



ОДИТЕН ДОКЛАД

№ 0300201421

**за извършен одит на Информационната система за управление и наблюдение
(ИСУН) за периода от 01.01.2016 г. до 31.12.2021 г.**

Настоящият окончателен одитен доклад е приет с Решение № 534 от 07.12.2023 г.
на Сметната палата (Протокол № 45)

СЪДЪРЖАНИЕ

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА	3
ТЕРМИНОЛОГИЧЕН РЕЧНИК	4
РЕЗЮМЕ	6
ВЪВЕДЕНИЕ	13
ОДИТЕН ОБХВАТ И ПОДХОД.....	18
1. Цели на одита	18
2. Обхват на одита.....	18
3. Одитни критерии	19
4. Одитна методология.....	19
КОНСТАТАЦИИ И ОЦЕНКИ	20
Раздел I. ИТ управление на ИСУН 2020	20
1. Стратегическо и оперативно планиране на ИТ дейностите	20
2. Наблюдение на ИТ дейностите	25
3. Функционална компетентност на ИТ звеното	28
4. Политики за ИТ управление	37
5. Управление на рисковете.....	43
6. Механизми за съответствие за гарантиране спазването на политиките и процедурите, свързани с ИСУН 2020.....	50
Раздел II. Дейности по поддържане и развитие на ИСУН 2020	54
1. Осигуряване на непрекъсваемостта на функционирането на ИСУН 2020.....	55
1.1. Процедури за управление на непрекъсваемостта на ИСУН 2020.....	55
1.2. Управление на непрекъсваемостта на ИСУН 2020.....	60
1.3. Процедури за управление на инциденти.....	62
1.4. Управление на инциденти	66
2. Поддържане и развитие на ИСУН.....	67
2.1. Правила и процедури за управление на промяната	67
2.2. Управление на промяната	70
2.3. Надеждност на извлечаната от ИСУН 2020 информация	75
2.4. Удовлетвореност на потребителите от функционирането на системата	85
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	93
ПРЕПОРЪКИ:	96
<i>Приложение № 1.</i>	<i>100</i>
<i>Схема на процеса по управление на ИСУН 2020.....</i>	<i>100</i>
<i>Приложение № 2</i>	<i>101</i>
<i>Одитни въпроси, критерии и показатели за оценка</i>	<i>101</i>
<i>Приложение №3</i>	<i>107</i>
<i>Функционалности на ИСУН</i>	<i>112</i>
<i>Приложение № 4.....</i>	<i>112</i>
<i>Задачи на отдел „Информационни системи“ в дирекция „Централно координационно звено“ (към Раздел I, т. 3.).....</i>	<i>112</i>
<i>Приложение № 5.....</i>	<i>113</i>
<i>Предложения на Управляващите органи на оперативните програми за подобрене на справките в справочните модули в ИСУН 2020 (към Раздел II, т. 2.3.1).....</i>	<i>113</i>
<i>Приложение № 6.....</i>	<i>114</i>
<i>Посочени от Управляващите органи на оперативните програми проблеми при извличане на справочна информация от ИСУН 2020 (към Раздел II, т. 2.3.2).....</i>	<i>114</i>
<i>Приложение № 7.....</i>	<i>116</i>
<i>Посочени от потребителите проблеми и предложения за промени в ИСУН 2020 по категории (към Раздел II, т. 2.4.)</i>	<i>116</i>
Опис на одитните доказателства към Одитен доклад № 0300201421.....	119

СПИСЪК НА СЪКРАЩЕНИЯТА

БФП	Безвъзмездна финансова помощ
ДАЕУ	Държавната агенция „Електронно управление“
ДХЧО	Държавен хибриден частен облак
ЕСИФ	Европейски структурни и инвестиционни фондове
ЕФСУ	Европейските фондове при споделено управление
ЗУСЕСИФ¹	Закон за управление на средствата от ЕСИФ
ИА ЕСМИС	Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“
ИА ИЕУ	Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“
ИА ОСЕС	Изпълнителна агенция „Одит на средствата от Европейския съюз“
ИА СОСЕЗФ	Изпълнителна агенция „Сертификационен одит на средствата от Европейските земеделски фондове“
ИСУН	Информационната система за управление и наблюдение на средствата от външни източници, включително от ЕС за програмен период 2007-2013, 2014-2020, 2021-2027 и 2014-2021 от Финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Норвежкия финансов механизъм.
ИС	Информационни системи
ИТ активи	Информационни активи
ИТ (ИКТ)	Информационни (и комуникационни) технологии
ИЦ	Информационен център
МВУ	Механизъм за възстановяване и устойчивост
МРГ	Междуетапно работна група
МС	Министерски съвет на Република България
НМИС	Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност
НПВУ	Национален план за възстановяване и устойчивост
ОП	Оперативна програма
ОПИК 2014-2020	Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“ 2014-2020
ОПОС 2014-2020	Оперативна програма „Околна среда“ 2014-2020
ОПДУ 2014-2020	Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020
ОПРЧР 2014-2020	Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020
ОПТИ 2014-2020	Оперативна програма „Транспорт и транспортна инфраструктура“ 2014-2020
ОПНОИР 2014-2020	Оперативна програма „Наука и образование за интелигентен растеж“ 2014-2020
ОПРР 2014-2020	Оперативна програма „Региони в растеж“ 2014-2020
ПО	Приоритетна ос
РИС	Реално изплатени средства
СП	Споразумения за партньорство
Звено за ТП	Звено за техническа подкрепа
УО	Управляващи органи
УП	Устройствен правилник
ЦКЗ	Дирекция „Централно координационно звено“ на АМС
GDPR	Общия регламент за защита на личните данни ²

