**Отчет за дейността на**

**Дирекция „Единен системен оператор“ (ЕСО) за периода**

**01.01.2021 г. - 31.12.2021 г.**

Дирекция **„Единен системен оператор“** (ЕСО) е част от специализираната администрация в състава на Държавна агенция „Електронно управление“, която подпомага и осъществява правомощията на председателя на агенцията по отношение развитието, изграждането, поддръжката, управлението и Кибер защитата на комуникационна и информационна инфраструктура, осигуряваща надеждна свързаност и сигурни облачни услуги за нуждите на органите на изпълнителната власт и техните администрации чрез Единната електронна съобщителна мрежа на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност (ЕЕСМ) и центрове за данни (ЦД) на Държавния хибриден частен облак (ДХЧО), както и използването им като част от Интегрираната комуникационно - информационна система за управление на страната и Въоръжените сили при бедствия, крупни промишлени аварии, обявяване на извънредно положение, военно положение и/или положение на война.

Съгласно чл. 20 от Правилник за дейността, структурата и организацията на Държавна агенция „Електронно управление“, приет с ПМС № 233 от 18.09.2019 г.**,** основните функции на Дирекция „Единен системен оператор“ са следните:

1. планиране, изграждане, поддръжка и администриране в режим 24/7/365 на Комуникационно-информационната инфраструктура (КИИ) - собственост на Агенцията, включваща:

а) оптични кабелни линии (ОКЛ) - собственост на Агенцията;

б) Единна електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ);

в) Информационна и комуникационна инфраструктура и центрове за данни - собственост на Агенцията;

г) Държавен хибриден частен облак (ДХЧО);

1. техническата поддръжка и системна администрация на централизираните компоненти от Архитектурата на електронното управление, изградени върху КИИ на Агенцията;
2. техническата поддръжка и развитие на инфраструктурата за пространствена информация съгласно правомощията на председателя на Агенцията по Закона за достъп до пространствени данни;
3. техническата поддръжка на Публично национално хранилище и система за контрол на версиите на изходния програмен код и техническата документация на информационните системи в администрациите, след като то бъде създадено и бъде прието за елемент на електронното управление (ЕУ);
4. техническата поддръжка на [Единен портал за достъп до електронните административни услуги](https://egov.bg/wps/portal/) и [Портал за отворени данни](https://data.egov.bg/);
5. изграждане и поддръжка на тестова среда, съответстваща на използваните версии софтуер;
6. техническата поддръжка и администрирането на споделените информационни ресурси на електронното управление, в т. ч. ресурсите, необходими за централизирана доставка на преносна среда за централизиран интернет за структурите на държавната администрация, и предоставя достъп до тях в съответствие с критериите в политиките на Агенцията;
7. експлоатацията, техническата поддръжка и развитието на Единна електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) и центрове за данни за нуждите на пунктовете за управление във връзка с националната сигурност;
8. изготвяне и актуализиране на правила за използване на споделената КИИ и правила, инструкции, указания, процедури, планове и други документи, свързани с поддържането, експлоатацията и развитието и;
9. осигуряване на работоспособността и качеството на електронните услуги, предоставяни от споделената КИИ;
10. изготвяне на технически задания и планове за ремонти, развитие и модернизация, свързани с развитието на споделената КИИ;
11. участие в учения за използване на споделената КИИ при "извънредно положение", "военно положение" или "положение на война";
12. оповестяване и осигуряване на предвидените електронни съобщения на личния състав на Агенцията при привеждане в готовност за работа при бедствия, "извънредно положение", "военно положение" или "положение на война";
13. развитие и техническата поддръжка на помощен контактен център за наблюдение, администриране и управление на споделената КИИ на Агенцията; приема всички заявки от потребители на електронни услуги, предоставяни от Агенцията, и оказва необходимата помощ;
14. разработване на инструкции за ползване на комуникационно-информационните системи, изградени за предоставяне на облачни услуги, и осигуряване на тяхната защита от зловредни и нерегламентирани действия;
15. осигуряване спазването на изискванията за мрежова и информационна сигурност в КИИ - собственост на Агенцията;
16. извършване на проучвания и анализи на технологични подходи, архитектури, оперативни и функционални решения при изграждане на информационни и комуникационни системи и центрове за данни и участва в дефинирането на изискванията за тяхната функционалност и проектирането им;
17. определяне на изискванията и планиране на развитието на свързаността на центровете за данни към ЕЕСМ и интернет;
18. участие в планирането и разпределянето на софтуерни лицензи, необходими за изграждане и техническа поддръжка на информационната инфраструктура на ДХЧО и за нуждите на Агенцията;
19. организиране на обучение на потребителите на облачни услуги, предоставяни от ДХЧО;
20. поддържане на регистър на инцидентите, свързани с мрежовата и информационната сигурност, възникнали в КИИ - собственост на Агенцията, и уведомява Секторния екип за реагиране при инциденти с компютърната сигурност;
21. оказване на помощ на място (по заявка на Секторния екип за реагиране при инциденти с компютърната сигурност по чл. 21, т. 4) при инциденти, свързани с мрежовата и информационната сигурност, възникнали в КИИ - собственост на Агенцията;
22. изготвяне на становища при съгласуване на инвестиционни проекти;
23. участва в изготвянето на отчет за състоянието и годишен план за развитието и обновяването на информационните ресурси в администрацията и на информационните ресурси на електронното управление, в обхвата на компетентността на дирекцията.

Дирекцията е подчинена на председателя на ДА „Електронно управление" и непосредствено се ръководи от директор.

Дирекцията е структурирана в 7 отдела:

* Отдел „Управление и поддръжка на ЕЕСМ“;
* Отдел „Управление на комуникационна инфраструктура и широколентов достъп“;
* Отдел „Планиране и развитие на ЕЕСМ“
* Отдел „Управление и поддръжка на Държавния хибриден частен облак (ДХЧО)“;
* Отдел „Интранет“;
* Отдел „Помощен контактен център“;
* Отдел "Управление и поддръжка на информационни системи".

През отчетния период бяха извършени промени в дейностите и процесите на горецитираната структурата. Със заповед № ЧР-Н-854/28.10.2021 г. на председателя на ДАЕУ бе изменено утвърденото длъжностно разписание на Агенцията считано от 01.11.2021 г., като в дирекция ЕСО **отдел „Киберзащита на споделените ресурси“ (КСР)** е закрит, а изпълняваните от него функции в областта на мрежовата и информационна сигурност са възложени на дирекция „Мрежова информационна сигурност“ (МИС).

1. **ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ И ПОДДРЪЖКА НА ЕЕСМ“**

Отдел „Управление и поддръжка на ЕЕСМ“ (УПЕЕСМ) подпомага директора на директора на дирекция ЕСО при изпълнение на неговите функции, като организира и координира изпълнението на политиката на агенцията в областта на поддържането, експлоатацията и управлението на ЕЕСМ. Отделът е структуриран в 3 сектора, както следва:

* Сектор „Наблюдение и управление на ЕЕСМ“ (НУЕЕСМ);
* Сектор „Поддръжка на ЕЕСМ – Север“ (ПЕЕСМ - Север);
* Сектор „Поддръжка на ЕЕСМ – Юг“ (ПЕЕСМ - Юг).
  + - 1. **Общи задължения на отдела**

* 1. Управлява, поддържа, експлоатира и развива ЕЕСМ.
  2. Съдейства за експлоатацията и прилагането на политиките, правилата и специализираните апаратни и софтуерни средства за Киберсигурност на ДАЕУ.
  3. Оказване на помощ, при необходимост на място, при инциденти, свързани с мрежовата информационна сигурност, възникнали в КИИ – собственост на Агенцията.
  4. Осъществява координация и обезпечава контрола върху дейностите, свързани с използването на ЕЕСМ.
  5. Осигурява сигурността, надеждността и качеството на услугите за пренос на информация, предоставяни чрез ЕЕСМ.
  6. Създава и поддържа актуална информация за комуникационната инфраструктура, и води експлоатационно-техническа документация на всички елементи от мрежовата архитектура.
  7. Създава и поддържа актуална база данни за потребителите на ЕЕСМ.
  8. Изготвя правила за използване на ЕЕСМ, инструкции, указания, процедури, планове и други нормативни и поднормативни документи, свързани с поддръжката и експлоатацията на ЕЕСМ.
  9. Изготвя технически задания, свързани с поддръжката на ЕЕСМ.
  10. Изготвя и изпълнява годишни планове за профилактика и ремонти на ЕЕСМ.
  11. Проучва и изготвя експертни становища за техническите възможности за  
      включване на нови потребители към ЕЕСМ.
  12. Съвместно с другите отдели на дирекция ЕСО участва в учения и в разработването на планове за използване на споделените ресурси на ЕУ при обявяване на режими „положение на война“, „военно положение“ или „извънредно положение“.
  13. Осигурява предвидените електронни съобщения и информационни дейности при бедствия и при обявяване на режими „положение на война“, „военно положение“ или „извънредно положение“.
  14. Подпомага потребителите на ЕЕСМ при определяне на потребностите им от електронни съобщения и електронни услуги и оптимизира ЕЕСМ за ефективното им ползване.
  15. Участва в междуведомствени и международни работни групи и експертни съвети, свързани с комуникационни мрежи и системи.
      + 1. **Участие в подготовка, координация и съгласуване на предложения за кандидатстване по Инструмента за възстановяване и устойчивост на проекти.**

През отчетния период е извършено пазарно проучване за определяне на прогнозната стойност на обществена поръчка с предмет „Проектиране, оразмеряване и изграждане на транспортна мрежа базирана на DWDM/OTN технология осигуряваща гарантирана, устойчива и защитена (криптирана) оптична среда за нуждите на електронното управление. Изграждане на система за наблюдение, управление на мрежата и дистанционно следене състоянието и качеството на оптичните влакна. Доставка, монтаж, конфигуриране и въвеждане в експлоатация на комуникационно оборудване.“. Експертният състав на отдела извърши необходимия анализ въз основа на получените индикативни оферти.

* + - 1. **Договори, в управлението и изпълнението, на които участват експерти от отдел УПЕЕСМ**

**Договор № 14/19.02.2020** г. с предмет ,,Проектиране, изграждане и пускане в експлоатация на ДХЧО и Защитен интернет възел за публични услуги на ЕУ“. Със Заповед №ДАЕУ–10027/23.06.2021 г. е въведен в редовна експлоатация Държавен хибриден частен облак и защитен интернет възел за публични услуги на електронното управление, като управлението, наблюдението и администрирането му ще се осъществява от отделите „Управление и поддръжка на ДХЧО“ и „Управление и поддръжка на ЕЕСМ“, дирекция ЕСО. През отчетният период са извършени следните дейности:

* Със заповед ДАЕУ-13795/23.08/.2021 г. беше назначена комисия за разпределение на активите, придобити по време на изпълнението на договора. С доклад с рег. № 1763/25.10.2021 г. и протокол от работата на комисията, новопридобитите активи са разпределени. Впоследствие са изготвени и необходимите Актове за въвеждане в експлоатация на ДМА.
* Ежемесечно се приемаха дейностите по поддръжката на ДХЧО през 2021 г с месечни доклади от страна на изпълнителя.
* Извършена бе проверка във връзка с осигуряване на захранването на комуникационното оборудване по Договор №14/19.02.20 в СОСП Ботевград 2.
* Оказано бе съдействие на представители на Управляващия орган по ОПДУ за извършване на проверка по Договор №14/19.02.20 г., включваща проверка на документи в периода 26, 27 и 28.10 и проверка на място на 14.12.21 г. в СОСП Ботевград 2.

През периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. е подменено мрежовото оборудване и е извършен ъпгрейд на ЕЕСМ в гр. София, съгласно сключени договори:

***-* Договор № 109/07.12.2020 г.** с предмет „Доставка, монтаж, конфигуриране и въвеждане в експлоатация на комуникационно оборудване“. За обособена позиция № 1 „Доставка, монтаж, конфигуриране и въвеждане в експлоатация на комуникационно оборудване. Увеличаване на преносния капацитет между главните опорни и агрегиращи възли в град София за ползване на услугите от ДХЧО“. През отчетният период със Заповед ДАЕУ-12428/26.07.2021 г. беше назначена комисия за разпределение на активите, придобити по време на изпълнение на договора. С доклад с рег. № 1327/03.08.2021 г. и протокол от работата на комисията, новопридобитите активи са разпределени. Впоследствие са изготвени и необходимите Актове за въвеждане в експлоатация на ДМА.

***-* Договор № 105/04.12.2020 г.** с предмет: „Доставка, монтаж, конфигуриране и въвеждане в експлоатация на комуникационно оборудване, по обособена позиция № 3 – „Доставка, монтаж, конфигуриране и въвеждане в експлоатация на комуникационно оборудване. Увеличаване на преносният капацитет между агрегиращите възли и възлите за достъп от ЕЕСМ на територията на град София за ползване на услугите от ДХЧО “, подписан между Държавна агенция „Електронно управление“ и „СИЕНСИС“ АД*.*

***-* Договор № 103/04.12.2020 г**. с предмет: „Доставка, монтаж, конфигуриране и въвеждане в експлоатация на комуникационно оборудване, по обособена позиция № 2 – „Доставка, монтаж, конфигуриране и въвеждане в експлоатация на комуникационно оборудване. Ъпгрейд на главен опорен възел и обособяване на агрегиращ възел. Осигуряване на оборудване в агрегиращите възли за предоставяне на преносен капацитет от 10 Gbps на потребителите на ЕЕСМ на територията на град София за ползване на услугите от ДХЧО“, подписан между Държавна агенция „Електронно управление“ и „ТЕЛЕЛИНК БИЗНЕС СЪРВИСИС“ ЕАД.

През отчетният период със заповед ДАЕУ-13830/24.08.2021 г. беше назначена комисия за разпределение на активите придобити по време на изпълнение на Договори №№ 103 и 105 от 04.12.2020 г. С доклад с рег. № 1567/24.09.2021 г. и протокол от работата на комисията, новопридобитите активи са разпределени и по двата договора. Впоследствие са изготвени и необходимите Актове за въвеждане в експлоатация на ДМА.

**Договор № 82/08.08.19 г.** с „Екокомс“ ООД за обособена позиция № 1 „Извънгаранционно сервизно поддържане и ремонт на елементи от мрежата nx64, обезпечаващи нормалната работа на ДАЕУ“ - дейностите предвидени в договора са изпълнени без забележки и договорът е приключил.

**Договор № 93/19.08.19 г.** с Мултиплекс ООД за обособена позиция № 2 „Извънгаранционно сервизно поддържане и ремонт на елементи от мрежата nx64, обезпечаващи нормалната работа на ДАЕУ“ - дейностите предвидени в договора са изпълнени без забележки и договорът е приключил.

**Договор № 96/2018 г.** за изграждане на център за възстановяване на данни – През отчетния период е изградена комуникационна зала и е преместен комуникационен възел в СОСП В. Търново 2.

**Договор № 48/24.04.2019 г.** за „Сервизна извънгаранционна поддръжка на SDH преносна система“ – дейностите предвидени в договора са изпълнени без забележки и договорът е приключил.

**Договор № 30/12.03.2019 г**. „Сервизна извънгаранционна поддръжка на MPLS мрежата и опорната DWDM система“ – дейностите предвидени в договора са изпълнени без забележки и договорът е приключил.

**Договор № 62/04.08.2021 г.** за„Сервизна извънгаранционна поддръжка на MPLS мрежата и опорната DWDM система“. След сключване на Договора, ежедневно се извършва контрол по отношение работоспособността на апаратурата, включена за поддръжка, и своевременно се информира Изпълнителя за отстраняване на възникналите проблеми. Също така, ежемесечно се провеждат консултации с Изпълнителя по въпроси относно експлоатацията и възникналите неизправности. Всички тези дейности се описват в месечен доклад, подписван и от двете страни по Договора.

**Договор № 32/13.04.2021 г.** за „Предоставяне на електронно съобщителни услуги, чрез обществена електронна съобщителна мрежа по стандарт GSM/UMTS за нуждите на ДАЕУ“ – ежемесечно се извършва проверка за съответствие между приетите и фактурирани услуги, след което съответните фактури се предават в дирекция БФУС.

През отчетния период, експертният състав на отдел УПЕЕСМ оказа съдействие на отдел УКИШД за изпълнението на следните договори:

* **Договор № 125/11.11.2019 г.** - за проверка на оптични кабелни линии, измервания, установяване на неизправности на шахти, репери, пропадания и оголвания на оптични кабелни трасета. Измерване на градска и междуградска оптична кабелна свързаност и отстраняване на повреди.
* **Договори №№ 79 и 80/17.10.2018** - за контрол и приемане на ново изградени трасета – Алфатар, Ботевград, Бяла, Варна - р-н Аспарухово, Две могили, Дулово, Дългопол, Иваново, Каспичан, Лозница, Нови пазар, Полски Тръмбеш, Провадия, Севлиево, Силистра, Хитрино, Айтос, Ардино, Асеновград, Баните, Горна Малина, Димитровград, Елхово, Карнобат, Кресна, Куклен, Лъки, Нова Загора, Пирдоп, Руен, Садово, Свиленград, Симитли, Средец, Стамболийски, Тополовград, Харманли и Черноочене.
* **Договор №68/26.06.2019 г. -** два пъти годишно експерти от отдел УПЕЕСМ засичат контролните електромери монтирани в помещения на Български пощи.
  + - 1. **Поддръжка на ЕЕСМ**

**Поддръжката на ЕЕСМ се извършва, както следва:**

* Профилактика на активното оборудване разположено в ОВ, АВ и ВД от ЕЕСМ на територията на цялата страна, съгласно утвърдени месечни графици.
* Регулярна профилактика на токозахранващи устройства (UPS) и подмяна на батерии за тях във възлите за достъп в цялата страна.
* Измерване на оптични кабели и съдействие при отстраняване на кабелни аварии.
* 24/7 часово наблюдение на ЕЕСМ. Своевременно локализиране и отстраняване на повреди.
* Контрол на работоспособността на мрежата nx64 и SDH преносната система и нейното възстановяване със собствени сили и средства, тъй като към момента няма сключени договори за извършването на поддръжка й.
  + - 1. **Предоставяне на услуги**

По заявки на ползвателите на ЕЕСМ, през отчетния период са изградени 65 нови възли за достъп и са преконфигурирани други такива. По-важни държавни ведомства са:

Резиденция „Бояна“ дом 2 и дом 3, СОСП Ботевград 2, ДА „Електронно Управление“, Военна прокуратура, Български институт по метрология (гр. София, гр. Враца, гр. Велико Търново), ГД „Изпълнение на наказанията“, ДА за бежанците, Национален дворец на културата, Министерство на регионалното развитие и благоустройство, Столична община, Прокуратурата на РБ, Централен регистър на особените залози, Национален осигурителен институт, Министерство на финансите, Министерство на отбраната, Министерство на вътрешните работи, Бюро по защита на застрашените лица, Гражданска въздухоплавателна администрация, РПУ гр. Правец, РЗПАБ гр. Свиленград, СМП (гр. Плевен, гр. Разград, гр. Варна), Военна полиция гр. Плевен, ГКПП Гюешево, Агенция по вписванията гр. Враца, Община Бойчиновци, ГКПП Илинден за нуждите на МФ, Община Харманли, КАТ Кюстендил, ГД „Национална Полиция“ гр. София, Община Аспарухово, Община Свиленград, ВРУ (гр. Варна и гр. Бургас), Министерство на околната среда и водите, Агенция за хората с увреждания, ДП „Фонд затворническо дело“, ДА „Национална сигурност“, Център по хигиена, Народно събрание, Българска Телеграфна агенция, Министерство на здравеопазването, СОСП София 4.

