазване на изискванията на ЗПОО и на съответния държавен образователен стандарт за придобиване на квалификация по професия. Разработен е допълнителен модул към ИС на НАПОО, чрез който се прави проверка на това съответствие. Едва в този модул се въвежда от ЦПО информация в машинно четим формат за предмети и учебни часове от учебния план и има вградени контроли (дали са спазени някои изисквания на ЗПОО) .

Ежедневно данните от ИС на НАПОО се архивират на сървър колокиран в дейтацентър чрез алтернативен интернет канал.

Достъпът до ИС на НАПОО се осъществява чрез https://is.navet.government.bg.

Информационната система на НАПОО е сертифицирана за съответствие с изискванията за оперативна съвместимост и информационна сигурност.

Публичен достъп съществува само за част от данните в ИС (вкл. се визуализира на Интернет страницата на НАПОО), напр. професии и специалности включени в лицензията, данни за контакт, планирани предстоящи курсове за професионално обучение.

Данните за провежданите обучения, вкл. и лични данни на курсисти са достъпни само за експерти от НАПОО съобразно задълженията им.

**ИС на НАПОО- инструмент за мониторинг и последващ контрол от страна на НАПОО на проведените от ЦПО обучения**

НАПОО осъществява последващ контрол на дейността на ЦПО, който включва проверка на данните в ИС на НАПОО и посещение на място. Протоколите от проверките не се генерират от ИС на НАПОО на този етап. Проверките на въведените данни за проведени от ЦПО обучения се осъществяват изцяло „ръчно“, тъй като напр. основният документ „учебен план“ не се въвежда в машинно четим формат , а се прикача като отделен файл.

Мониторинг на издаваните от ЦПО документи за професионална квалификация (свидетелства и удостоверения)– осъществява се чрез специално изграден модул към ИС. Експерт от НАПОО проверява съответствието на проведеното обучение с действащото към момента на издаване на документа законодателство, учебния план, преподавателския състав, преглежда сканираното копие на издадения документ (вкл. и за технически грешки), наличие на медицински документ, документ за завършено образование и др. Тази проверка също се осъществява предимно ръчно, автоматичните контроли са изградени, но те се отнасят само до този етап – издаване на документ на ПК. След проверка и потвърждаване на законосъобразността на издаването им, документите се включват в публичния регистър, който се визуализира на интернет страницата на НАПОО. Между проверяващия експерт от НАПОО и ЦПО се осъществява кореспонденция чрез ИС на НАПОО, насочена към идентифициране и отстраняване на грешки и пропуски относно издадените документи. Документи, които не отговарят на изискванията и не може да бъдат поправени, не се публикуват в публичния регистър, но се запазват в ИС на НАПОО, вкл. и със запис на мотивите да не бъдат допуснати до публичния регистър.

**Новият софтуер на ИС на НАПОО по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ трябва да бъде създаден в пълно съответствие с разработеният от ДАЕУ „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“**

**При реализацията на новия софтуер по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ трябва да бъде създадена възможност ЦПО, експертите на НАПОО и членове на експертните комисии към НАПОО да използват електронни формуляри за директно създаване и подаване на стандартизирани документи, включително учебна документация. В тези електронни формуляри трябва да бъде интегрирана възможност за автоматично попълване на информация, вече налична в ИС на НАПОО или достъпна през системата за служебен обмен на информация между ИС на държавните администрации. В тези електронни формуляри трябва да бъде интегрирана система за предварителен контрол на въвежданата информация на базата на дефинирани от НАПОО критерии (data quality firewall), на базата на изисквания на нормативни документи (наредби, рамкови програми за ПОО, ДОС за придобиване на квалификация по професии, други). Генерираните от тези електронни формуляри документи трябва да могат да бъдат цифрово подписвани.**

1. **Хардуер, софтуер и мрежова свързаност**

Системната архитектура на ИС на НАПОО е разработена на базата на Open Source многопотребителска операционна система FreeBSD (UNIX), СУБД PostgreSQL, уеб-сървер Apache. Системата използва утвърдени стандарти за достъп до данните, за изграждане на бизнес-логиката и потребителския интерфейс, в съответствие с изискванията за оперативна съвместимост и обмен на данни с други системи. Потребителският интерфейс е уеб-базиран, ползва AJAX/AJ2 технологии и осигурява възможност за работа през всички популярни Интернет-браузъри (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera и др.). Разработен е според утвърдените стандарти за достъпност (accessibility) и ползваемост (usability), като е валидиран като документ с ниво „strict” според препоръките на W3C/WAI. Потребителският интерфейс е изцяло на български език, като ползва UTF-8/UNICODE. Базата данни поддържа всички утвърдени стандарти за кирилица, което осигурява широки възможности за експорт и импорт на данни.

Разработената система е базирана на софтуер с отворен код, който не изисква допълнително закупуване на лицензи и допълнителни такси за поддръжка:

* FreeBSD (The FreeBSD License)
* PostgreSQL (Regents of the University of California (BSD License))
* Apache (Apache License)
* PHP (The PHP License)
* Perl PERL Artistic License
* cnxFuria (MIT License)
* cnxWhirlwind (MIT License)

Информационната система на НАПОО е разположена във вътрешната инфраструктура на НАПОО. Хардуерната инфраструктура, ползвана за нуждите на Информационната система на НАПОО, включва:

| **Вид** | **Технически параметри** | **Статус/ Състояние** | **ОС** |
| --- | --- | --- | --- |
| Сървър 1 на ИС | **INTEL Server - S5000V**  MB 2xSocket-1366 INTEL  **2 x CPU Server Quad-Core Xeon E5520** 2.6GHz  **16GB Server RAM**  **6xHDD Server 300GB SCSI** hot-swap  **RAID Controller 8ch** 512MB RAID levels: 0, 1, 10, 5, 50, 6  **Server Chassis INTEL SC5650BRP**, Tower, 6U Rack-Mountable with rack kit, **Redundant 1+1 PSU 600W**, Black  Keyboard + MOUSE  DVD RW/-RW; 4x4x+RDL/-RDL  2 x Gbit LAN | Закупен 2009 г., извън гаранция | FREE BSD |
| Сървър 2 на ИС | **Intel Server System R2308GZ4GC - Xeon ES-1220, RAM 32GB, 2xTB HDD+4x4BHDD /по договор № 13-32-22/03.02.2014 г. по ОПАК/** | Закупен 2015 г., извън гаранция | FREE BSD |
| уеб сървър | **Intel Server System R2308GZ4GC - Xeon ES-1220, RAM 32GB, 2xTB HDD+4x4BHDD /по договор № 13-32-22/03.02.2014 г. по ОПАК/** | Закупен 2015 г., извън гаранция | FREE BSD |
| Архивиращо устройство на ИС | NAS AIC 10 TB storage | Закупен 2009 г., извън гаранция | е-Open |
| Mail Сървър | **Server INTEL SR2600URBRP**,  **Chassis INTEL SR2600URBRP** 2U, 5 HotSwap 3.5'' HDD sleds (up to 6), PS HotSwap 750W PSU 1+1,  MB Server 2xSocket-1366 Server Board S5520URR,  **1xCPU INTEL Quad-Core Xeon E5620** (box) (2.4GHz S1366)  3xDDR3 DIM 4096MB Server **RAM** Registered, ECC(total of **12GB**)  **RAID Controller SAS 8ch** 512MB (JBOD, 0, 1, 10, 5, 50, 6),  **5x HDD Server 1TB** 7200rpm 32MB cache Serial ATA II-300),  DVD RW internal;  2xLAN Card 10/100/1000Mbps - integrated | Закупен 2012 г. , извън гаранция | CentOS |
| Файлов Сървър | **Server INTEL SR2600URBRP**,  **Chassis INTEL SR2600URBRP** 2U, 5 HotSwap 3.5'' HDD sleds (up to 6), PS HotSwap 750W PSU 1+1,  MB Server 2xSocket-1366 Server Board S5520URR,  **1xCPU INTEL Quad-Core Xeon E5620** (box) (2.4GHz S1366)  3xDDR3 DIM 4096MB Server **RAM** Registered, ECC(total of **12GB**)  **RAID Controller integrated**  **5x HDD Server 1TB** 7200rpm 32MB cache  Serial ATA II-300),  DVD RW internal; 2xLAN Card 10/100/1000Mbps - integrated | Закупен 2012 г. , извън гаранция | Windows Server 2008 Standard |
| Непрекъсваемо електрозахранване | **UPS EATON EX 3000 RT3U HotSwap HW** | Закупен 2009 г., извън гаранция | - |
| Мрежов маршрутизатор | **Cisco2811-SEC/K9**  **2811 Security Bundle,Adv Security,64F/256D** | Закупен 2009 г., извън гаранция | Cisco IOS |
| Сървър за съхранение на данни | AIS-122R2R, сер. № 022825, твърд диск HGST Ultrastar 7U6000/3,5"/4TB/128MB/7200RPM и памет Kingston 16GB DT microDuo USB3.0022825, твърд диск HGST Ultrastar 7U6000/3,5"/4TB/128MB/7200RPM и памет Kingston 16GB DT microDuo USB3.0 | 2017 |  |
| Дисков масив | QNAP TS-463U-RP-4G, сериен № Q179I10076 | 2017 |  |