През отчетния период са предоставени следните услуги:

* Осигуряване на достъп до комуникационна среда на ЕЕСМ и предоставяне на облачна услуга за нуждите на Областни администрации Видин, Стара Загора, Сливен, Пазарджик, Варна, Пловдив, Монтана, Ловеч, Добрич, Хасково, Кърджали, Бургас, София, Ямбол, Благоевград и Кюстендил.
* Преконфигурация на опорните маршрутизатори Cisco 7609 и ASR9006 и миграция на услугите и междуградските свързаности към опорен маршрутизатор ASR9010 в гр. София.
* Изграждане на необходимите комуникации за доставяне на интернет свързаност за Защитен интернет възел (ЗИВ) и предоставяне на услуги до ДХЧО.
* Изграждане на тестова L3 услуга и активиране на BGP сесия с ДХЧО и Национален статистически институт. Изготвяне на адресен и методологичен план за разширяване на предоставената услуга и до други държавни ведомства.
* Изграждане на втора връзка с капацитет 1Gbps между опорните комутатори МЕ 3800 в градовете Силистра и Шумен с цел резервираност.
* Изграждане на втора връзка с капацитет 1Gbps между опорните маршрутизатори ASR9006 в градовете Смолян и Кърджали с цел резервираност.
* Изграждане на втора връзка с капацитет 10Gbps между опорните маршрутизатори ASR9006 в гр. Стара Загора и ASR9001 в гр. Сливен с цел резервираност.
* Тестване на 10 G и 100 G скорост по направление ДАЕУ – София 4, Благоевград – Велико Търново.
* Провизирана L3 услуга в гр. Сливен, гр. Русе, гр. Ловеч, гр. Габрово, гр. София, гр. Бургас, гр. Ямбол за тестове – във връзка с искане на работна група на Министерство на финансите за увеличаване на капацитета и разширение на предоставените им услуги.
* Провизиране на L2/L3 услуги по заявки за нуждите на: Министерство на вътрешните работи, Министерство на отбраната, Главна инспекция по труда, Прокуратура на Р. България, ГД „Въздухоплавателна администрация“, Министерски съвет, Национална агенция за приходите, ГД „Охрана“, Министерство на здравеопазването, Министерство на финансите, Министерство на правосъдието, Община Аспарухово, ДА “Национална сигурност“, Национален осигурителен институт, ОА гр. Монтана, ОА гр. Ловеч, Централен регистър на особените залози, Български институт по метрология, ДА за бежанците, ОА гр. Бургас, ГД „Изпълнение на наказанията“, ОА гр. Ямбол, ОА гр. Пазарджик, Столична община, МРРБ, Министерство на земеделието, храните и горите, ВАС, Държавна агенция за научни изследвания и иновации, Агенция по геодезия, картография и кадастър, ЦИК, ОА гр. Добрич, КПКОНПИ.
* Демонтаж на дефектирало оборудване АSR9006 и монтаж на ново оборудване ASR9006 извършване на миграция на комуникационни услуги в Опорен възел ОА Смолян.
* Миграция, монтаж на комуникационно устройство ASR9006 в ОА Сливен и свързаност на 10G на ОА Стара Загора.
* Миграция на комуникационно оборудване Cisco 7609 в ОА Ямбол. Пускане на комуникационни услуги.
* Монтиране на 10Gbps транспондери на JDSU (НАП) и прекарване на оптични пачкорди до DWDM за връзка Ботевград - Велико Търново. Връзката е тествана
* Изградена свързаност U4 на НОИ Стара Загора. Прекарване на UTP кабел между ME34E24-OU2-SZ и Alcatel 1650 в ОВ ОА Стара Загора. Прекарване на UTP кабел между patch panel port 24 на НОИ и Alcatel 1660 East в СОСП2 Стара Загора. Тестване на връзката.
* Изградена връзка порт 16 на ME34E24-OU2-SZ към порт 1 на Alcatel 1650 ISA Card ОА Стара Загора за автоматизацията в СОСП Казанлък и порт 5 на MikroTik към порт 2 на Alcatel 1650 ISA Card СОСП Казанлък. Тестване на връзката.
* Миграция ОА-Сливен, монтаж на ASR, преработка подиум и преработка ODF.
* Изграждане, конфигурация и тестване на свързаността за мениджмънт и наблюдение в СОСП Средец, СОСП Казанлък, СОСП Айтос, СОСП Свиленград.
* Изградена беше тестова среда на L3 за проверка в страната на новoизграждаща се система за свързаност на поделенията на Агенция „Митници“.

Изпълнени допълнителни задачи от отдел УПЕЕСМ:

* Във връзка с избори за народни представители на 11.07.2021 г. допълнително е гарантирана работоспособността на Комуникационно-информационната инфраструктура (КИИ) и информационните системи, поддържани от ДАЕУ. Оказано съдействие на общинските администрации при изготвянето на справки от системата на ТЕЛК/НЕЛК за гласуване с подвижна избирателна кутия в изборите за народни представители.
* Тествана и ползвана система за оповестяване на Междуведомствена оперативна група за реакция при инциденти в информационната сигурност.
* Експертите от отдела организираха и взеха активно участие в провеждането на тренировка по изграждане на съобщителни връзки от „План за използване на пощенските и електронните съобщителни мрежи при кризи от военен характер”.
* Проучване на възможностите за разполагане на активно оборудване за свързаност на населени места, съгласно проект по подмярка 7.3.
* Оказване на съдействие на ГД КАНДЕ за отстраняване на повреди в ИТС в опорните възли и агрегиращи възли в градовете Пловдив, Пазарджик, Рудозем, Мадан и Сливен.
* Участие в съвместни проверки във връзка с инвентаризация на КМ на БТК ЕАД съгласно подаден график на територията на цялата страна.
* Направено е проучване за осигуряване на свързаност чрез ЕЕСМ на структури от страната: Министерство на финансите на територията на обл. Бургас, за свързаност за нуждите на Държавен Архив в обл. Бургас, за нови точки за нуждите на Министерство на регионалното развитие и благоустройство, проучване за ВСС за осигуряване на свързаност, чрез ЕЕСМ за нуждите на "Районен съд" на територията на обл. Бургас, за нуждите на Районен съд, Агенция „Митници“ и ДФИ в градовете Хасково, Смолян и Кърджали.
* Експерти от отдела оказаха съдействие за преместване на трасето на ОКЛ в участъка с. Здравец – табела Смолянска област и изместване и възстановяване на ОКЛ трасе поради строителни дейности по път III-161 и път III-861 Ботевград –Мездра.
  + - 1. **Участие в комисии**
* Участие в комисия, назначена със Заповед ДАЕУ-4507/ 17.03.2021 г. във връзка с възлагане на ОП с предмет „Предоставяне на електронни съобщителни услуги чрез електронна съобщителна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие за нуждите на ДАЕУ“.
* Участие в комисия за възлагане на ОП с предмет „Извънгаранционна сервизна поддръжка на опорните MPLS и DWDM мрежи“.
* Участие в комисия, съгласно Заповед ДАЕУ-12428/26.07.2021 г. за разпределение на новопридобитите активи по договор №109/07.12.2020 г.
* Участие в комисия назначена със заповеди ДАЕУ 14021/27.08.2021 г., ДАЕУ-14751/15.09.2021 г. и ДАЕУ – 17376/20.10.2021 г. за Извърши инвентаризация на активите на Единната електронна съобщителна система:

- предадени от АМС, представляващи активно оборудване на „Националната мрежа на държавната администрация“ (НМДА) намиращи се на територията на териториални дирекции „Сердика“, приети от Държавна агенция „Електронно управление“;

- активите закупени за интеграция на НМДА и „Електронната съобщителна мрежа“, и активите на „Главните, опорните, агрегиращите възли и възлите за достъп“;

* Участие в комисия назначена със заповед ДАЕУ-13795/23.08.2021 г. за разпределение на новопридобити активи по Договор № 14/19.02.2020 г.
* Участие в комисия назначена със заповед ДАЕУ-13830/24.08.2021 г. за разпределение на новопридобити активи по Договори №№ 103 и 105 от 04.12.2020 г.
  + - 1. **Участие в курсове за допълнителна квалификация**

Експертният състав на отдел УПЕЕСМ, съгласно Заповед ДАЕУ – 7098/23.04.2021 г. участва в курс във връзка с изпълнението на Договор №14/19.02.2020 г. свързано с Дейност 4 – Обучение – в процес на изпълнение, в изпълнение на Проект № BG05SFOP001-1.005-0001 „Надграждане и развитие на Държавен хибриден частен облак за нуждите на електронното управление“ по Оперативна програма „Добро управление” 2014-2020 г., съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

* + - 1. **Взаимодействие с други ведомства**
* Съвместно с експерти от Телелинк и Сиенсис е отстранена системна неизправност със системата за наблюдение HPNNM.
* Участие в работни срещи с експерти от:
* "Морска администрация" и АПИ за увеличаване на преносния капацитет и изграждане на нови точки;
* Висш съдебен съвет - за изграждане на нови възли и колокиране на оборудването;
* Министерски съвет - промяна на съществуващата IP адресация и преминаване към IP версия 6.
* Проект “Широкомащабно разгръщане на цифрова инфраструктура на територията на България“ (съвместно с МТИТС) - Предварителни проучвания, събиране и анализиране на информация за избор на технология и конфигурацията на физическата равнина на ЕЕСМ, анализ на трафичното натоварване и необходимостта от нарастване на капацитета в бъдеще.

1. **ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ НА КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА И ШИРОКОЛЕНТОВ ДОСТЪП“**

Отдел „Управление на комуникационна инфраструктура и широколентов достъп“ (УКИШД) подпомага директора на дирекция ЕСО при изпълнение на неговите функции, като организира и координира изпълнението на политиката на агенцията в областта на поддържането и експлоатацията на кабелната електронно съобщителна инфраструктура.

1. **Общи задължения на отдела**
   1. Поддържа, експлоатира и развива комуникационната инфраструктура на ЕЕСМ, като:

а) изгражда и поддържа електронната съобщителна инфраструктура на агенцията и извършва необходимите профилактични и контролни измервания и настройки на електронната съобщителна инфраструктура на агенцията;

б) поддържа в актуално състояние експлоатационно-техническата документация на електронната съобщителна инфраструктура;

в) проучва техническите възможности за включване на нови потребители към ЕЕСМ и изготвя мотивирани предложения за развитието на електронната съобщителна инфраструктура;

г) изготвя проекти или предложения на годишни планове за ремонти, развитие и модернизация на електронната съобщителна инфраструктура;

д) изготвя анализ на състоянието на електронната съобщителна инфраструктура и предлага мерки за повишаване на сигурността, надеждността, независимостта и качеството на предоставяните електронни съобщения.

* 1. Участва в разработването на национални и международни проекти в рамките на своята компетентност.
  2. Организира, координира и обезпечава контрола върху техническите и технологичните процеси по изграждане и развитие на електронната съобщителна инфраструктура на агенцията.
  3. Осъществява координация и обезпечава контрола върху дейностите по свързване на електронната съобщителна инфраструктура на агенцията към инфраструктури на съседни държави.
  4. Участва в програми и проекти в областта на електронните съобщения.
  5. Извършва проучвания и анализи на технологични подходи, архитектури, оперативни и функционални решения при изграждане на електронната съобщителна инфраструктура.
  6. Създава и поддържа актуална информация за електронната съобщителна инфраструктура и за свързаността на потребителите на ЕЕСМ.
  7. Участва в изготвянето и актуализирането на правила, процедури, планове и други документи, свързани с развитие, модернизация и поддръжка на ЕЕСМ.
  8. Участва в изготвянето на технически задания и проекти за разширяване на инфраструктурата на ЕЕСМ.
  9. Съгласува проекти, свързани с електронната съобщителна инфраструктура на агенцията, и дава становища при съгласуване на проекти от други организации.
  10. Съдейства на органите на държавната власт, органите на местното самоуправление и юридическите лица – разпоредители с бюджетни средства, създадени със специален закон, при подготовката на планове и проекти за изграждане и развитие на собствените им мрежи.
  11. Участва в планирането, проектирането, разработването и експлоатацията на подсистеми от Комплексната автоматизирана система (КАС) за управление при извънредно положение, военно положение или положение на война.
  12. Участва в семинари и конференции в областта на ИКТ на междуведомствено, национално и международно ниво.
  13. Участва в междуведомствени и международни работни групи и експертни съвети, свързани с комуникационни мрежи и системи.

1. **Участие в екипи за управление на изпълнението на проекти и договори с отговорни лица от отдела**

* Екип за изпълнение и управление на проект „Създаване и разширяване на широколентова инфраструктура“ по Програма за развитие на селските райони за периода 2014-2020 г.
* Договор № 79/17.10.2018 г. с предмет „Проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации на територията на Северна България“.
* Договор № 80/17.10.2018 г. с предмет „Проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации на територията на Южна България“.
* Договор № 50/03.05.2019 г. за независим строителен надзор при проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации на територията на Северна България.
* Договор № 51/03.05.2019 г. за независим строителен надзор при проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации на територията на Южна България.
* Договор № 99/22.11.2018 г. с предмет „Поддръжка и експлоатация на изградената инфраструктура по проект: BG161PO001/2.2-01/2011/001 “Развитие на високоскоростен широколентов достъп в България посредством изграждането на критична, защитена, сигурна и надеждна обществена ИКТ инфраструктура“ – Южна България“.
* Договор №100/22.11.2018 г. с предмет „Поддръжка и експлоатация на изградената инфраструктура по проект: BG161PO001/2.2-01/2011/001 “Развитие на високоскоростен широколентов достъп в България посредством изграждането на критична, защитена, сигурна и надеждна обществена ИКТ инфраструктура“ – Северна България“.
* Договор №125/11.11.2019 г. с предмет „Поддръжка и развитие на електронна съобщителна инфраструктура от Единната електрона съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност“.
* Договор №68/26.06.2019 г. относно отдаване на помещения за ползване от ДАЕУ по „Широколентов достъп 1“ и плащане на консумираната електроенергия.
* Договор №108/04.12.2020 г. с предмет „Доставка на софтуерни лицензии за нуждите на Държавна агенция „Електронно управление“/ Обособена позиция №5 – „AutoCAD 2020”.
* Договор №62/ 04.08.2020 г. с предмет „Избор на консултант за изпълнение на дейностите по оценяване на съответствието на инвестиционните проекти и упражняване на строителен надзор при изпълнението на сключен договор за поддръжка и развитие на електронна съобщителна инфраструктура от Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност“.
* Договор 32/13.04.2021 г. с предмет „Предоставяне на електронни съобщителни услуги, чрез обществена електронно съобщителна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие за нуждите на Държавна агенция "Електронно управление“.
* Договор 17/02.03.2021 г. с предмет „Осигуряване на интернет трафик за нуждите на ДАЕУ, по обособени позиции: Обособена позиция № 1 „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“ и Обособена позиция № 2: „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“, по Обособена позиция № 1 „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“.
* Договор 23/10.03.2021 г. с предмет Осигуряване на интернет трафик за нуждите на ДАЕУ, по обособени позиции: Обособена позиция № 1 „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“ и Обособена позиция № 2: „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“, по Обособена позиция № 2: „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“.

През периодa 01.01.2021 до 31.12.2021 г., експертния състав на отдел УКИШД работи в посока реализиране на проект по подмярка 7.3. „Широколентова инфраструктура, включително нейното създаване, подобрение и разширяване, пасивна широколентова инфраструктура и мерки за достъп до решения чрез широколентова инфраструктура и електронно правителство“ от Програмата за развитие на селските райони за периода 2021 – 2025 г., като извърши следните дейности:

* Участие при провеждане на пазарни консултации, съгласно чл. 44 от ЗОП, (първото полугодие на 2021 г.) с цел определяне на прогнозната стойност на обществени поръчки със следните предмети: „Проектиране и изграждане на трасета с оптични кабелни линии за създаване и разширяване на високоскоростната широколентова инфраструктура в Република България“ с 6 обособени позиции и „Доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация на електрическо захранване, непрекъсваеми токозахранващи устройства (UPS), системи за климатизация и пожароизвестяване в помещения с комуникационно оборудване за изграждане на широколентова инфраструктура в селски райони на територията на Република България“ с шест обособени позиции. Изготвяне на необходимата документация (Доклад, техническа спецификация, покана и др.).
* Оказване на съдействие при изготвяне на Пред-проектно проучване по процедура чрез подбор № BG06RDNP001-7.014 по подмярка 7.3.
* Оказване на съдействие при попълване на Формуляр за кандидатстване по процедура чрез подбор № BG06RDNP001-7.014 по подмярка 7.3.
* През първото полугодие на 2021 г. стартирана работата за изготвяне на необходимата документация (Доклад, Техническа спецификация, Изисквания към участниците) за иницииране на обществена поръчка с предмет „Избор на консултанти за изпълнение на дейностите по оценяване на съответствието на инвестиционни проекти и упражняване на строителен надзор при изграждането натрасета с оптични кабелни линии за създаване и разширяване на високоскоростната широколентова инфраструктура в Република България“ с 6 обособени позиции.
* Финализирана е работата по изготвяне на необходимата документация (Доклад, Техническа спецификация, Изисквания към участниците) за иницииране на обществена поръчка с предмет „Проектиране и изграждане на трасета с оптични кабелни линии за създаване и разширяване на високоскоростната широколентова инфраструктура в Република България“ с 6 обособени позиции.

Към края на 2021 г., проектът не е стартирал поради доуточняване начина на плащане и нотификацията.

**По Договор №79 от 17.10.2018 г. -** сключен с Държавно предприятие „Съобщително строителство и възстановяване“ (ДП ССВ) - преобразувано в „Съобщително строителство и възстановяване“ ЕАД (ССВ ЕАД), с предмет: „Проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации“ по обособена позиция №1 - „Проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации на територията на Северна България“ за проектиране и изграждане на комуникационна свързаност до 25 (двадесет и пет) общински администрации.

През отчетния период за Северна България са издадени всичките останали за издаване 11 Разрешения за строеж, изградени са оптичните кабелни линии до 16 общински центъра (Алфатар, Ботевград, Бяла, Варна - р-н Аспарухово, Две могили, Дулово, Дългопол, Иваново, Каспичан, Лозница, Нови пазар, Полски Тръмбеш, Провадия, Севлиево, Силистра и Хитрино), като остава за довършване и приемане на СМР само на един строеж (Велики Преслав).

За три от подобектите имаше забавяне при издаването на Разрешения за строеж, поради извършване на корекции в проектите, съгласувателни процедури и административни проблеми.

Забавянето при проектирането и издаването на Разрешения за строеж е в следствие на болнично лечение и продължително заболяване на проектанта, който изпълнява и дейностите по съгласуванията, както и от затруднения в работа на всички по време на епидемичната обстановка във връзка с COVID-19.

**Договор №80 от 17.10.2018 г. -** сключен с Държавно предприятие „Съобщително строителство и възстановяване“ (ДП ССВ) - преобразувано в „Съобщително строителство и възстановяване“ ЕАД (ССВ ЕАД), с предмет: „Проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации“ по обособена позиция №2 - „Проектиране и изграждане на комуникационна свързаност посредством ЕЕСМ за общински администрации на територията на Южна България“ за проектиране и изграждане на комуникационна свързаност до 25 (двадесет и пет) общински администрации.

През отчетния период за Южна България са издадени две Разрешения за строеж, изградени са линиите до 22 общински центъра (Айтос, Ардино, Асеновград, Баните, Горна Малина, Димитровград, Елхово, Карнобат, Кресна, Куклен, Лъки, Нова Загора, Пирдоп, Руен, Садово, Свиленград, Симитли, Средец, Стамболийски, Тополовград, Харманли и Черноочене). Очаква се издаването на едно Разрешение за строеж (Несебър) и два от строежите се изпълняват (Казанлък и Хасково).

**Договор №50 от 03.05.2019 г.** - сключен с „КА Консулт 04“ ООД за изпълнение на дейностите по оценяване на съответствието на инвестиционните проекти с основните изисквания към строежите и упражняване на строителен надзор при изграждането на ОКЛ за комуникационна свързаност посредством Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) за общински администрации в Северна България по Договор №79 от 17.10.2018 г.

През периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. на основание съгласувани с експлоатационните дружества готови проекти са изготвени 5 (пет) Комплексни доклада за извършена оценка с основните изисквания към строежите. Също така са изготвени Окончателни доклади, Технически паспорти и са издадени Удостоверения за въвеждане в експлоатация на 18 строежа на ОКЛ до общински центрове (Алфатар, Бойчиновци, Бяла, Ветрино, Вълчи дол, Долни Дъбник, Дулово, Дългопол, Иваново, Искър, Каспичан, Кнежа, Лозница, Медковец, Нови пазар, Провадия, Севлиево и Хитрино) в Северна България.

**Договор №51 от 03.05.2019 г.** - сключен с „Армстройинвест“ ООД за изпълнение на дейностите по оценяване на съответствието на инвестиционните проекти с основните изисквания към строежите и упражняване на строителен надзор при изграждането на ОКЛ за комуникационна свързаност посредством Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) за общински администрации в Южна България по Договор №80 от 17.10.2018 г.

През периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. са изготвени Окончателни доклади, Технически паспорти и са издадени Удостоверения за въвеждане в експлоатация на 15 строежа на ОКЛ до общински центрове (Айтос, Ардино, Баните, Горна Малина, Кресна, Лъки, Нова Загора, Пирдоп, Садово, Свиленград, Симитли, Средец, Тополовград, Харманли и Черноочене) в Южна България.

**Договори №№ 99 и 100 от 22.11.2018 г.** с ДП ССВ (ССВ ЕАД) за „Поддръжка и експлоатация на изградената инфраструктура по проект BG161PO 001/2.2-01/2011/001 ,,Развитие на високоскоростен широколентов достъп в България, посредством изграждане на критична, защитена, сигурна и надеждна обществена ИКТ инфраструктура, съответно за Южна и Северна България“. През отчетния период е извършено следното:

* Приет е финансовия отчет на ССВ ЕАД за 2020 г.
* Извършена е проверка на ОКЛ Перник – Ковачевци, ОКЛ Варна - Аврен и ОКЛ Враца – Мездра – Роман за нерегламентирано ползване от трети страни без договор.
* Оказано е съдействие на ССВ ЕАД пред РДНСК Видин и Община Белоградчик за некачествено изпълнен СМР на път гара Орешец – Белоградчик.
* Изготвени са досиета за 2020 година по договори №№ 99 и 100/22.11.2018 г.
* Извършени са проверки и са подписани протоколи по възникнали аварии на ОКЛ на територията на Северна и Южна България;
* Оказано е съдействие на представители на ССВ ЕАД пред Община Минерални бани за отстраняване на проблем ОКЛ Хасково – Минерални бани;
* Оказано е съдействие на ССВ ЕАД по привързване на нови абонати, влизане в помещения на ВИВАКОМ.

**Договор №68/26.06.2019 г.** относно отдаване на помещения за ползване от ДАЕУ по „Широколентов достъп 1“ и плащане на консумираната електроенергия. През отчетния период са изготвени досиета по договора за 2020 г. и 2021 г. Подписани са двустранни констативни протоколи за консумираната ел. енергия през 2021 г. на помещения ползвани от ДАЕУ.

**Договор №125 от 11.11.2019 г.** - сключен със ССВ ЕАД с предмет „Поддръжка и развитие на електронна съобщителна инфраструктура от Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност“ за изпълнение на следните дейности:

* Профилактични дейности по поддръжка на ОКЛ;
* Извършване на текущи ремонти;
* Извършване на основни ремонти и реконструкции на ОКЛ;
* Развитие на мрежата - изграждане на нови ОКЛ или отклонения от съществуващата мрежа.

В изпълнение на Договора през отчетния период са извършени следните дейности:

* Извършват се съвместни ежемесечни обходи и измервания, по график, от представители на ССВ ЕАД и ДАЕУ по оптичните кабелни магистрали за профилактика;
* Извършват се съвместни проверки на кабелната инфраструктура на Виваком в областните градове;
* Оказва се съдействие от експертният състав на отдел УКИШД за отстраняване и локализираните на повредите по ОКЛ;
* Извършват се ежемесечни прегледи и приемане на отчетите за извършена профилактика, отстранени повреди и извършени ремонти и при необходимост се възлагат текущи ремонти.
* Изготвени са осемнадесет Технически задания по отношение на развитие на ЕЕСМ.
* Възложени са шест Технически задания - Плевен 2, Борика-София, Административен съд и прокуратура в гр. Благоевград, Перник 112, Разград 112 Пазарджик 112), поради недостатъчен финансов ресурс.
* Прието изпълнението на изградените оптичните линии по техническите задания, както следва:
* Ъпгрейд на съществуваща ОКЛ ГОВ\_ДАЕУ – ГОВ\_МС (от Сървърно помещение ДАЕУ - 4 етаж към ул. Стефан Караджа до сървърно помещение ГОВ\_МС) с кабел 24 влакна G.655;
* ОКЛ ГОВ\_ ДАЕУ – ОВ\_МВР и отклонение от нея за привързване към ЕЕСМ на структура на МРРБ (Дирекция УТС) с адрес: гр. София, ул. Стефан Караджа №9;
* Отклонение от ОКЛ ГОВ\_ДАЕУ - Бояна Дом №3 до ОВ\_ИАОС с адрес: гр. София, бул. Цар Борис III №136;
* Нова ОКЛ от КШ, намираща се пред сградата на ХЧ Христо Ботев в с. Стамболово до помещение в сградата, определено за изместване на АВ Стамболово;
* Актуализирано е техническото задание за обект „ОКЛ ГОВ\_МС – СОСП София/4 за повишаване на капацитета от оптични влакна за ДХЧО“ и строежът е в процес на изграждане. Комисия, назначена със Заповед № ДАЕУ-10695/01.07.2021 г. на Главния секретар на Държавна агенция „Електронно управление“, извърши проверка по изпълнението на строително-монтажните работи на обекта. Беше съставен протокол за направените констатации при проверката и предложение за необходимите дейности за решаването на проблемите при изпълнението на обекта, предоставен за одобрение с Доклад №1173/09.07.2021 г. и частично са приети дейности по изпълнение на обекта.
* Възложени са измествания на трасета (основен ремонт) на ОКЛ Ботевград – Враца (5 участъка), ОКЛ Асеновград – Смолян (2 участъка) и ОКЛ Варна – Бургас (в участъка на яз. Порой).

**Договор №108/04.12.2020 г.** с "Парафлоу Комуникейшънс" с ООД предмет „Доставка на софтуерни лицензии за нуждите на Държавна агенция „Електронно управление“/ Обособена позиция №5 – „AutoCAD 2020” – не е възниквала необходимост от предприемане на действия и продължава изпълнението му.

**Договор №62 от 04.08.2020 г.** с „КА Консулт 04“ ООД с предмет „Избор на консултант за изпълнение на дейностите по оценяване на съответствието на инвестиционните проекти и упражняване на строителен надзор при изпълнението на сключен договор за поддръжка и развитие на електронна съобщителна инфраструктура от Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност“, отнасящ се за изпълнение на проекти по Договор №125 от 11.11.2019 г., като до сега не е възниквала необходимост от прилагане на такъв вид дейности.

**Договор 32 от 13.04.2021 г.** с БТК ЕАД с предмет „Предоставяне на електронни съобщителни услуги, чрез обществена електронно съобщителна мрежа по стандарт GSM/UMTS с национално покритие за нуждите на Държавна агенция "Електронно управление“. През отчетния период, в изпълнение на чл. 10 от Договора, Изпълнителя предостави в срок банкова гаранция за изпълнение в размер 5% от общата стойност на Договора. Всеки месец се осъществява проверка за съответствие между приетите и фактурирани услуги, след което съответните фактури се предават в дирекция БФУС. Също така, е съставено и се поддържа досие на изпълнението на Договора, като по този начин се следи изпълнението му.

**Договор 17 от 02.03.2021 г.** с БТК ЕАД с предмет „Осигуряване на интернет трафик за нуждите на ДАЕУ, по обособени позиции: Обособена позиция № 1 „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“ и Обособена позиция № 2: „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“, по Обособена позиция № 1 „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“. Всеки месец се осъществява проверка за съответствие между приетите и фактурирани услуги, след което съответните фактури се предават в дирекция БФУС. Също така, е съставено и се поддържа досие на изпълнението на Договора, като по този начин се следи изпълнението му.

**Договор 23 от 10.03.2021 г.** с БТК ЕАД с предмет „Осигуряване на интернет трафик за нуждите на ДАЕУ, по обособени позиции: Обособена позиция № 1 „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“ и Обособена позиция № 2: „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“, по Обособена позиция № 2: „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“. Всеки месец се осъществява проверка за съответствие между приетите и фактурирани услуги, след което съответните фактури се предават в дирекция БФУС. Също така, е съставено и се поддържа досие на изпълнението на Договора, като по този начин се следи изпълнението му.

1. **Проучване и изготвяне на експертни становища за техническите възможности за включване на нови потребители към ЕЕСМ, привързвания, ремонти и премествания.**

През отчетния период, от експертния състав на отдел УКИШД, дирекция ЕСО са извършени следните проучвания**, привързвания,** ремонти, премествания:

* Проучвания за привързване към ЕЕСМ на поделения на следните структури (по писма - заявки Министерство на вътрешните работи (МВР), Министерство на финансите (МФ), Висш съдебен съвет (ВСС), Българска академия на науките (БАН) (бл. 25) към София Тех Парк, Национална агенция по приходите (НАП).
* Проучване за привързване към ЕЕСМ на общинни черни зони – Долна Митрополия, Пордим, Карлово и Чирпан, и изготвяне на задания посредством предоставени влакна от ОКЛ на Министерство на отбраната.
* Проучване за привързване към ЕЕСМ на ГКПП Калотина, Община Червен бряг, Костенец, Белово и Ихтиман, и изготвяне на задания, посредством предоставени влакна от ОКЛ на НКЖИ.
* Нови привързвания:
* Държавна агенция „Технически операции“;
* Централно диспечерско управление към Електроенергиен системен оператор;
* Български институт по метрология (БИМ);
* ОД МВР Кюстендил – Пътна полиция (КАТ);
* Борика АД;
* БТА;
* ДА „Научни изследвания и иновации“;
* БУЛБИО – Национален център по заразни и паразитни болести ЕООД (НЦЗПБ);
* Българска национална телевизия (БНТ);
* Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“;
* Kасов център на Българската народна банка;
* 05 РУ-СДВР;
* Национален борд за разследване на произшествия във въздушния, водния и железопътния транспорт;
* Привързване на Общини Оряхово към Община Кнежа.
* Отстранени кабелни аварии извън обхвата на Договор №125 от 11.11.2019 г., както следва:
* ОКЛ ОВ\_МОСВ – ВД\_06 РУ СДВР;
* ОКЛ СОСП София 3 – Герман;
* ОКЛ МТСП (Врачеш) - СОСП Ботевград 2;
* ОКЛ ОА Враца - РУСО (Враца);
* ОКЛ ОА Враца – СОСП Ботевград
* ВД \_АДФИ Шумен
* Изместване на ОКЛ Монтана – Плевен в Бойчиновци;
* ВД БТА – гр. София;
* ОКЛ ВД\_ НАП Младост – ВД\_ Военна полиция;
* Отстраняване на авария във ВД на Бюро по труда в град Враца;
* ОКЛ Ботевград – Правец – Етрополе;
* Съдействие на МО по отстраняване на повреда ОКЛ София 12.
* Изпълнени са допълнителни задачи, като:
* Ремонтни дейности и изграждане на СКС в сградата на ДАЕУ за нуждите на отдел Човешки ресурси, дирекция ПДАОЧР;
* Изместване на етажен разпределителен шкаф ж ЦУ на ДАЕУ;
* Изграждане на видео наблюдение и захранване в помещение, където е разположено Главно електроразпределително табло и дизел-агрегат в ЦУ на ДАЕУ;
* Монтаж на телевизори и изграждане на комуникационна свързаност в ЦУ на ДАЕУ;
* Монтаж на нови разпределителни шкафове, демонтаж на старо оборудване, ъпгрейд с повишаване капацитета на входните оптични кабели и миграция към ново оборудване в Опорни възли на МС,МЗ, МОСВ и МРРБ;
* Дейности във връзка с осигуряване на работни места на служители от дирекция ЕСИ в Бояна Дом 3;
* Допълнителни комуникационни свързаности между възли за достъп 1 РПУ – МВнР;
* Оказване на съдействие във връзка с размяна на оптични влакна с „Булгартел“ АД за ОКЛ Перник – Кюстендил - Благоевград в района на с. Невестино, Кюстендил и Радомир, съгласно Споразумение №79/30.06.2008 г.

1. **Съгласуване на проекти, свързани с електронната съобщителна инфраструктура на Агенцията, и предоставяне на становища**

През отчетния период, експертите от отдел УКИШД изготвиха 203 съгласувателни документа към постъпилите проекти на държавни и частни юридически лица и граждани. Също така взеха участие в 5 заседания на Националния експертен съвет по устройство на територията и регионална политика при МРРБ за съгласуване на проекти от национално значение, както следва:

* Проект на подробен устройствен план – парцеларен план за обект: **Модернизация на Път І-1 (Е79) „Видин – Ботевград“, участък от км 61+750 (километраж по съществуващ път І-1) ≡ 58+128.47 (километраж по проект) до км 102+060 (километраж по съществуващ път  І-1) ≡ 99+193 (километраж по проект),** засягащ землищата на: с. Ружинци, с. Гюргич, с. Плешивец и с. Черно поле, община Ружинци, област Видин, с. Каменна Рикса, община Георги Дамяново, с. Белотинци, с. Винище, с. Горна Вереница, с. Долна Вереница, с. Смоляновци, с. Войници и с. Клисурица, община Монтана, област Монтана.
* Проект на Подробен устройствен план – Парцеларен план за обект: **АМ „Хемус“, участък от км 189+344** от идейния проект на НКСИП**(след пресичането с път III-303) ≡ км 190+771,67 по технически проект от 2020 г. до км 222+000 от идейния проект на НКСИП ≡ км 223+426,75 по технически проект от 2020 г. (след пресичането с път I-5),** в землищата на гр. Павликени, с. Дъскот, с. Паскалевец и с. Патреш, община Павликени, област Велико Търново, с. Дичин, с. Никюп и  с. Ресен, община Велико Търново, област Велико Търново, с. Куцина, с. Стефан Стамболово и с. Полски Сеновец, община Полски Тръмбеш, област Велико Търново, с. Поликраище, община Горна Оряховица, област Велико Търново.
* Проект за изменение на подробен устройствен план за обект: **„Междусистемна газова връзка България – Сърбия на българска територия“, Парцеларен план и план-схема за външен водопровод до площадката на газоизмервателна станция (ГИС) „Калотина“,** на територията на с. Драговищица и с. Голяновци, община Костинброд, с. Храбърско, община Божурище, с. Алдомировци, община Сливница, гр. Драгоман и с. Калотина, община Драгоман, кв. Требич и с. Мировяне, Столична община.
* Подробен устройствен план за обект: **Изместване на път III-554 „Раднево – Гълъбово“ от км 29+830 до км 34+980 – изграждане на нов участък,** засягащ землищата на с. Бели бряг, с. Любеново и с. Рисиманово, община Раднево, област Стара Загора.
* Проект на подробен устройствен план - парцеларен план за териториите, необходими за изграждане на жп линия София – Пловдив, участък Ихтиман – Септември, от жп км 68+054 до жп км 68+426, разположени в землището на с. Горна Василица, община Костенец, Софийска област.