**За хардуерно обезпечаване на софтуера разработван по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ в периода 2020-2022 г. се планира да бъдат закупени два сървъра, UPS за всеки от тях, 1 мрежови маршрутизатор и 1 мрежовият комутатор. Планирано е закупуване на лицензи, застраховки и допълнително окабеляване на НАПОО. Предвидено е и допълнително хардуерно обезпечаване на работата в АЗ (за сървър и UPS). Изборът на външни изпълнители и доставчици на техника ще се осъществява с отделна поръчка в съответствие със ЗОП и вътрешните правила на НАПОО.**

1. **Потребители на ИС на НАПОО**

**Лицензирани ЦПО и ЦИПО, както и кандидати за лицензиране или за изменение на лицензията с допълване на нови професии и специалности**

Понастоящем има 1119 ЦПО (1004 с активна лицензия към 31.12.2019 г), част от ЦПО са с прекратена лицензия, но данните в ИС за тях остават налични. Кандидатите за лицензиране, които работят в системата са различен брой (но средно 40-50 лица годишно за последните години)

Данни в ИС на НАПОО се въвеждат от ЦПО от 2010 г., когато се изгражда основната платформа, даваща възможност за създаване на профил на всяко ЦПО. Преобладаващата част (но не всички) от данните в ИС за ЦПО могат да бъдат променяни / актуализирани от самите ЦПО.

Процесът на лицензиране е 3 месеца. Всяко ЦПО може да допълни впоследствие лицензията си с нови професии. Процедурата по допълване е отново 3 месеца.

Всеки ЦПО поддържа в ИС на НАПОО учебни планове по професиите и специалностите за които е лицензиран - средно по 20 броя.

Справките свързани с броя курсове и броя обучени лица, данни за които се съхраняват в ИС, показват постоянна тенденция за последните 4 г. През 2019 г. по данните въведени от ЦПО в системата са проведени около 10 000 курса. Обучени са около 91000 обучени лица. От издадените свидетелства за професионална квалификация 17 407 свидетелства са публикувани в публичния регистър след проверка от НАПОО и е отказано вписване на 1350 поради несъответствие на проведеното обучение с изискванията на лицензията. Издадени са 62847 удостоверения за професионално обучение, 17196 свидетелства за правоспособност, 100 бр. свидетелства за валидиране на професионална квалификация и 21 за валидиране на професионална квалификация по част от професия.