1. **Участие в координация и подготовка на технически задания и документация за обявяване на обществени поръчки.**

* Техническо задание СОСП София/4 по изместване на КИВ - оказване на съдействие на служители на Главна дирекция „Контрол, административно наказателна дейност и експлоатация“.
* През първото полугодие на 2021 г. стартира работата по изготвяне на Техническо задание, което към 31.12.2021 г. е изготвено, във връзка стартиране на обществена поръчка с предмет „Поддръжка и развитие на електронна съобщителна инфраструктура от Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност“ след приключване на Договор №125/11.11.2019 г.
* Участие в работна група, определена със Заповед № ДАЕУ-17188/18.10.2021 за изготвяне на Техническо задание за преустройство на Дом №7, с цел осигуряване на работни места за нуждите на ДАЕУ.
* Изготвяне на необходимата документация (Доклад, Техническа спецификация, Изисквания към участниците) за иницииране на обществена поръчка с предмет „Доставка на материали за привързване на нови абонати към Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ)“.

1. **Работни групи и комисии, в които са участвали/участват експерти от отдел УКИШД.**

* Участие по компетентност в Комитет за наблюдение на Програмата за развитие на селските райони 2014-2020.
* Междуведомствена работна група за координиране на дейността по изпълнение и отчитане на хоризонталните и тематични отключващи условия за програмен период 2021– 2027 г. –определена със Заповед №Р-120/24.09.2019 г. на Заместник-министър председателя Томислав Дончев, координира дейностите в съответствие с Приложения №1 и №2 към Решение №368 на Министерския съвет от 2019 г. ДАЕУ е ангажирана в работата по цел на политиката: „По-добре свързана Европа чрез подобряване на мобилността и регионалната свързаност на ИКТ“ - Отключващо условие „Национален или регионален план за широколентов достъп“ с водеща отговорна административна структура МТИТС.
* Заповед с рег. № ДАЕУ-5761/02.04.2021 г. относно съвместна работна група в изпълнение на Договор с рег. № 52(20029)/15.05.2007 г. с БТК ЕАД.
* Заповед с рег. № ДАЕУ-951/19.01.2021 г. относно назначаване на комисия във връзка с възлагане на обществена поръчка с предмет „Осигуряване на интернет трафик за нуждите на ДАЕУ“ разделена на следните обособени позиции: Обособена позиция № 1 – „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“; Обособена позиция № 2 – „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“.
* Заповед с рег. № ДАЕУ-19520/01.12.2021 г. относно назначаване на комисия във връзка с възлагане на обществена поръчка с предмет „Доставка на материали за привързване на нови абонати към Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ)“.
* Междуведомствена работна група назначена със Заповед № ЗМФ-854/30.09.2021 г. на министъра на финансите , състояща се от експерти на МФ, НАП, АМ, Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) и „Информационно обслужване“ АД (ИО АД) с цел изпълнение на конкретни задачи, свързани с осигуряване на комуникационна свързаност на обекти на МФ – НАП,АДФИ и Агенция митници.
* Подгрупа към работна група 31 „Европа 2020“, която да извършва ежегодна актуализация и отчитане на Национална програма Цифрова България 2025 и пътната карта към нея.
* Работна група към Министерство на транспорта и съобщенията за изготвяне на проект на позиция Република България по дневен ред на световната асамблея по стандартизация на далеко съобщенията - WTSA-20.
* Участие в комисия за провеждане на вътрешни одити (програма за одити) за 2021  г., за съответствието на СУСИ с изискванията на стандарта БДС EN ISO 27001:2017 по заповед.

1. **Изготвени и подписани Споразумения.**

През второто полугодие на 2021 г., експертния състав на отдел УКИШД стартира работа по изготвяне на споразумение за учредяване на безвъзмездно право на ползване на оптични влакна, собственост на Национален осигурителен институт (НОИ), съвместно със служители на отдел „Правни дейности“, дирекция ПДАОЧР, и представители на НОИ. Също така, беше изготвен Проект на споразумение с А1 АД във връзка с подписани протоколи за предоставяне на мрежови капацитет, който е предоставен на отдел „Правни дейности“.

1. **Обучения по курсове на ИПА и други.**

* Курс на тема „Електронен документ и електронен подпис - базов е-модул“;
* Курс на тема „Нови технологии в управлението - изкуствен интелект и машинно учене“;
* Курс на тема „Работа с Централизирана автоматизирана информационна система (ЦАИС) "Електронни обществени поръчки“;
* Курс на тема „Работа с ИСУН 2020 – мониторинг и финансов контрол“;
* Курс на тема „Въведение в държавната служба;
* Курс за обучение по актуализираната система за управление на СУСИ с придобиване на квалификация Вътрешен одитор на системи за управление по БДС EN ISO 27001:2017, съгласно Заповед №ДАЕУ-7861/12.05.2021 г.

1. **ОТДЕЛ „УПРАВЛЕНИЕ И ПОДДРЪЖКА НА ДЪРЖАВНИЯ ХИБИРИДЕН ЧАСТЕН ОБЛАК“**

Отделът подпомага директора на дирекция ЕСО при изпълнение на неговите функции, като организира и координира изпълнението на политиката на агенцията в областта на развитието, управлението и поддръжката на центрове за данни (ЦД) на Държавния хибриден частен облак (ДХЧО).

1. **Общи задължения на отдела**
   1. Развива, управлява, поддържа, експлоатира ЦД на ДХЧО.
   2. Техническа поддръжка и развитие на инфраструктурата за пространствена информация.
   3. Оказване на помощ, при необходимост, на място при инциденти, свързани с мрежовата информационна сигурност, възникнали в КИИ – собственост на Агенцията.
   4. Осъществява координация и обезпечава контрола върху дейностите, свързани с използването на ДХЧО.
   5. Изготвя и актуализира правила инструкции, указания, процедури, планове и други документи за развитието, поддръжката и използване на ДХЧО.
   6. Предоставя облачни услуги на административните структури за нуждите на електронното управление.
   7. Създава и поддържа актуална информация за информационната инфраструктура на ДХЧО и води експлоатационно-техническа документация на нейните елементи.
   8. Подпомага планирането, осигуряването и поддържката на Киберзащитата на ДХЧО.
   9. Осигурява техническа възможност на потребителите на облачни услуги да осъществяват наблюдение, администриране и управление на техните информационни системи, като отговорностите на страните се регламентират в споразумения.
   10. Поддържа и предоставя тестови среди (специална среда-полигон и други) за извършване на проверки и тестове при възникнала необходимост като прототипи на облачни услуги, използвани версии на софтуер и други.
   11. Участва в реализирането на национални и международни проекти в областта на информационните и комуникационните системи.
   12. Извършва проучвания и анализи на технологични подходи, архитектури, оперативни и функционални решения при изграждане на информационни и комуникационни системи и центрове за данни и участва в дефинирането на изискванията за тяхната функционалност и проектирането им.
   13. Подготвя становища и предложения за стимулиране на изследователски и развойни проекти и проучвания в областта на облачните технологии.
   14. Участва в определянето на изискванията и подпомага планирането на развитието на свързаността на центровете за данни към ЕЕСМ и интернет.
   15. Участва в изготвянето на технически задания и проекти за разширяване на ДХЧО.
   16. Подпомага потребителите на ДХЧО при определяне на потребностите им от облачни услуги и оптимизира инфраструктурата на ДХЧО за най-ефективно използване.
   17. Организира обучение на потребителите на облачни услуги, предоставяни от ДХЧО.
   18. Участва в създаването и поддържката на актуална база данни за потребителите на ДХЧО.
   19. Участва в планирането разпределението на софтуерни лицензи, необходими за изграждане на информационната инфраструктура на ДХЧО.
   20. Участва в семинари и конференции в областта на ИКТ на междуведомствено, национално и международно ниво.
   21. Участва в междуведомствени и международни работни групи и експертни съвети, свързани с комуникационни мрежи и информационни системи.
2. **Планиране, изграждане, поддръжка и администриране в режим 24/7/365 на Комуникационно-информационната инфраструктура (КИИ) – собственост на Агенцията**

*Информационна и комуникационна инфраструктура и центрове за данни – собственост на Агенцията*

Поддръжката и системното администриране на информационна и комуникационна инфраструктура и центрове за данни се извършва от служители на ДЕСО и чрез Договор № 5/18.01.2019 г., съвместно с външен изпълнител.

Основните дейности в тази посока са концентрирани в следното:

* + Администриране и наблюдение на клъстерите за виртуализация – 4x16 сървъра Hyper-V, 1x16 сървъра VMWare 5.5 и 1x VMWare 6.5.
  + Системите за стандартен datacenter switching;
  + Системи за бекъп и възстановяване – HP Data Protector и Veeam;
  + Системи за централно управление на потребители и права за достъп в т.ч. и конфигуриране на отдалечен достъп до виртуални ресурси;
  + Реагиране на заявки подадени през системата за управление на заявки – <https://support.e-gov.bg>.

Оборудването работи оптимално и през отчетния период няма съществени отклонения от неговите параметри.

*Държавен хибриден частен облак (ДХЧО).*

В периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. продължи и завърши изпълнението на Договор №14/19.02.2020 г. за „Проектиране, изграждане и пускане в експлоатация на Държавен хибриден частен облак (ДХЧО) и защитен интернет възел за публични услуги на електронното управление“.

Основните усилия заедно с Изпълнителя на договора бяха насочени към изпълнение на дейности, които се отнасят към следните основни групи:

* + Конфигуриране и настройка на платформата за софтуерно дефинирани мрежи

Извършиха се последователни дейности за създаване на шаблони (темплейти) за автоматизирани работни процеси, правила (контракти) за достъп между ресурсите, дефиниране на обекти за връзка към външни ресурси и др. Към настоящия момент чрез автоматизиран процес потребителите самостоятелно могат да извършват:

* + Създаване на виртуален ресурс (виртуални сървъри);
  + Добавяне на допълнителен изчислителен капацитет (vCPU и/или RAM);
  + Добавяне на допълнителен дисков капацитет;
  + Създаване на правила за достъп (контракти) в рамките на своя виртуален център за данни (Virtual Data Center – vDC);
  + Създаване на правило (NAT) за публичен достъп до услуги, предоставяни от vDC;
  + Създаване на публични DNS записи в домейн egov.bg за услуги, предоставяни от vDC;
  + Балансиране на достъпа до публична услуга, предоставяна от vDC (F5 load balancing).

Заедно с това бяха създадени темплейти за редица автоматизирани процеси, които се използват за системно администриране на инфраструктурата в т.ч. и за осъществяване на планираните миграции, описани по-долу.

* + Конфигуриране и настройка на средствата за автоматизация (UCS Director и VMWare vRealize) – създаване на потребители (тенанти) на първо и второ ниво, дефиниране на политики за компютинг, сторидж и мрежи, създаване на каталози на услугите и присъединяване към съответните тенанти.

През отчетния период беше конфигуриран и предоставен виртуален ресурс за следните проекти (тенанти от 2-ро ниво):

EGP34 – Държавна агенция „Метеорологичен и технически надзор“;

EGP35 – Проект WearHouse - заявител ДАЕУ;

EGP36 – Държавна агенция „Научни изследвания и иновации“;

EGP37 – Изпълнителна агенция „Аквакултури“;

EGP38 – Нова версия на Система за сигурно електронно връчване - заявител ДАЕУ;

EGP39 – Проект „Регистър на концесиите“ – заявител Министерски съвет;

EGP40 – Проект „Анализ заболеваемост COVID-19“ – заявител МЗ;

EGP41 – GIS система на Изпълнителна агенция по горите;

EGP42 – Среда Proof of concept (POC) за тест на технологично решение за софтуерно дефинирани WAN комуникации – вендор FlexiWAN;

EGP-ESRV – Среда за осигуряване на ежедневната работа на служителите от Дирекция ЕСИ – ДАЕУ;

ESRV-TabSRV – Среда за Tableau Server и Matomo – заявител Дирекция ЕСИ – ДАЕУ.

* + Миграция на съществуващи проекти (EGP) от среда на стандартен datacenter switching към новоизградената среда на софтуерно дефинирани мрежи (ACI)

За посочения период се изготвиха планове за миграция и успешно бяха мигрирани виртуалните ресурси на следните проекти:

EGP11 – Система „RegUX“;

EGP12 – Система „Регистър на информационните ресурси“;

EGP23 – Система „Единна точка за контакт“;

EGP26 – Система „Единно звено за контакт“;

EGP27 – Система „Регистър на обществените поръчки“ (АОП);

EGP28 – Система „Публични регистри за бюджетен и проектен контрол“;

* + Осигуряване на услуга „WEB електронна поща“.

Услугата е в експлоатация от 28.01.2021 г. За посочения период е предоставена и се използва от 55 централни областни и общински администрации, като общият брой на крайните потребители надхвърля 860. Дейностите по нейното наблюдение и администриране се извършват ежедневно.

* + Осигуряване на услуга „Платформа за видеоконференции“ – Cisco Webex.

Услугата е в експлоатация от февруари 2021 г. За посочения период е предоставена в два домейна – egov-bg.webex.com и daeu.webex.com. Първият домейн се използва от ведомства на държавната администрация като при налични 25 акаунт-лицензи са предоставени 23. Вторият домейн се използва изцяло от ДАЕУ. И двата домейна се администрират от служители на ДЕСО (отдел УПДХЧО). Дейностите по наблюдението и администрирането се извършват ежедневно.

В посочения период служители от дирекцията взеха активно участие в процеса на приемните изпитвания и проведените обучения.

1. **Гаранционна поддръжка**

Продължава редовната експлоатация на инфраструктурните компоненти в центровете за данни, доставени по Договор № 14/19.02.2020г. През изминалия период беше извършено следното:

* миграция на виртуалните ресурси на 4 от съществуващите системи от среда на стандартен data center switching към среда на софтуерно дефинирани мрежи – ACI;
* създадено инфраструктурно обкръжение на нови 4 системи (тенанти от 2-ро ниво);
* извършена е диагностика на мрежовата инфраструктура, в изпълнение на сервизни заявки №№ SR 691835498 и SR692166369;
* изготвени описания на предоставените услуги и публикуване на сайта на ДАЕУ.

Хранилище за данни - гаранционна поддръжка на доставения софтуер и хардуер – КОНТРАКС АД и Надграждане хранилище за данни - гаранционна поддръжка на доставения софтуер и хардуер – КОНТРАКС АД.

1. **Техническата поддръжка на Публично национално хранилище и система за контрол на версиите на изходния програмен код и техническата документация на информационните системи в администрациите, след като то бъде създадено и бъде прието за елемент на електронното управление (ЕУ)**

Публичното национално хранилище за данни предоставя облачната услуга „Хранилище за данни като услуга” (Cloud Backup (Repository as a Service).

В началото на 2021 г., чрез безплатен аплаянс (Dxi-v1000) с капацитет 1TB се репликират и съхраняват данни на Агенция по заетостта, Областна администрация Добрич и ЦОРХВ към МЗХ.

От края на първото тримесечие на годината в хранилището се репликират и съхраняват данни на НОИ, чрез предоставен от ДАЕУ хардуерно устройство (Fujitsu Eternus C800) с капацитет 170TB.

През отчетния периода в хранилището се съхраняват данни на Централната избирателна комисия свързани с организиране на машинен вот за избор на 44-то, 45-то и 46-то Народно събрание, както и данни от Президентските избори.

През второто тримесечие са асемблирани, инсталирани и конфигурирани 16 броя компютърни конфигурации с безплатен виртуален аплаянс (Dxi-v1000) с капацитет 1TB за репликиране и съхранение на критични данни на 16 областни администрации в страната, като интеграцията им в съответната информационната среда се осъществи през третото тримесечие на 2021 година.

1. **Осигуряване на работоспособността и качеството на електронните услуги, предоставяни от споделената КИИ**

Ежедневно извършване на дейности по поддръжка на системи за виртуализация, масиви за данни и мрежова инфраструктура в центровете за данни на ДАЕУ. Отстраняване на възникнали хардуерни проблеми (подмяна на дефектирали компоненти, дискове и др.), както и преконфигурация на системите за съхранение на данни. Създаване на резервни копия на сървъри, сървърни системи, както и резервно копие на конфигурации на мрежови устройства част от центровете за данни на ДАЕУ.

През отчетния период е извършвано ежедневно обслужване на заявки в системата support.e-gov.bg свързани с:

* Поддръжка на Система за междуведомствен документооборот;
* Поддръжка на RegiX и PVN свързаността на клиентите;
* Провизиране на виртуални ресурси;
* Дефиниране и преконфигуриране на правила за мрежов достъп и др.;
* Повишаване на степента на защита срещу DDoS атаки на инфраструктурата в центровете за данни.

Допълнителни дейности, които се изпълняваха са:

* Наблюдение и администриране на инфраструктурните компоненти в ЦД-Ботевград-2, ЦД-Бояна и Прототипен ЦД, като са отстранени възникнали откази и осигуряване на работоспособна инфраструктура;
* Преглед на мрежово защитно оборудване в ДЦ на ДАЕУ;
* Анализиране и отстраняване на системни грешки във виртуалните машини на домейн контролерите на системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС). Тестване и отстраняване на греши на VPN Потребители. Отстраняване на грешки;
* Системно администриране, анализиране и отстраняване на системни грешки във Fabric cluster на сървърите в клъстер за виртуализация System Center - Microsoft Azure;
* Поддръжка на виртуални машини на govcert.bg – за НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ДЕЙСТВИЕ ПРИ ИНЦИДЕНТИ В ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ - Възстановяване на работоспособността на портал govcert.bg, останяване на проблеми във виртулна машина CERT-EXT;
* Подготвени, инсталирани са вируални Backup аплаянси за репликиране на данни в хранилището на ДАЕУ за ОА Северна България – 3 броя;
* Подготвени, инсталирани са вируални Backup аплаянси за репликиране на данни в хранилището на ДАЕУ за ОА Южна България – 9 броя;
* Тестово инсталиране на общо 16 броя сървъри Windows и Veeam 10;
* Обработка на заявки в системата OsTicket.

1. **Участие в учения за използване на споделената КИИ при "извънредно положение", "военно положение" или "положение на война"**

Осигуряване на техническа помощ и съдействие за модернизация и разширение на инфраструктурата на центъра за данни София 4 за проект У1 и У4. Инсталиране и конфигуриране на нов, допълнителен дисков масив HP StoreOnce, инсталиране и лицензиране на софтуер за създаване на резервни копия Veeam и лицензиране на платформа за вируализация VMWare, както и на лицензи за Windows Server 2019.

1. **Разработване на инструкции за ползване на комуникационно-информационните системи, изградени за предоставяне на облачни услуги, и осигуряване на тяхната защита от зловредни и нерегламентирани действия**

Разработване на инструкция за работа с система за съхранение на резервни копия DXi 1000 с цел пилотно внедряване за малки потребители с максимален размер на данните до 1TB. Инсталиране и пускане в експлоатация на виртуални системи за съхранение на данни в хранилището за данни на ДАЕУ.

**8. Извършване на проучвания и анализи на технологични подходи, архитектури, оперативни и функционални решения при изграждане на информационни и комуникационни системи и центрове за данни и участва в дефинирането на изискванията за тяхната функционалност и проектирането им**

Конфигуриране и преконфигуриране на системи за виртуализация и мрежова инфраструктура за създаване на условия за тестване на PoC за VMWare SD-WAN, както и обновяване на версиите на системния софтуер за виртуализация в съответствие с нуждите за изграждане на тестова среда по изисквания на доставчика на тестовата услуга VMWare VeloCloud. Провеждане на онлайн срещи с цел обучение за технологията на SD-WAN и самообучения в тази връзка. Инсталиране и конфигуриране на необходимата инфраструктура за управление на SD-WAN. Инсталиране конфигуриране и активиране за крайни устройства за предоставяне на услуги в SD-WAN среда за тестване на системата. Симулиране на външни организации с доставени за тестове крайни устройства за SD-WAN и свързването им в SD-WAN среда, пускане на услуги с ограничени в достъпа от един конкретен потребител към друг в SD-WAN среда.

Конфигуриране и преконфигуриране на системи за виртуализация и мрежова инфраструктура за създаване на условия за тестване на PoC за SD-WAN на FlexiWAN. Решението е изцяло open source базирано с безплатни лицензи до 3 SD-WAN точки и с платен лиценз над 3 устройства. Усилията на PoC с насочени към проверка на приложимостта за нуждите на държавните ведомства.

Като неразделна част от задълженията по проучвания и анализи на технологични подходи е поддръжката на инфраструктурата на прототипния центъра за данни, разположен в ДАЕУ, който е основен източник на изчислителни ресурси при извършването на тази дейност.

През месец декември бе организирано представяне на решение на VMware за SD-WAN на част от държавните администрациите, които взеха участие дистанционно и присъствено.

**9. Договори, в управлението и изпълнението, на които участват експерти от отдел УП ДХЧО**

**Договор № 14/19.02.2020 г.** с предмет ,,Проектиране, изграждане и пускане в експлоатация на ДХЧО и Защитен интернет възел за публични услуги на ЕУ“. Със Заповед №ДАЕУ–10027/23.06.2021 г. е въведен в редовна експлоатация Държавен хибриден частен облак и защитен интернет възел за публични услуги на електронното управление, като управлението, наблюдението и администрирането му.

**Договор № 05/19.02.2020 г.** с предмет „Следгаранционно обслужване и техническа поддръжка на сървърна, SAN техника и комуникационно оборудване в Контролен технически център на Българско електронно Правителство (КТЦЕП)-Бояна“

**Договор № 17/02.03.2021 г.** с предмет „Осигуряване на интернет и SIP за нуждите на ДАЕУ“

**Договор № 23/10.03.2021 г.** с предмет „Осигуряване на резервиран интернет за нуждите на ДАЕУ“

**Договор № 35/20.04.2021 г.** с предмет „Услуги по издаване и управление на квалифицирани удостоверения за електронен подпис/ квалифицирани удостоверения за електронен печат/ квалифицирани удостоверения за автентичност на уебсайт “

**Договор №12/11.02.2020 г**. с предмет „Доставка и инсталация на специализирани устройства и на лицензи за специализиран софтуер за резервни копия на данни от критични системи и регистри на електронното управление“

**Договор №103/04.12.2018 г.** с предмет „Изграждане и пускане в експлоатация на хранилище за резервни копия на данни от критични системи и регистри на електронното управление“

**Договор №107/04.12.2020 г.** с предмет „Доставка на софтуерни лицензи за нуждите на Държавна агенция „Електронно управление“, за обособена позиция №3 „Symantec Messaging Gateway“.

**10. Участие на служители от отдел УПДХЧО в комисии, работни групи и екипи**

* Участие, съгласно Заповед ДАЕУ-11767/13.07.2021 г., в екип за изпълнение на преки дейности по Дейност 1 „Анализ на работни процеси в централната и областната администрация. Дефиниране и реализиране на Каталог от услуги „е-администрация“ на проект „Облачни е-услуги за администрацията“.
* Участие, съгласно Заповед ДАЕУ-13795/23.08.2021г., в комисия за разпределение на новопридобитите активи по договор № 14/19.02.2020
* Участие в работна група, съгласно Заповед ДАЕУ-17225/19.10.2021 г. и допълнена със Заповед ДАЕУ-17880/29.10.2021 г. за преглед на проектите, предложени за включване в Актуализираната пътна карта за изпълнение на Актуализираната Стратегия за развитие на електронното управление за периода 2022-2025 г.
* Участие в комисия за избор на изпълнител на обществена поръчка с предмет: „Доставка и инсталиране на оборудване по Работен проект за Център за данни и център за възстановяване на данни в СОСП София 4 и СОСП Велико Търново 2“, съгласно заповед № ДАЕУ-5145/26.03.2021 г.

**11. Организиране на обучение на потребителите на облачни услуги, предоставяни от ДХЧО**

Участие в организирането и обучението на потребители на облачни услуги в ДХЧО. Обучение на потребители за работа с система за управление на среда създаване на виртуални машини за конкретен наемател UCS Director на доставчик Cisco и система vRealize на доставчик VMWare. Обучение на потребители за работа с портал за самообслужване за създаване на резервни копия на сървъри и системи Veeam (BaaS).

**Срещи и обучения проведени в отчетния период в отдел УП ДХЧО:**

* Участие в работна среща с представители на БУЛПРОС във връзка с ЕГП 30.
* Проведена среща с Vmware и Microsoft във връзка с разширение и миграция на ДХЧО към публичен облак Azure.
* Проведена среща с Ekinops във връзка със стартиране на PoC за тестване на технологичното им решение за SD-WAN
* Проведена онлайн среща с Microsoft във връзка с разширение и миграция на ДХЧО към публичен облак Azure.
* Проведена среща с VMware във връзка с изграждането на PoC SD-WAN
* Организиране и участие в работна среща с изпълнители по договори
* Проведена среща с консорциум "Систел" във връзка с изграждането на портал за улугите предлагани от ДХЧО
* Участие в работна среща, конференция във връзка с ТСМГ.
* Участие в онлайн обучение на тема "Cloud Database Services: The Problems they Solve and How They Accelerate Digital"
* Участие в събитие, семинар с VMWARE.
* Онлайн обучение за конфигуриране на динамични протоколи(OSPF, BGP) във VeloCloud Edges SD-WAN
* Участие в онлайн обучение на тема "Using AI to Break the Cycle of Online Fraud"
* курс за обучение на служители на ДАЕУ по актуализираната Система за за управление на сигурността на информацията (СУСИ) с придобиване на квалификация вътрешен одитор на системи за управление по БДС EN ISO 27001:2017;
* онлайн обучение на тема: ,,Доказателствена стойност на електронния документ”, курс на ИПА;
* онлайн обучение на тема: ,, Работа с ИСУН 2020 – мониторинг и финансов контрол”, курс на ИПА;
* онлайн обучение на тема: ,,Работа с Централизирана автоматизирана информационна система (ЦАИС) „Електронни обществени поръчки““, курс на ИПА;
* онлайн обучение на тема: „Цифрова Европа“, курс на ИПА
* онлайн обучение на тема: „Социални мрежи в публичния сектор - създаване и управление“, курс на ИПА
* онлайн обучение на тема: „Нови технологии в управлението - изкуствен интелект и машинно учене“, курс на ИПА
* участие в обучение „Въведение в държавната служба“, курс на ИПА;

**Допълнителни дейности в отдел УП ДХЧО**

През отчетния период част от служители от отдела започнаха - Тестване на системата за отчет на служителите на ДАЕУ (Task Manager), Направено обучение на служители за работа с приложението. Дейности с активиране на акаунти и въвеждане на задачи.

Допълнителна дейност през отчетния период служители от отдел УПДХЧО, са включени като участници в екипи за оценяване на съответствието на доставения тип техническо устройство за машинно гласуване (ТУМГ), за изборите проведени в м. април, юли и ноември (на основание заповеди ДАЕУ- 3541/26.02.2021 г. и изменения ДАЕУ-3418/ 25.02.2021 г., ДАЕУ-4253/11.03.2021 г.; ДАЕУ-11473/07.07.2021 и заповед ДАЕУ-15086/ 17.09.2021 г.).

Също така през този период служители от отдела, бяха включени в екип за архивиране на флаш памети в ЦИК, съгласно писмо на с рег. № ДАЕУ-10512/ 30.06.2021 г. от ЦИК за съдействие и заповеди № ДАЕУ-15259/ 21.09.2021 г. и ДАЕУ-18732/15.11.2021 г. на Председателя на ДАЕУ.

По искане на Министерски съвет е конфигурирана платформа за сигурно съхранение и обмен на документи, свързани с Плана за възстановяване.

1. **ОТДЕЛ „ИНТРАНЕТ“**

Отдел „Интранет“ подпомага директора на дирекция ЕСО при изпълнение на неговите функции, като организира и координира изпълнението на дейностите по техническата поддръжка, администрирането и развитието на вътрешноведомствените мрежи за пренос на глас и данни на информационните системи на ДАЕУ и интегрирането им с комуникационно-информационните ресурси на другите ведомства в държавната администрация.

1. **Общи задължения на отдела.**
   1. Развива, поддържа и експлоатира информационните системи на агенцията и осигурява тяхното интегриране с информационните системи на други министерства и ведомства.
   2. Съдейства за експлоатацията и прилагането на политиките, правилата и специализираните апаратни и софтуерни средства за киберсигурност за Интранет на ДАЕУ.
   3. Развива, поддържа и обновява компютърното оборудване и аксесоари за нуждите служителите и структурите на агенцията.
   4. Извършва консултация и обучение на служителите на агенцията по ползването на компютърната техника и информационните системи на агенцията.
   5. Планира и осигурява софтуерните лицензи, хардуер и Интернет свързаност за нуждите на информационните системи на ДАЕУ.
   6. Разработва инструкции за ползване на компютрите и информационните системи на агенцията.
   7. Участва в осигуряването на защитата на компютрите и информационните системи на агенцията от зловреден софтуер, както и от злонамерени и нерегламентирани действия срещу тях.
   8. Оказване на помощ, при необходимост, на място при инциденти, свързани с мрежовата информационна сигурност, възникнали в КИИ – собственост на Агенцията.
   9. Участва в разработването и реализирането на национални и международни проекти в областта на информационните и комуникационните системи.
   10. Извършва проучвания и анализи на технологични подходи, архитектури, оперативни и функционални решения при изграждане, администриране и киберзащита на информационни системи и участва в дефинирането на изискванията за тяхната функционалност и проектирането им.
   11. Подпомага оповестяването на личния състав на агенцията при привеждане в готовност за работа при бедствия и при обявяване на режими „положение на война“, „военно положение“ или „извънредно положение“. Осъществява техническата поддръжка на системата за оповестяване и изготвя инструкции свързани с нейната експлоатация.
   12. Участва в семинари и конференции в областта на ИКТ на междуведомствено, национално и международно ниво.
   13. Участва в междуведомствени и международни работни групи и експертни съвети, свързани с комуникационни мрежи и системи.

През отчетния период при изпълнение на основните функции на отдел „Интранет“ усилията на служителите от отдела бяха насочени към осигуряване комуникационна и информационна поддръжка на основните дейности на ДАЕУ в условията на пандемична обстановка.

1. **Разработени и утвърдени документи, вътрешни правила, стандарти, процедури, методически указания.**

В рамките на изпълнението на договора за Преглед, корекция и допълване на документацията на Системата за управление на сигурността на информацията (СУСИ) във връзка с предстоящото ресертифициране по стандарт ISO/IEC 27001 на ДАЕУ (договор 117/23.12.2020 г.) със съдействието на служители на отдел „Интранет“ бяха прегледани, обновени и изготвени 4 инструкции, 2 процедури и 1 план за действие при кибер инциденти, както следва:

* Процедура за Управление на инциденти;
* Процедура за Осигуряване непрекъсваемост на услугите;
* Инструкция за задължения на потребителите;
* Инструкция за задължения на администраторите;
* Инструкция за сървърна зала 345;
* Инструкция за обслужване на потребителите на вътрешната мрежа на ДАЕУ;
* План за действие при инциденти.

1. **Участие в екипи за управление на изпълнението на проекти и договори, или отговорни лица по договори от страна на Възложителя.**

През отчетния период служители на отдела взеха участие в :

* Проект BG05SFOP001-1.005-0001-C01 „Надграждане и развитие на Държавен хибриден частен облак за нуждите на електронното управление“;
* Шест комисии за избор на изпълнител;
* Контрол на изпълнението на 17 договора, от които 6 нови.

1. **Участие в координация и подготовка на технически задания и документация за обявяване на обществени поръчки.**

Изготвени 12 Технически/Изходни задания.

1. **Системи в отговорностите на отдел „Интранет“**

отдел „Интранет“ подържа и администрира в централното управление на ДАЕУ следната комуникационна и информационна инфраструктура (КИИ):

* Сървърна инфраструктура - 14 бр. сървъри с 45-50 виртуални машини на тях;
* Локална мрежа (LAN) с включени 47 мрежови устройства;
* Автоматизирани телефонни централи (2 бр. ISDN и 1бр. IP) с над 450 абоната.

С възможностите на посочената КИИ се предоставят:

* **Базови услуги:**
* Домейн контролер с активна директори за над 700 потребителя;
* DNS услуга с три сървъра;
* DHCP услуга с един сървър;
* Пощенска услуга, базирана на MS EXANGE;
* Система за BackUp, базирана на Veritas BackupExec;
* Защита изградена от защитна стена Pallo Alto, AVсървър McAfee и система за проверка и филтриране на електронна поща - IRON PORT;
* Система за централизиран печат.
* **Ползване на Информационни системи и програми, инсталирани в КИИ на ДАЕУ**
* АЖУР – финансова система (поддръжка, експлоатация);
* ОМЕКС – финансова система (експлоатация);
* ФИСКОНТ – финансова система (експлоатация);
* RED MINE – система за управление на проекти (използвана от ГД КАНДЕ -поддръжка, експлоатация);
* Docman – система за документооборот (експлоатация, администриране);
* Eventis – система за документооборот (поддръжка, експлоатация, администриране);
* ОsTicket – система за управление на заявки (поддръжка, експлоатация, администриране).
* **Ползване на Информационни системи и програми, инсталирани извън КИИ на ДАЕУ:**
* Електронно банкиране на БНБ и Уникредит – финансова система (експлоатация);
* РМС – финансова система (експлоатация);
* СЕБРА – финансова система (експлоатация) ;
* СЕВОП – софтуер за електронно възлагане на обществени поръчки (експлоатация);
* Webex – система за комуникации и обмен на съобщения (експлоатация).

През отчетния период служители от отдела участваха във внедряването на следните НОВИ за ДАЕУ системи:

* Деловодна система EVENTIS – осигуряване на инфраструктура и администриране;
* Cisco Webex – осигуряване на инфраструктура и администриране;
* Електронно банкиране на Уникредит – администриране.

**По време на експлоатацията бяха обслужени заявки на потребители, както следва:**

**Получени заявки за обслужване – 2032 бр.**

Бяха постигнати следните параметри на обслужване:

* Средно време за разрешаване на заявка – 34,3 (астрономически) часа;
* Заявки с пресрочено време за разрешаване – 48 бр. (2,36 %).

В резултат на изпълнение на функционалните задължения на служителите се постигнаха следните резултати:

* Новоиздадени и подновени електронни подписи – 345 бр.;
* Осигурени 133 мероприятия, на място в ДАЕУ (работни срещи и презентации);
* Проведени 82 мероприятия в електронна среда;
* Установени на 7 инцидента в мрежовата и информационна сигурност (за които са предприети мерки и са докладвани в GovCERT.BG);
* Извършени 19 бр. посещения, ремонтни дейности и проверки на работоспособността на системите в сървърна зала 345.