Изискването за публикуване в публичен регистър на издадените от ЦПО свидетелства е въведено с промяна в ЗПОО от 2018 г., като данните в публичния регистър са на база на въведени данни в ИС на НАПОО.

**Експерти на НАПОО**

Експертите в НАПОО, които влизат в ИС, генерират документи, правят проверки са общо 12 лица. Други 5 лица на ръководни позиции имат достъп с цел мониторинг и контрол в системата.

**Външни експерти, с договори по ЗЗД към НАПОО**

Външните експерти, които трябва да правят преглед, оценка на документацията на конкретен ЦПО в рамките на процедурата по лицензиране и доклад са не повече от 300 лица

Членовете на експертните комисии към НАПОО преглеждат документацията на конкретен ЦПО в рамките на процедурата по лицензиране са около 150 лица – понастоящем само част от членовете на ЕК имат потребителски имена и пароли.

**Други**

Граждани, кандидати за обучение, обучавани лица – имат достъп само до публичната част на данните от ИС – визуализирани както в платформата на ИС, така и в публичните регистри на Интернет страницата на НАПОО

**Представители на институциите – МТСП, АЗ**

Служителите на МТСП и АЗ могат да виждат данни от ИС, които са получени в резултат на обмен на данни между ИС на НАПОО и НБД на АЗ.

**При реализацията на новия софтуер по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ ще бъдат разширени възможностите на лицата, търсещи и получаващи услугата „професионална квалификация“, които ще могат по различни критерии да правят справки и да получават информация с цел правилен избор на квалификационен курс. За тези лица е необходим и специално разработен потребителски интерфейс.**

1. **Интеграция на ИС на НАПОО**

Към момента данни от ИС на НАПОО се подават с уебсървиз към Агенция по заетостта (напр. статут на ЦПО активна/отнета лицензия, материална база за обучение по теория или по практика, преподаватели и др.). ЦПО въвеждат в базата данни на АЗ информация за проведени курсове, обучени лица и т.н., като тази информация може да се импортира в ИС на НАПОО за да не се въвежда в ИС на всяка от двете администрации поотделно. Това се отнася само за част от обученията в ЦПО, финансирани с публични средства – а именно обучението с ваучери.

Данни, аналогични с данните в публичните регистри на НАПОО се подават в REGIX (разрешение за ползване на данните имат НАЦИД, МТСП, АЗ и др.).

Два пъти годишно като таблици се подават данни за обучените лица и за лицензираните ЦПО в Портала за отворени данни на Република България (https://data.egov.bg/)

За проверка на образователното равнище на кандидатите за обучение (наличие на диплома за средно образование за лица завършили след 2009 г.) е изградена интеграция с базата данни на МОН.

**Софтуерът по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ съгласно разработеният от ДАЕУ „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“ трябва да има изградени условия за интеграция с всички други административни органи или лица, осъществяващи публични функции, или организации, предоставящи обществени услуги свързани със:**

**- процеса на мониторинг и контрол на качеството на услугите за професионално обучение;**

**- процес на планиране и изпълнение на политики и услуги за професионално обучение.**

**За реализацията на новия софтуер по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ ИС на НАПОО трябва да бъде използван подход позволяващ безпроблемната му миграция по посока на изчислителен облак (cloud ready software)**

1. **Текуща следгаранционна поддръжка на информационната система на НАПОО ще включва най-малко, но не само:**

1. Осигуряване технологичното функциониране на ИС на НАПОО съгласно заложените в системата стандарти и процеси и отстраняване на всички установени в процеса на работа грешки.

2.   Осигуряване дейностите и функциите на ИС, свързани с:

2.1. Проверка на данните от годишните отчети, подадени от ЦПО, и подготовка на данните за подаване към НСИ (нормализация, отстраняване на некоректни данни след съгласуване със съответното ЦПО, комуникация с НСИ по отношение на предоставяните данни)

2.2. Автоматизирана подготовка и подаване на данни към Портала за отворени данни на Република България (https://data.egov.bg/)

2.3. Поддръжка на съществуващи и подготовка на нови електронни услуги, вкл. осигуряване на техническа свързаност, към външни информационни системи в съответствие с разработеният от ДАЕУ „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“:

2.4. Инсталиране и поддръжка на функционалността на външни приложения за връзка с други информационни системи в съответствие с **разработеният от ДАЕУ „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“**.