1. **Обучения**

Поради усложнената пандемична обстановка, голяма част от обученията се провеждаха дистанционно. Участия в обучения взеха служители на отдел „Интранет“, както следва:

* Двама служители за контролна дейност в съответствие със стандарта ISO/IEC 27001:2017 във връзка с изпълнението на Договор с рег. № 117/23.12.2020 г.;
* Трима служители за администрация и експлоатация на ДХЧО във връзка с изпълнението на Договор с рег. № 14/19.02.2020 г.;
* Двама служители за администратори за работа с Евентис;
* Двама служители за администриране на Windows Server 2019;
* Седем служители за принципите на работа на защитна стена PA 3020 във връзка с изпълнението на Договор с рег. № 6/18.01.2019 г.

1. **Други**

**Изводи:**

* Служителите от отдел „Интранет“ се справиха успешно с по-голямата част от поставените задачи.
* Основното предизвикателство за отчетния период беше осигуряването на отдалечената работа на служителите в пандемичната обстановка.

**Направления за работа през 2022 година:**

* Осигуряване на нормалната работоспособност на информационната инфраструктура и системи;
* Надграждане на системите за сигурност – подмяна на защитните стени;
* Надграждане и развитие на вътрешноведомствената мрежа на агенцията - проектиране, провеждане на обществена поръчка и изграждане на нови възли на вътрешноведомствената мрежа в СОСП;
* Подобряване на гласовата услуга в агенцията чрез закупуване на нова телефонна централа.

1. **ОТДЕЛ „ПОМОЩЕН КОНТАКТЕН ЦЕНТЪР“**

Отдел „Помощен контактен център“ (ПКЦ подпомага директора на дирекция ЕСО при изпълнение на неговите функции, като:

* Поддържа и развива денонощен дежурен център за централизирано наблюдение, администриране и управление на ЕЕСМ, ДХЧО и електронните административни услуги и информационните системи в администрациите, администрирани от ДАЕУ.
* Оказва съдействие при обслужването на потребителите на споделените ресурси на електронното управление, като приема и обработва всички сигнали, свързани с денонощните режими и дейности на ДАЕУ и има за цел да осигури бързо решаване на възникнали проблеми и инциденти, връщане на услугите в тяхното нормално работно състояние и минимизиране на неблагоприятното влияние на инцидентите върху работата на услугите.
* Процесът се осъществява с използването на единна система за регистрация и управление на инцидентите OsTicket, регламентиран начин за тяхната регистрация и категоризация, ескалиране, определяне на приоритет, регламент за управление на значими инциденти, база данни с начини за решаването им, актуална информация за активите и конфигурациите на споделените ресурси на електронното управление.

Следва да се подчертае, че Помощният контактен център е лицето на Агенцията пред държавните и общински органи, бизнеса и гражданите, използващи електронни административни услуги (ЕАУ). Неговото успешно функциониране непосредствено подпомага потребителите и благоприятства за подобряване на обществените нагласи към електронното управление като цяло.

1. **Основните задачи, изпълнявани от отдел ПКЦ**
2. Наблюдава работоспособността и следи за наличността и качеството на конфигурираните комуникационни услуги на потребителите на свързаност чрез ЕЕСМ в режим 24/7/365.
3. Наблюдава работоспособността и следи за наличността и качеството на конфигурираните облачни услуги на потребителите на споделени ресурси от ДХЧО в режим 24/7/365.
4. Наблюдава работоспособността и следи за наличността и работоспособността на информационните системи за Електронно управление, администрирани от ДАЕУ в режим 24/7/365.
5. Наблюдава работоспособността и следи за наличността на конфигурираната свързаност за нуждите на националната сигурност и участва в подготовката и провеждането на ежегодните тренировки и учения.
6. Съдейства за експлоатацията и прилагането на политиките, правилата и специализираните апаратни и софтуерни средства за Кибер сигурност на ДАЕУ.
7. Участва в изготвянето на технически задания и проекти за развитие и разширяване на споделената комуникационна и информационна инфраструктура.
8. Съдейства на потребителите на комуникационни, облачни и електронни услуги при тяхното конфигуриране, администриране и използване, като поддържа система за приемане, обработка и изпълнение на заявки за оказване на помощ и съдействие.
9. Участва в подготовката, съгласуването и подписването на Споразумения за сътрудничество във връзка с използването на комуникационни, облачни и електронни услуги с административните структури и следи за спазването на заложените в тях параметри за ниво на обслужването.
10. Извършва оповестяване на личния състав на агенцията при привеждане в готовност за работа при бедствия и при обявяване на режими „положение на война“, „военно положение“ или „извънредно положение“;
11. Участва в семинари и конференции в областта на ИКТ на междуведомствено, национално и международно ниво.
12. Участва в междуведомствени и международни работни групи и експертни съвети, свързани с комуникационни мрежи и системи.

В експлоатация е единен телефонен номер за цялата страна 0700 20 341. На този номер ежедневно се приемат и обработват десетки заявки на потребители на ЕАУ. Друг канал за връзка с потребителите е посредством пощенската кутия на ПКЦ [Help@e-gov.bg, както](mailto:Help@e-gov.bg,%20както) и чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

За следене работоспособността на системите и електронните услуги се използва система Dynatrace, както и UptimeRobot и Freshping. Тези системи са изведени на голям екран и позволяват наблюдение на параметрите на ИС и анализ на потребителските сесии по използването на ЕАУ.

През отчетния период са регистрирани и обработени своевременно повече от:

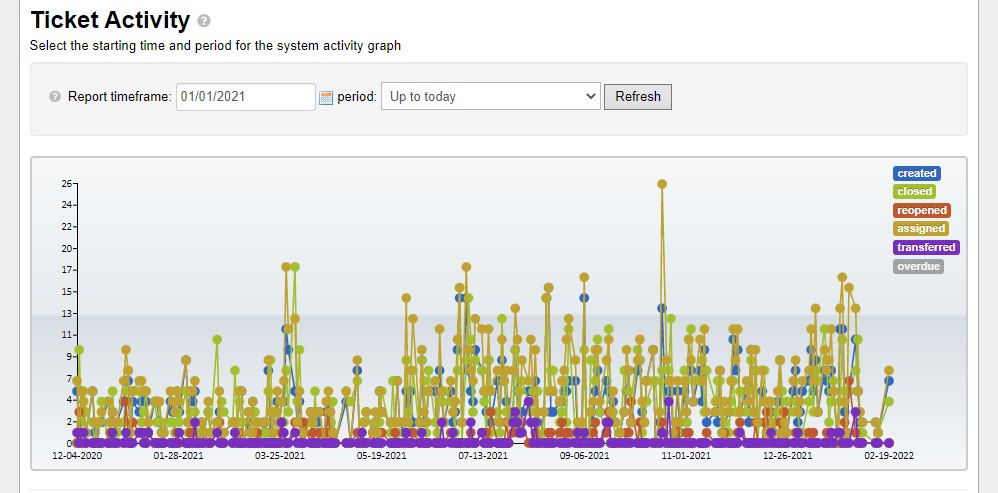
* 10 964 обаждания по телефона;

2 871 заявки по имейл, както и по системата за сигурно връчване;

* 1 000 заявки по системата за управление на заявки OsTicket;
* 800 проверени профили в ССЕВ.

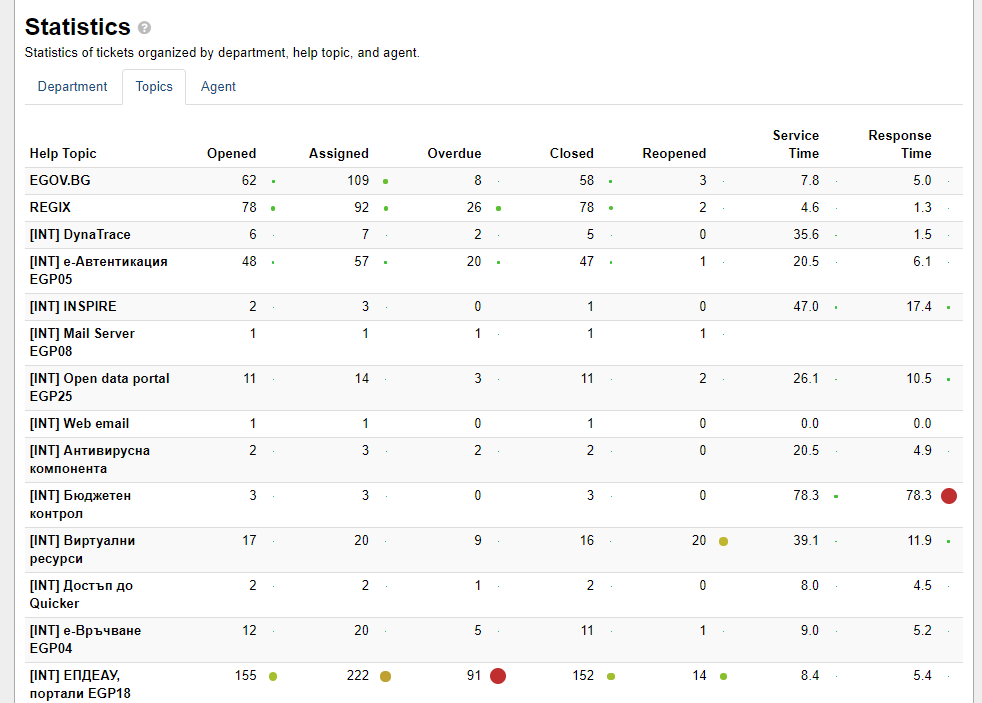
Най-честите проблеми, по които беше оказана помощ на потребителите, са свързани със сайтовете на ведомства и общини, НАП и митници, както и използването на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).

Прави впечатление, че гражданите, използващи електронни административни услуги, срещат най-често проблеми при регистрация в ССЕВ с КЕП на Борика, поради пропуски в инсталирането на подписа.



*Статистика на заявките през 2021г.*

От приложената статистика на отворените заявки през 2021 година се вижда, че най-голям брой заявки са регистрирани през ноември. Техният брой е сравнително устойчив за периода май - декември.



*Статистика на заявките по теми*

Най-голям брой заявки са получени по отношение на проблеми с ЕПДАЕУ, Regix и е-автентикация.

По отношение на ССЕВ служителите на ПКЦ изпълняват следните задачи:

* Отстраняване на възникнали проблеми на потребителите на ССЕВ, при проблем с достъп до профил, извършване на проверка в Системата е-Връчване и даване на указания за работа с активният профил;
* Генериране на сертификат за интеграция с профил във е-Връчване – (Създаване на профили в тестова среда на е-Връчване, Асоцииране на сертификат за интеграция в тестова и продукционна среда в е-Връчване, изпращане на сертификат към администрация/организация по е-мейл и актуализиране на таблица с обработените и предоставени към организациите сертификати). Издадените сертификати позволяват на администрациите да интегрират своите АИС и други информационни системи;
* Осъществяване на контакт с разработчик от СИЕЛА НОРМА АД за проблеми установени след пускане на нова функционалност, както в тестова среда на edelivery-test.egov.bg така и в продукционна/реална среда на edelivery.egov.bg.;
* Създаване на тикети в системата за управление на заявките при проблеми при от гражданите и бизнеса;
* Извършване на тестове при въвеждане на нова функционалност и надграждане на системата.

По време на отчетния период, в отдел ПКЦ е извършена следната дейност отнасяща се до ССЕВ:

* Създадени профили в ССЕВ на лица по чл.1 ал.1 и ал. 2 от ЗЕУ: 268 бр.;
* Отхвърлени профили в административен панел в ССЕВ: 156 бр.;
* Одобрени заявления за създаване на профили на юридически лица  в ССЕВ: 200 бр.;
* Генерирани сертификати за интеграция със ССЕВ: 23 бр.;
* Асоциирани сертификати за интеграция със ССЕВ в продукционна среда: 9 бр.

Служителите на ПКЦ изпълняват и задачи по създаване и администриране на пощенски кутии на областните и общински ръководства.

Дежурните по ЕЕСМ извършват денонощно наблюдение на работоспособността и следи за наличността и качеството на конфигурираните комуникационни услуги на потребителите на свързаност чрез ЕЕСМ. Те вземат участие в тренировките по оповестяване на органите на изпълнителната власт и населението при бедствия и аварии.

Служители от отдел ПКЦ оказаха помощ на ЦИК в архивиране на флаш-паметите от електронното гласуване за подготовка на изборите на 14.11.2021 г. Задачата бе изпълнена качествено и в срок. Обработени бяха над 20 000 флаш-памети и спестени стотици хиляди лева на ЦИК.

1. **Разработени и утвърдени документи, вътрешни правила, стандарти, процедури, методически указания.**

Изготвена и утвърдена е „Процедура по управление на проблеми и инциденти в Електронното управление“. Процедурата е утвърдена на 05.02.2021 г. от Председателя на ДАЕУ и се прилага в стандартното работно време на Агенцията по отношение на възникнали проблеми и инциденти при функционирането на споделените информационни, мрежови и за съхранение на данни ресурси на електронното управление, електронните услуги и информационните системи, администрирани от ДАЕУ. Съобщаването за проблеми и инциденти от потребителите става с използването на единна системата за управление на взаимоотношенията с потребителите.

При необходимост със заповед на Председателя на Агенцията се дава извънредно присъствено дежурство от дежурен инженер на разположение, както и от дежурни в режим на „разположение“ от дирекция ЕСО.

1. **Работни групи и комисия, в които са участвали експерти от отдел ПКЦ**

Служителите на ПКЦ вземат участие в работата на следните по-важни работни групи и екипи:

* Работна група за изготвяне на проект на Наредба за условията и реда за опазването, съхраняването, достъпа и използването на ценни електронни документи в държавните архиви – ДАЕУ – 15789/6.08.2020 г.
* Екип за управление на изпълнението на дейностите по гарантиране на работоспособността на Системите, включени в Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги – ДАЕУ – 14642/13.07.2020 г.
* Екипа за управление на изпълнението на дейностите по гарантиране на работоспособността на Regix.
* Ръководител на комисия по Дейност 2 за “Гарантиране на работоспособност на система е-Връчване” по Договор № 69 от 04.09.2020г.;
* Комисия, назначена със Заповед ДАЕУ-15299/21.09.21г. - със задача да разгледа и оцени постъпилите оферти в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Закупуване на пакет SMS за мобилно известяване”.
* Участие в работна група на МС за изготвяне на документация за „Изграждане на централизирана електронна информационна система „Национален концесионен регистър“.

1. **Участие в координация и подготовка на технически задания и документация за обявяване на обществени поръчки.**

През отчетния период бе коригирана и финализирана техническата спецификация във връзка с иницииране на обществената поръчка с предмет доставка на “Система за управление на контактите с потребителите на споделените информационни и мрежови ресурси на електронното управление, електронните услуги и информационните системи, администрирани от ДАЕУ“. В края на 2021 г. бе публикувана на сайта за електронни обществени поръчки под условие.

Към момента в ДАЕУ има изградени следните системи, които работят за осигуряването на Помощния контактен център:

* Система за гласови комуникации, реализирана чрез Elastix PBX;
* Телефонна централа Ericsson, тип MD110, версия BC12;
* Трънкова линия към телекомуникационен оператор по SIP протокол;
* Система за обслужване на заявки на потребителите, реализирана чрез OsTicket;
* Специализиран външен портал за управление на заявките <https://support.e-gov.bg/>

1. **Основните проблеми, с които се сблъскват служителите на ПКЦ при оказване на съдействие на потребителите на ЕАУ**

* Липсата на софтуер за управление на комуникацията с потребителите. Доставката на такава система ще допринесе за точно регистриране на всички възникнали проблеми и инциденти, описание на дейностите по разрешаването на инцидента, своевременно възстановяване на работоспособността на споделените информационни ресурси и документиране и изготвяне на справки за работата на системата. Тя ще подпомогне изготвянето на справки и извършването на анализ на проблемите в работата на ЕАУ.
* Консултиране на потребителите как да намират търсената информация в указанията, които са дадени в Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) в раздел „Описание на услуга“ или в електронна форма. Някои от описанията не са точни и разбираеми. Потребителите трудно се ориентират в предоставената информация, не разбират коя от хоризонталните системи от Единния модел да използват и в какви случаи. Процесът по предоставяне на услуги е сложен и не всяка услуга, включена в Единния портал за достъп до електронни услуги се предоставя чрез централизирано заявяване. Някои от включените услуги са само информативни.
* Процедурата по регистрация в ССЕВ е сложна и нееднозначна.
* Липсата на добра координация от страна на ДЕСИ при надграждането и тестването на системи и услуги. Актуален пример е въвеждането в експлоатация на системата за електронна автентикация (еАвт), версия 2. При интеграция на надградената система за е-Автентикация 2.0 със системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и възникналите проблеми при вход с КЕП (квалифицираният електронен подпис) на потребители се създаде ситуация на невъзможност за използване на ССЕВ като официален и сигурен канал за комуникация и изпращане на съобщения с прикачени документи. В първите няколко дни в ПКЦ бяха получени стотици обаждания и имейли за проблеми на потребителите. След регистриране и анализ, заявките бяха ескалирани до фирмата-разработчик, както и до отдел „Информационни системи и е-услуги“ на ДЕСИ. Подобни проблеми възникват и при създаването на нови електронни форми, които затрудняват потребителите. Много често за възникнали проблеми и трудности се разбира от обаждания и имейли на потребители, а не от колегите от ДЕСИ.
* Използваният софтуер за наблюдение на работоспособността на системите и услугите не работи с пълната си функционалност, и не дава възможност да бъде използван от всички служители.

1. **Обучения и курсове**

* Обучение по Eventis на 04.01.2021 г.;
* Участие на проведено обучение за Logsentinel;
* Проведена среща за обучение с RegiX;
* Проведена среща за обучение с ЕПДАЕУ;
* Участие в среща относно обучение по ESB шина;
* Участие в среща относно ДХЧО обучение - Ден 9 VMware automation;
* ДХЧО обучение - Ден 10 Опционални услуги;
* Участие в обучение по AXIGEN Mail Service – Tests;
* Участие в двудневно обучение по наблюдение на системи и анализ в Dynatrace през декември 2021 г;
* Участие в среща относно: Обучение за представители на 8 администрации за внасяне на съдържание-етап 4.2.

1. **ОТДЕЛ ,,УПРАВЛЕНИЕ И ПОДДРЪЖКА НА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ“.**

Отделът подпомага директора на дирекция Единен Системен Оператор при изпълнение на неговите функции, свързани с наблюдение, конфигуриране, администриране и поддръжка на работоспособността на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.

Информационните системи, които обслужва отделът са следните:

* Единен портал за достъп до електронни административни услуги“(ЕПДЕАУ) и федерираните портали, изградени в инфраструктурата му;.
* Единно звено за контакт(ЕЗК);
* Портал за отворени данни(Open Data);
* Система за еАвтентикация. Версия 1 и 2;
* Система за сигурно електронно връчване(ССЕВ);
* Система за удостоверяване на време чрез електронен времеви печат (Time stamp) чрез квалифициран доставчик на удостоверителна услуга (КДУУ);
* Пакет SMS/Viber за мобилно известяване“;
* Системата за Междурегистров обмен (RegiX);
* Портал за разработчици и хранилище за отворен код GitLab;
* Система за еПлащане;
* Прототип на системата за еФорми;
* Регистър за информационните ресурси (РИР);
* Информационната система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на информационните и комуникационните технологии;
* Национален портал за пространствени данни (INSPIRE);
* Среда за електронен обмен на съобщения (СЕОС);
* Системата за автоматизирана инспекция и анализ на електронни документи, обменяни в рамките на СЕОС и ССЕВ;
* Вътрешно ведомствена информационна система „Мениджър задачи“.

1. **Общи задължения на отдела**
   1. Изпълнява дейности за развитие, конфигуриране, администриране и поддържане на работоспособността на информационните системи (включително и централизираните компоненти от Архитектурата на Електронното управление), собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.
   2. Изпълнява дейности по наблюдение на работоспособността, качеството на обслужване и ефективността на използване на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление като осъществява проактивен контрол в съответствие с установените технологични и функционални параметри, поддържани от тях.
   3. Осигурява нормативно заложените задължения по гарантиране на работоспособността на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.
   4. Оказване на помощ, при необходимост, на място при инциденти, свързани с мрежовата информационна сигурност, възникнали в КИИ – собственост на Агенцията.
   5. Осигурява спазването на параметрите на ниво на обслужване на потребители на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.
   6. Разработва, предлага за одобрение и прилага правила и процедури за управление на инциденти и проблеми свързани с работоспособността на системите.
   7. Изготвя и актуализира правила инструкции, указания, процедури, планове и други документи за развитието, поддръжката и използване на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.
   8. Създава и поддържа актуална информация за информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление и води експлоатационно-техническа документация на нейните елементи.
   9. Управлява и поддържа Система за електронен обмен на съобщения и предоставя специална тестова среда за извършване на проверки и тестове в нея.
   10. Участва в реализирането на национални и международни проекти в областта на информационните системи.
   11. Извършва проучвания и анализи на технологични подходи, архитектури, оперативни и функционални решения при изграждане на информационни системи и центрове за данни и участва в дефинирането на изискванията за тяхната функционалност и проектирането им.
   12. Подготвя становища и предложения за стимулиране на изследователски и развойни проекти и проучвания в областта на информационните системи.
   13. Участва в изготвянето на технически задания и проекти за изграждане и надграждане на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.
   14. Организира обучение на потребителите на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление;
   15. Участва в създаването и поддържането на актуална база данни за разработчици и потребители на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.
   16. Участва в семинари и конференции в областта на ИКТ на междуведомствено, национално и международно ниво.
   17. Участва в междуведомствени и международни работни групи и експертни съвети, свързани с информационни системи.
2. **Оперативни задачи, свързани с наблюдение, конфигуриране, администриране и поддръжка на работоспособността на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.**

Отдел УПИС изпълнява оперативни задачи свързани с:

* Развитие, конфигуриране, администриране, поддържане и тестване на работоспособността на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление;
* Наблюдение на работоспособността, качеството на обслужване и ефективността на използване на информационните системи, осъществяване на проактивен контрол в съответствие с установените технологични и функционални параметри, поддържани от тях. Проследяване на инциденти и проблеми в системата за мониторинт Dynatrace, Freshping и ZabiX. Отразяване и отработване на значимите инциденти и проблеми чрез заявки в системата за управление на заявки на ДАЕУ: 2-ро ниво на поддръжка;
* Анализиране и проследяване на инциденти. Проследяване на грешките, възникнали при работа на информационните системи. Кореспонденция (телефонни разговори, мейли) с разработчици поддържащи информационните системи;
* Изпълнение на нормативно заложени задължения по гарантиране на работоспособността;
* Минимизиране на прекъсванията и гарантиране на параметрите на ниво на обслужване;
* Оказва съдействие на потребителите на електронни административни услуги при тяхното администриране и използване посредством система за приемане, обработка и изпълнение на заявки за оказване на помощ и съдействие (Help Desk. Приемане запитвания по телефона свързани с информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление. Консултиране на потребителите на електронни административни услуги. Отговор на имейли и телефонни обаждания към потребители. Отработване на заявки в osTicket;
* Създаване акаунти на потребители (лича по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ и физически лица) на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.
* Извършване на тествания при внедряване на нови потребители и информационни системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.

1. **Задачи свързани с изграждане, надграждане и гарантиране на работоспособността на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление.**

Експертите на отдел УПИС са отговорници по дейности свързани с изграждане, надграждане и гарантиране на работоспособността на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление по следните договори:

1. **Договор 146/23.12.2019 г.** с предмет „Надграждане на ЕПДЕАУ с нови функционалности, гарантиране на работоспособността му и създаване на нови и актуализиране на съществуващи шаблони на сайтове на администрации“, Дейност 3 за гарантиране на работоспособността на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) и изградените към него федерирани портали.
   * Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
   * Приемане на отчетни документи от Изпълнителя по гарантиране на работоспособността;
   * Анализ на работата на системата и доклад за идентифицирани проблеми, свързани с функционалността на използваната платформа, както и гарантиране на работоспособността на ЕПДЕАУ и изградените към него федерирани портали;
   * Кореспонденция с разработчици и администрации;
   * Участие в работни срещи и обучения;
   * Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace;
   * Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket;
   * Създаване на заявки за доработки на системата в рамките на функционалността - изготвяне, тестване, приемане;
   * Създаване на потребителски акаунти;
   * Участие при внедряване на нова версия на ЕПДЕАУ в продукционна среда – тестване, отстраняване на дефекти, дейности по интеграция и внедряване на нови функционалности като „Моето пространство“, „Работно пространство за администрациите“, „Статистически данни“;
   * Предоставяне на права за достъп на представители на администрациите с цел публикуване на информация;
   * Участие в процеса на изграждане на интернет страници на администрации като федерирани портали в инфраструктурата на ЕПДЕАУ. Общо заявени – 80, от тях пуснати в продукционна среда – 25.
2. **Договор № 70/03.07.2019 г.** с предмет „Надграждане на системата за електронна автентикация (еАвт) и на свързаните с нея компоненти от средата на електронното управление за унифициране на интеграцията със средствата за електронна идентификация и информационните системи на електронното управление и за гарантиране на нейната работоспособност", Дейност 2 за гарантиране на работоспособността Система за електронна автентикация.

* Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
* Приемане на отчетни документи по гарантиране на работоспособността;
* Кореспонденция с разработчици;
* Участие в работни срещи и обучения;
* Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace;
* Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket;
* Създаване на заявки за доработки на системата в рамките на функционалността - изготвяне, тестване, приемане.

1. **Договор 63/10.06.2019 г.** с предмет „Разширяване на обхвата на средата за Междурегистров обмен на справочна и удостоверителна информация, гарантиране на работоспособността на същата, създаване и актуализиране на справки, адаптери, присъединяване на нови регистри и надграждане на средата (RegiX) с нови функционалности“, Дейност №3 за гарантиране на работоспособността на система за обмен справочна и удостоверителна информация (RegiX).

* Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
* Приемане на отчетни документи по гарантиране на работоспособността;
* Проведени обучение на длъжностните лица от ДЕСО, ангажирани с поддръжката на REGIX;
* Анализ на работата на средата и доклад за идентифицирани проблеми, свързани с функционалността, инфраструктурата и забавеното отпадане на старите версии на приложенията, както и обновяването на адаптерите, работещи в мрежите на първичните администратори на данни;
* Кореспонденция с разработчици и администрации;
* Участие в работни срещи и обучения;
* Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace и ZabiX;
* Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket.

1. Система за сигурно електронно връчване (еВръчване).

Договор с № 37/11.05.2020 г. с предмет: „Гарантиране на работоспособността на системата за е-Връчване за целите на функциониране на Единния модел“.

* + Създаване на потребителски акаунти;
  + Извършване на регулярни функционални тествания и тествания на системата след извършване на ъпдейт.
  + Приемане и одобрение на тримесечни отчетни документи;
  + Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
  + Приемане на отчетни документи по гарантиране на работоспособността;
  + Участие в работни срещи и обучения;
  + Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket;
  + Кореспонденция с разработчици.

Договор № 69/04.09.2020 г. с предмет ,,Надграждане на Система за е-Връчване“, по проект „Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги по процедура BG05SFOP001-1.004, по Оперативна програма „Добро управление“.

* + Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
  + Изготвяне на становища и бележки по предоставената от изпълнителя по договора документация;
  + Участие в работни срещи с изпълнителя;
  + Участие в тестване на функционалности на новата система и обучения за администратори.

1. Управление на договор ДАЕУ-70/30.09.2021 с квалифициран доставчик на удостоверителна услуга (КДУУ) за удостоверяване на време чрез електронен времеви печат (Time stamp).
   * Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
   * Приемане и съгласуване на месечни отчетни документи по гарантиране на работоспособността;
   * Предаване на документите за извършване на плащане.
2. Управление на договор № 83/23.11.2021г. с Тера Комуникейшънс ЕАД с предмет „Закупуване на пакет SMS за мобилно известяване“.
   * Участие в екип за управление на изпълнението по договора със Заповед № ДАЕУ-19335/29.11.2021 г.;
   * Приемане и съгласуване на месечни отчетни документи по гарантиране на работоспособността;
   * Предаване на документите за извършване на плащане.
3. Договор с рег. №91/09.11.2020 г., с предмет: „Надграждане на интеграционния слой на Единния модел и гарантиране на работоспособността му“ по проект на ОПДУ процедура BG05SFOP001-1.004.
   * Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
   * Приемане на отчетни документи по дейностите;
   * Участие в работни срещи и обучения;
   * Тестване и приемане на системата;
   * Участие в обучения за Datapower и App Connect;
   * Участие в тестовете на Datapower и ESB шината;
   * Участие в подготовка на документация за администриране и интеграция на шината;
   * Участие в подготовката на констативен протокол и заповед за внедряване.
4. Договор № 31/13.04.2021 г. с предмет „Надграждане на разработения прототип до пълнофункционална система за управление на електронни форми", по проект „Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“ по процедура BG05SFOP001-1.004 „Надграждане на хоризонталните и централните системи на електронното управление“ по Оперативна програма „Добро управление“, Дейност 1 „Надграждане на разработения прототип до пълнофункционална система за управление на електронни форми“.
   * Участие в екип за управление на изпълнението по договора;
   * Изготвяне на становища по документацията за надграждане на системата;
   * Участие във видеоконферентни срещи;
   * Участие в тестване на функционалности на новата система и обучения за администратори.
5. Договор 73/30.09.2020г. за „Надграждане на системите за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и за сигурно електронно връчване (СЕВ) със Система за автоматизирана инспекция и анализ на електронни документи, обменяни в рамките на СЕОС и СЕВ, доставка на софтуерни лицензи и техническа поддръжка“.
   * Участие в екип за управление на изпълнението по договора.
   * Изготвяне на становища по документацията за надграждане на системата.
   * Участие в работни срещи.
   * Участие в тестване на функционалности на новата система.
6. Договор № 73/04.10.2021г. за „Разработване и прилагане на Референтна архитектура за оперативна съвместимост (РАОС) и на Информационна система за централизирано изграждане и поддържане на регистри (ИСЦИПР)“
   * Участие в екип за изпълнение на преки дейности по проекта.
   * Изготвяне на становища по документацията за надграждане на системата;
   * Участие във видеоконферентни срещи;
   * Участие в тестване на функционалности на новата система.
7. Създаден е екип за управление на изпълнението на дейностите по гарантиране на работоспособността със Заповед ДАЕУ-14642/13.7.2020 г.
   * По Договор № 70/03.07.2019 г. Гарантиране на работоспособността на система за е-Автентикация – Дейност №2 "Надграждане на система за еАвтентикация" са издадени 4 протоколни решения на базата, на които е извършено плащане;
   * По Договор № 146/23.12.2019г. Гарантиране на работоспособността на ЕПДАЕУ са издадени 4 протоколни решения на базата, на които е извършено плащане;
   * По Договор № 63/10.06.2019 г., Гарантиране на работоспособността на Regix- дейност № 3 са издадени 4 протоколни решения на базата, на които е извършено плащане.
   * По Договор № 69/04.09.2020г. Гарантиране на работоспособността на система за еВръчване - Дейност2 по "Надграждане на система за еВръчване" са издадени 4 протоколни решения на базата, на които е извършено плащане.
8. **Дейности свързани с наблюдение, конфигуриране, администриране и поддръжка на работоспособността на информационни системи.**

Извън дейностите, по които експертите на отдел УПИС са отговорници по дейности свързани с изграждане, надграждане и гарантиране на работоспособността на информационните системи, те изпълняват дейности по наблюдение, конфигуриране, администриране и поддръжка на работоспособността на следните информационни системи:

* 1. Среда за електронен обмен на съобщения (СЕОС).
  + Дейности по присъединяване на нови участници в СЕОС
* Получаване, разглеждане и обработка на „Заявления за вписване или промяна на обстоятелства в регистъра на участниците в електронен обмен на документи“;
* Генериране и предоставяне на домейни (Канонично име на сървър), транспортни сертификати и VPN accounts за свързване на участниците в Системата за електронен обмен на документи (СЕОС);
* Тестване и присъединяване на нови участници към СЕОС.
  + Администриране и поддържане на работоспособността на СЕОС
    - Извършване на мониторинг на системата чрез система за „Мониторинг на участниците в СЕОС“ (<http://83.228.89.29/>) и Freshping.
    - Отстраняване на технически проблеми с VPN свързаност и затруднена комуникация между реални участници в СЕОС.
    - Регулярно тестване на вече присъединени участници в СЕОС при смяна на документообработваща система, сървъри или проблеми със Транспортни сертификати и VPN акаунти;
    - Ежедневна комуникация по телефон и имейл с администрации и фирми разработчици на документооборотни системи по въпроси свързани със СЕОС и даване на разяснения относно процедура по включване и обмен на документи в СЕОС;
    - Подготовка на доклад и сключване на едногодишен договор по реда на чл. 20, ал. 4 от ЗОП с предмет „Осигуряване на техническа поддръжка на „Регистър на участниците“ и издаване на транспортни сертификати за участниците в Система за електронен обмен на съобщения“;
    - Указване на съдействие на администрациите при подновяване на транспортни сертификати.
  1. Системата за електронна автентикация (еАвт) и на свързаните с нея компоненти от средата на електронното управление за унифициране на интеграцията със средствата за електронна идентификация и информационните системи на електронното управление.
  + Кореспонденция с разработчици;
  + Участие в работни срещи и обучения;
  + Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace;
  + Мениджмънт на инциденти и проблеми регистрирани в osTicket;
  1. Система за сигурно електронно връчване (еВръчване).
  + Извършване на регулярни функционални тествания и тествания на системата след извършване на ъпдейт.
  + Мениджмънт на инциденти и проблеми регистрирани в osTicket;
  + Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace и Freshping;
  + Кореспонденция с разработчици;
  + Участие в работни срещи и обучения за администратори;
  + Дейности по присъединяване на нови потребители в ССЕВ;
* Получаване, разглеждане и обработка на „Заявления за присъединяване към Система за сигурно електронно връчване на юридически лица, като получатели на електронни административни услуги“;
* Получаване, разглеждане и обработка на „Заявления за присъединяване към Система за сигурно електронно връчване на лице по чл.1 ал.1 и ал.2 от Закона за електронно управление;
* Тестване и присъединяване на нови потребители към ССЕВ;
  + Администриране и поддържане на работоспособността на ССЕВ;
    - Създаване на профили на държавна администрация, Лица по чл.1 ал.1 и ал.2 от ЗЕУ и юридически лица;
    - Обработка на заявление за прекратяване и предоставяне на достъпи на напуснал служител/администратор към активен профил в ССЕВ;
    - Провеждане на тестове за интеграция на профили в ССЕВ на вече присъединени потребители в ССЕВ при смяна на документообработваща система или проблеми със генерираните, изпратени и асоциирани сертификати към профили в ССЕВ;
    - Ежедневна комуникация по телефон и имейл с администрации и фирми разработчици на документооборотни системи по въпроси свързани със ССЕВ и даване на разяснения относно подаване на заявления за присъединяване към системата и издаване на сертификат за интеграция със ССЕВ;
    - Генериране и издаване на сертификати за интеграция със ССЕВ;
    - Указване на съдействие на администрациите и Лица по чл.1, ал.1 и ал.2 от ЗЕУ при издаване и тестване на генерираните и получени сертификати за интеграция със ССЕВ .
  1. Система за управление на SMS/Viber известяване.

Извършване на мониторинг на системата чрез предоставената от изпълнителя WEB панел.