2.5. В рамките на срока на гаранционната поддръжка и без допълнителни такси ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ трябва да може да заяви доработка и разширяване на функционалността на новия софтуер по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ в ИС на НАПОО изискващи промяна или дописване на програмен код в размер на до 10% от общата функционалност на системата.

3.   Архивиране на базата данни и потребителския интерфейс на ИС на НАПОО, и възстановяване на данни от архивни копия при необходимост (ежедневно след края на работния ден). Възстановяването на данни от архивно копие допуска максимална загуба на данни от 24 часа.

4.   Техническа поддръжка:

4.1.  Периодична профилактична поддръжка на системата: профайлинг и анализ на лог-файлове за отстраняване на евентуални проблеми с производителността на системата и осигуряване на скалируемост.

4.2. Миграция на базата данни и сорс-кода (вкл. и към изчислителен облак) при евентуална промяна в инфраструктурата на възложителя (подмяна на хардуер, надграждане на ползвана система за бази данни и уеб-сървър, промяна в информационната структура и др.) – при необходимост. За реализацията на новия софтуер по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ ИС на НАПОО трябва да бъде използван подход позволяващ безпроблемната му миграция по посока на изчислителен облак (cloud ready software).

4.3.  Актуализиране / настройване на софтуера за съвместимост с нови версии на ползваните операционни системи и/или интернет-браузъри – при необходимост

5.   Съдействие в работата на потребителите - експерти от НАПОО и външни експерти, работещи със системата, свързани със:

5.1.  Достъп до системата

5.2.  Възникнали казуси по процедурите, поддържани от системата (лицензиране на ново ЦПО, лицензиране на ново ЦИПО, промяна в лицензията на ЦПО, вписване на промени в обстоятелствата, издаване на дубликат на лицензия, кореспонденция ), както и по ежедневните дейности на експертите, свързани с ползването на данни от ИС на НАПОО

5.3.  Съдействие за изготвяне на специализирани справки - при необходимост

6. Съдействие в работата на потребителите - представители на лицензирани или кандидатстващи за лицензиране ЦПО/ЦИПО, работещи със системата, в случаите на възникнали проблеми и казуси при работата с ИС, както следва:

6.1.  Достъп до системата

6.2.  Въвеждане на данни за групи и обучаеми, вкл. прехвърляне на данни от импортен файл от външни системи – ИС на АЗ или собствена система

6.3.  Подаване на годишен отчет и доклад за самооценка (януари ежегодно)

6.4.  Въвеждане на заявки за документи, описание и отчитане на документи с фабрична номерация

6.5.  Отстраняване на възникнали технически проблеми при работата със системата

6.6. Други подобни

7. Съпътстващо обучение/консултации на експерти от НАПОО и външни експерти за работа с ИС на НАПОО

8. За срока на гаранционно и техническо обслужване разработчикът на софтуер по проект „Качество и ефективност“, договор BG05M9OP001-3.020-0001-C01“ ИС на НАПОО трябва да осъществява автоматизиран 7х24 мониторинг на информационната система и да отстранява всички забелязани проблеми в нейната работа или такива свързани с информационната сигурност.

9. Осъществяване на поддръжката на системата се извършва:

9.1. Чрез отдалечен достъп, при спазване на правилата за информационна сигурност;

9.2. Чрез отстраняване на проблема на място - в случаите, в които проблемът не може да се разреши дистанционно.

10. За ефективно обслужване на системата следва да бъдат осигурени:

* „Гореща линия”: 1 бр. стационарен телефон и 1 бр. мобилен телефон (за помощ и съдействие, достъпни в работни дни от 9,00 до 18,00 часа
* е-mail адрес за отправяне на запитвания.