* 1. Система за еПлащане.
* Участие в работни срещи и обучения;
* Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace и Freshping;
* Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket;
* Участие в екип за тестване на ЦВПОС.
  1. Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на информационните и комуникационните технологии.
  + Администриране и поддържане на работоспособността;
  + Извършване на регулярни функционални тествания и тествания на системата след извършване на ъпдейт;
  + Извършване на мониторинг на системата чрез Freshping;
  + Кореспонденция с разработчици;
  + Участие в работни срещи и обучения за администратори;
  + Дейности по присъединяване на нови потребители в ССЕВ;
  + Ежедневна комуникация по телефон и имейл с потребители и оказване на съдействие при създаване на акаунти в системата.
  1. Портал за разработчици и хранилище за отворен код – договор № 27/28.02.2019 г.
* Администриране и поддържане на работоспособността;
* Участие в работни срещи и обучения;
* Извършване на мониторинг на системата чрез Freshping;
* Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket.
  1. Регистър на проектите.
* Администриране и поддържане на работоспособността;
* Участие в работни срещи и обучения;
* Извършване на мониторинг на системата чрез Freshping;
* Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket.
  1. Регистър на информационните ресурси.
* Администриране и поддържане на работоспособността;
* Участие в работни срещи и обучения;
* Извършване на мониторинг на системата чрез Freshping;
* Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket.
  1. Единно звено за контакт – Договор № 40/17.05.2021 г.
* Администриране и поддържане на работоспособността;
* Участие в работни срещи и обучения;
* Извършване на мониторинг на системата чрез Freshping;
* Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket.
  1. Информационна система „Мениджър задачи“.

Експертите на отдел УПИС проектираха и изградиха вътрешно ведомствена информационна система „Мениджър задачи“, за отчитане на възложените задачи на служителите на ДАЕУ и възможност за генериране на дневни, седмични, месечни и годишни отчети по служители, отдели и дирекции.

При изграждане на системата се извършиха следните дейности:

* Изграждане на схемата на DB;
* Създаване на кода на информационната система (ИС);
* Изграждане на топология за ИС;
* Инсталация на MS SQL Server и създаване на Maintenance Plan за архивиране на БД;
* Конфигуриране на Microsoft IIS Server за поддръжка на .Net Core 3.1 приложения.
* Инсталация и зареждане на сертификат
* Тестове и промени на ИС.
* Създаване на презентация на ИС „Мениджър задачи“.
* Заповед за въвеждане в експлоатация ДАЕУ–16916/ 13.10.2021 г.
  1. Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) и изградените към него федерирани портали.
  + Анализ на работата на системата и доклад за идентифицирани проблеми, свързани с функционалността на използваната платформа както и гарантиране на работоспособността на ЕПДЕАУ и изградените към него федерирани портали;
  + Кореспонденция с разработчици и администрации;
  + Участие в работни срещи и обучения;
  + Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace;
  + Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket;
  + Създаване на заявки за доработки на системата в рамките на функционалността - изготвяне, тестване, приемане;
  + Предоставяне на права за достъп на представители на администрациите с цел публикуване на информация;
  + Участие в процеса на изграждане на интернет страници на администрации като федерирани портали в инфраструктурата на ЕПДЕАУ. Общо заявени – 80, от тях пуснати в продукционна среда – 25.
  1. Среда за междурегистровобмен RegiX
  + Приемане на отчетни документи по гарантиране на работоспособността;
  + Анализ на работата на средата и доклад за идентифицирани проблеми, свързани с функционалността, инфраструктурата и забавеното отпадане на старите версии на приложенията, както и обновяването на адаптерите, работещи в мрежите на първичните администратори на данни;
  + Кореспонденция с разработчици и администрации;
  + Участие в работни срещи и обучения;
  + Извършване на мониторинг на системата чрез DynaTrace и ZabiX;
  + Инцидент и проблем мениджмънт в osTicket.
  1. Официална интернет страница (сайт) на ДАЕУ
  + осъществяване на техническа поддръжка и гарантиране на работоспособността на сайта;
  + помощ на служители, администратори на съдържание, при изпълнение на възложените им функциите по поддържане, актуализиране и качване на нова информация и документи.
  1. Проактивно проследяване на най–често възникващите грешки при работа на системите еАвтентикация 1, еВръчване, еПлащане, ЕПДЕАУ.
  2. Изготвен анализ и подадени сигнали относно най–често възникващите грешки при работа на еПлащане, ЕПДЕАУ към разработчика, осигуряващ гаранционната поддръжка.

1. **Изготвяне и актуализиране на становища, правила, инструкции, указания, процедури, планове и други документи.**

* Отчет за състоянието и на годишен план за развитието и обновяването на информационните ресурси в администрацията и на информационните ресурси на ДАЕУ;
* Правила и процедури за експлоатация на Портала за разработчици и Хранилището за отворен код;
* Споразумение за нивото на предоставяните услуги от Изпълнител по договор по време на гаранционния период (SLAgp);
* Споразумение за нивото на предоставяните услуги от страна на ДАЕУ към потребителите на съответния компонент на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги (SLApm);
* Споразумение за нивото на предоставяните услуги при използване на Единния модел;
* Общи условия за присъединяване към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги;
* Становище и бележки на техническо задание за надграждане и поддръжка на eIDAS възел;
* Становище до ВЕС по проектно предложение с предмет „Надграждане на компонентите на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги”;
* Становище до ВЕС по техническа спецификация по проект "„Надграждане на информационна система за е-Плащане с нови функционалности и гарантиране работоспособността на същата“;
* Становище до ВЕС по проектно предложения "е-Офис за администрацията";
* Становище до ВЕС относно Разработване и прилагане на Референтна архитектура за оперативна съвместимост;
* Становище до ВЕС по проектно предложения за разработване на Информационна система за централизирано изграждане и поддържане на регистри;
* Съдействие при изготвяне на договор с Борика АД за предоставяне на удостоверителна услуга TimeStamp;
* Създаване и поддържане на актуална база данни за разработчици на информационните системи, собственост на ДАЕУ, предоставящи услуги за Електронното управление;
* Участие в екипа по изготвяне на Методика за удостоверяване на съответствието на доставения тип техническо устройство за машинно гласуване с изискванията по чл.213, ал. 3 от Изборния кодекс и изискванията на Техническата спецификация по обществена поръчка № 04312-2020-0001;
* Подготовка на документите за стартиране на Обществена поръчка с предмет „Закупуване на пакет SMS за мобилно известяване”: Доклад и Техническа спецификация;
* Подготовка на документите за стартиране на Обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка на Регистъра на информационните ресурси”: Доклад и Техническа спецификация;
* Становище до ВЕС относно техническа спецификация с предмет „Надграждане на Информационната система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на информационните и комуникационните технологии и на Регистъра на проектите“;
* Становище до ВЕС относно проектно предложение с предмет „Национална геопространствена платформа“;
* Становище на ДЕСО относно Писмо № ДАЕУ-8767/ 28.05.2021 от КПКОНПИ;
* ДОКЛАД за възлагане и/или сключване на договор по реда на чл. 20, ал. 4 от ЗОП за извършване на услуга за Поддръжка на „Регистър на участниците“ към Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и Издаване, поддръжка и управление на транспортни сертификати, издавани за участниците в СЕОС;
* Становище по проект за Методика за извършване на проверка на частни схеми за електронна идентификация;
* Становище за техническа спецификация за развитие на хоризонталните и централни системи на електронното управление;
* Съгласно Заповед №ДАЕУ-17969/01.11.2021 г., подготовка на техническа документация за проект „Надграждане на Информационната система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на информационните и комуникационните технологии и на Регистъра на проектите“.

1. **Участие в комисии, работни групи, срещи и обучения.**

* Участие в онлайн събитие по повод Световния ГИС Ден.
* Участие в обучения за ДХЧО. Тема „Платформа за управление, автоматизация и наблюдение на ресурсите на изчислителната среда VMware“, Тема „Опционални услуги“. Обучение за администратори на ДХЧО.
* Участие в обучение за одитори по ISO 27001.
* Изпълняване на тестове на "Опционални услуги" AXIGEN Mail Service по договора за ДХЧО.
* Участие в работна група за извършване на вътрешна проверка на състоянието и прилагането на Система за управление на сигурността на информацията (СУСИ) в ДАЕУ съгласно изискванията на ISO27001.
* Участие в обучение за администратори на Национален портал за пространствени данни.
* Указване на съдействие на ЦИК при подготовката на парламентарни избори 11.07.2021 г. Запис на информацията от флаш паметите на машините за гласуване (над 18600 бр.) върху сървъри и мрежови пространства за отдалечено съхранение. Изтриване на информацията от флаш паметите и тяхната подготовка за повторно използване на следващи избори. Сортиране и описване на картите и флаш паметите от многомандатните избирателни райони и подготовка на флаш паметите за обработка.
* Указване на съдействие на ЦИК при подготовката на избори за президент и вицепрезидент и народно събрание на 14.11.2021 г. Запис на информацията от флаш паметите на машините за гласуване върху сървъри и мрежови пространства за отдалечено съхранение. Изтриване на информацията от флаш паметите и тяхната подготовка за повторно използване на следващи избори. Сортиране и описване на картите и флаш паметите от многомандатните избирателни райони и подготовка на флаш паметите за обработка.
* Участие в екип за проверка и оценка на съответствието по отношение на функционалност, на доставения тип машина за електронно гласуване с изискванията от Изборния кодекс и Техническата спецификация към софтуерната реализация.
* Участие в междуведомствен екип за извършване на проверка на схема за електронна идентификация, създаден със Заповед № ДАЕУ-19513/01.12.2021 г. на председателя на Държавна агенция „Електронно управление“.
* Организирано и проведено от служителите на УПИС вътрешно обучение с цел въведение и актуализация на знания и умения за работа със система за наблюдение Dynatrace.
* Участие в организирано от фирмата доставчик „Centrix България“ двудневно практическо надграждащо обучение за работа с Dynatrace за наблюдение и анализ на системите, поддържани от ДАЕУ.
* Участие в структурирано интервю относно „Портал за достъп до ресурси за разработка на софтуерни системи за електронно управление“ и Хранилище за изходен код, проведено от Gartner и организирано от Европейската комисия.
* Участие в работилница за дефиниране на Каталог за решения с отворен код на Европейския съюз.
* Участие в представяне и демонстрация на VMware SD-WAN инфраструктурни решения.
* Участие в работни срещи за определяне на необходимите лицензи за държавната администрация за Microsoft 365, Office365 licenses съвместно с Министерски съвет и Microsoft и подготовка на пилотен проект за ДАЕУ, за внедряване на концепцията Дигитално работно място, с изграждане на напълно продуктивна среда, със спазване на всички необходими изисквания от към оперативна сигурност, съвместмимост и съответствие в държавната администрация (Microsoft 365).

1. **ОТДЕЛ „КИБЕРЗАЩИТА НА СПОДЕЛЕНИТЕ РЕСУРСИ“**

През отчетният период отделът подпомагаше директора на дирекция Единен Системен Оператор при изпълнение на неговите функции, като развива, организира и координира изпълнението на политиката на ДАЕУ в областта на киберзащитата.

Поради промени в дейностите и процесите на дирекцията, със заповед № ЧР-Н-854/28.10.2021 г. на председателя на ДАЕУ бе изменено утвърденото длъжностно разписание на Агенцията считано от 01.11.2021 г., като отдел „Киберзащита на споделените ресурси“ (КСР) е закрит, а изпълняваните от него функции в областта на мрежовата и информационна сигурност са възложени на дирекция „Мрежова информационна сигурност“ (МИС).

1. **Дейности по разработването и прилагането на политики в областта на електронното управление**

* В края на м. април 2021 г. в отдел КСР, беше разработена „Актуализирана Национална стратегия за киберсигурност до 2025 г.“. Същата е разгледана и одобрена на заседание на МС от 02.04.2021 г.

1. **Разработени и утвърдени документи, вътрешни правила, стандарти, процедури, методически указания**

* Преглед, корекция и допълване на документацията на „Системата за управление на сигурността на информацията“ (СУСИ) във връзка с предстоящото ресертифициране по стандарт ISO/IEC 27001 на ДАЕУ през 2021 г., включително подготовка и обучение на 15 (петнадесет) служители на ДАЕУ за контролна дейност в съответствие със стандарта ISO/IEC 27001:2017. Проведен контролен одит за приложимост на обновената СУСИ;
* Установяване на съответствието на системите за управление в ДАЕУ съобразно Стандарти: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001: 2018, ISO/IEC 27001:2017, ISO/IEC 20000-1:2018, SA 8000:2014, GLOBALGAP, IFC, BRC, ISO 50001:2018, ISO 39001:2012. Проведен ресертифициращ одит за съответствие с посочените стандарти и валидност на документацията на „Системата за управление на сигурността на информацията“ в ДАЕУ в периода 7-9.07.2021 г.

1. **Участие в подготовка, координация и съгласуване на предложения за кандидатстване по Инструмента за възстановяване и устойчивост на проекти.**

* Участие в процеса на преглед и оценка на предложенията на административни органи за включване на проекти по Инструмента за възстановяване и устойчивост, сектор „Свързаност“.
* Участие в подготовката и формулирането на проектно предложение за проект: „Повишаване на капацитета на ЕЕСМ за осигуряване на надеждна комуникационно-информационна среда“ – проектна стойност 175 млн. лв.

1. **Участие в екипи за управление на изпълнението на проекти и договори, или отговорни лица по договори от страна на Възложителя**

* Отдел КСР поддържа и развива прилагането на системата CyberOPS за мрежови нужди и повишаване на нивото на киберсигурност в ДАЕУ. Същата функционира на територията на административната сграда на ДАЕУ и изнесени 4 компютърни сензора на територията на община на РБ, които регулярно сменят местоположението си. Дейността е в съответствие с изпълнение на договор №116/22.12.2020 г. на стойност 32 400 лв с ДДС.
* Договор №50/16.06.2021 г. на стойност 4356 с ДДС за срок от 3 години за установяване на съответствието на системите за управление в ДАЕУ съобразно Стандарти: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001: 2018, ISO/IEC 27001:2017, ISO/IEC 20000-1:2018, SA 8000:2014, GLOBALGAP, IFC, BRC, ISO 50001:2018, ISO 39001:2012.
* Договор №117/23.12.2020 г. на стойност 9840 лв. с ДДС за „Преглед, корекция и допълване на документацията на „Системата за управление на сигурността на информацията“ (СУСИ) по стандарт ISO/IEC 27001 на ДАЕУ, включително подготовка и обучение на 15 (петнадесет) служители на ДАЕУ за контролна дейност и извършване на контролен одит в съответствие с НМИМИС“. Договорът е приключен.
* Участие в екип за управление на Договор за безвъзмездна финансова помощ по проект BG65ISNP001-6.007 „Изграждане на елементи от национална система за киберсигурност“, финансиран от ФВС на стойност 6 500 хил. лв.
* Управление на екип по Договор за безвъзмездна финансова помощ по проект BG65ISNP001-6.008 „Изграждане на ЦМРК“, финансиран от ФВС, на стойност 11740 хил. лв.

1. **Участие в координация и подготовка на технически задания и документация за обявяване на обществени поръчки.**

* Управление и изпълнение на проект BG65ISNP001-6.008 „Изграждане на ЦМРК“, финансиран от Фонд "Вътрешна сигурност", с предмет на дейност „Изграждането на ЦМРК“ – изграждан в полза на ДАНС за следното:
  + Формулиране на подробно техническо задание за обществена поръчка.
  + Извършване на пазарно проучване – изготвяне на задание до участници в пазарното проучване.
  + Разработване на други съпътстващи документи – обосновки, методика за оценка на постъпили предложения и др.

1. **Системи в отговорностите на отдел КСР**

* Следене поведението на системата QRADAR в локациите на ДХЧО;
* прилагане и поддръжка на системата „CyberOPS“ за мрежова сигурност в ДАЕУ. Функционира на територията на административната сграда на ДАЕУ и изнесени 4 компютърни сензорни системи на територията на общини в РБ.

1. **Договори, в управлението и изпълнението, на които са участвали експерти от отдел КСР**

•

• договор №116/22.12.2020 г. на стойност 32 400 лв. с ДДС.

• договор 117/23.12.2020 г. на стойност 9840 лв. с ДДС.(приключен 2021 г.);

• договор №50/16.06.2021 г. на стойност 4356 с ДДС.

• договор за безвъзмездна финансова помощ с ФВС на стойност 11 740.хил. лв. с ДДС за изпълнение на проект BG65ISNP001-6.008 „Изграждане на ЦМРК“(текущ).

1. **Изготвени и подписани Споразумения.**

* Подготвени 5 бр. споразумения със Стратегически обекти на територията на РБ свързано с изпълнение на проект BG65ISNP001-6.008 „Изграждане на ЦМРК“.

1. **Работни групи и комисии, в които са участвали експерти от отдел КСР**

* ТРГ ОПНО към МОН – от 2019 г.;
* Постоянна работна група към МТИТС от 2020 г.;
* Постоянна работна група към КРС от 2020 г.
* Заповед от 12.02.2021 г. - оценка на съответствието на доставения тип ТУМГ с изискванията на чл. 213, ал. 3 на Изборния кодекс за провеждане на парламентарни избори м. Април 2021 г. Екип 4.
* Заповед от ДАЕУ 9921/21.06.2021 г. оценка на съответствието на доставения тип ТУМГ с изискванията на чл. 213, ал. 3 на Изборния кодекс за провеждане на повторни парламентарни избори м. Юли 2021 г. Екип 4.

1. **Обучения по курсове на ИПА**

* До месец юли 2021 г. – 4 бр.

1. **Други**

* Участие в проведен контролен одит за съответствие на СУСИ в ДАЕУ със стандарт ISO/IEC 27001:2017 - 2021 г. Доклад от 05.03.2021 г.;
* Участие в проведен одит за ресертификация на ДАЕУ за съответствие на СУСИ със стандарт ISO/IEC 27001:2017 – 2021 г.

1. **Съгласуване на проекти.**

* М. януари – май 2021 г., Заповед ДАЕУ-1036/20.01.2021 г., свързано с покана вх. № ДАЕУ-20500830.11.2020 г. за подаване на проектно предложение и съгласуване за проект BG65ISNP001-6.008 „Изграждане на ЦМРК“.

**С уважение,**



**Марио Йотков**

*Директор на дирекция ,,Единен системен Оператор”*