¹ Загл. изм. – ДВ, бр. 51 от 2022 г., в сила от 1.07.2022 г. на Закон за управление на средствата от Европейските фондове при споделено управление

² Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните)

ТЕРМИНОЛОГИЧЕН РЕЧНИК

Понятие	Дефиниция
Държавен хибриден частен облак (ДХЧО)	Централизирана държавна информационна инфраструктура (сървъри, средства за съхранение на данни, комуникационно оборудване, инженерно-техническо оборудване и системен софтуер), разпределена в няколко локации в помещения, отговарящи на критериите за изграждане на защитени информационни центрове, която предоставя физически и виртуални ресурси за ползване и администриране от държавните органи, при гарантиране на високо ниво на сигурност, надеждност, изолация на отделните ползватели и невъзможност от намеса в работоспособността на информационните им системи или неоторизиран достъп до информационните им ресурси. ³
Информационни активи	Информация и средствата за нейната обработка и съхранение. В документацията по информационна сигурност на ИСУН двата термина - „информационни активи“ и „ИТ активи“ са използвани като синоними, като се отнасят до ИТ инфраструктурата на ИСУН и информацията, съдържаща се в нея. ⁴
Инцидент	Всяко непланирано прекъсване на услуга на ИСУН или влошаване качеството на предоставянето ѝ на потребителите; Всяка повреда на елемент от ИТ инфраструктурата на ИСУН, която крие потенциална опасност от прекъсване или влошаване на услуга; Събития свързани със сигурността на информацията. ⁵
Инцидент, засягащ информационната сигурност	Неочаквано и нежелано събитие, засягащо информация или инфраструктурата на системата, което води или би могло да доведе до нарушаване на сигурността ѝ. ⁶
ИТ (ИКТ) инфраструктура	Всички средства за обработване и съхранение на информация в електронна форма. Включва хардуера, софтуера - системен и приложен, телекомуникационните мрежи, спомагателни системи и т.н., които се изискват за предоставяне на ИТ услугите. ИТ инфраструктурата е технологичният компонент на ИТ услугите. В нея не се включват поддържащия персонал, работните процеси и информацията. ⁷
ИТ сигурност	Сигурност на ИТ активите (информацията в електронна форма и ИТ инфраструктурата). ⁸
ИТ услуга	Услуга, базирана на използването на информационни технологии и предназначена за поддържане на един или повече бизнес процеси на потребителите. ИТ услугата представлява комбинация от ИТ инфраструктура, процеси и изпълнителски екипи. Самата информация е обект и може да не е част от ИТ услугата, т.е. доставчикът на услуга не е непременно доставчик и на информация (съдържание). В случая ИСУН съдържа и информацията, която предлага като услуга на своите клиенти. ⁹
Клиенти на ИСУН	Организации и граждани, които ползват електронни услуги, предлагани от ИСУН. ¹⁰
Колокиране	Услуги, при които доставчикът предоставя на клиента срещу заплащане или по друг начин определена собствена ИТ инфраструктура. Колокационните услуги могат да включват предоставяне на физически осигурени помещения, снабдени със захранване, климатизация и други необходими системи. ¹¹
Органи за управление на	Управляващи органи и междинни звена на Оперативните програми, Сертифициращ орган, Одитен орган, Централно координационно звено и

³ Актуализирана стратегия за развитие на електронното управление в Република България 2019 – 2025 г., март 2021 г., <https://www.strategy.bg/StrategicDocuments/View.aspx?Id=892>

⁴ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

⁵ Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите, версия 1.8 (Одитно доказателство № 12.20)

⁶ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

⁷ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

⁸ Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите, версия 1.8 (Одитно доказателство № 12.20)

⁹ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

¹⁰ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

¹¹ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

средствата от външни източници	Отговорни ведомства и структури за наблюдение и докладване по Плана за възстановяване и устойчивост (ПВУ), съгл. актуалните нормативни документи. ¹²
Основен информационен/продуктивен център на ИСУН	Държавния хибриден частен облак ¹³
Политика по информационна сигурност	Политика, която определя целите и начините на управление на информационната сигурност в една организация. ¹⁴
Потребител	Всички служители на Администрацията на Министерски съвет и на външни организации, които по силата на своите трудови или договорни задължения имат достъп до ИСУН, както и кандидатите, бенефициерите и оферентите на оперативните програми, ползващи услугите на ИСУН, които могат да ползват ИСУН директно — чрез електронните услуги. ¹⁵
Приоритет	Категория, използвана за обозначаване на относителната важност на инцидент, проблем или промяна. Приоритетът се базира на възможният ефект който може да окаже или спешността на събитието което е необходимо да бъде реализирано, и се използва да дефиниране на времена за реакция от обслужващите екипи с цел своевременно извършване на необходимите дейности. ¹⁶
Продуктова среда на ИСУН	Продуктивна среда на системата е тази, с която потребителите на системата работят ежедневно при изпълнение на техните служебни задължения. В тази среда се съдържат и съхраняват действителните данни по оперативните програми. ¹⁷
Промяна	Добавянето, модифицирането или премахването на всичко, което би могло да има ефект върху ИТ услугата. В обхвата би трябвало да се включат всички прилежащи ИТ услуги, конфигурационни елементи, процеси, документация, екипи и т.н.
Резервен информационен център	Център за възстановяване след срыв (Disaster Recovery Center) е ИТ инфраструктура, географски отделена от основния продуктивен център (Държавния хибриден частен облак), която позволява при възникване на авария или бедствие в основния център, ИСУН 2020 да прехвърли своите услуги в резервния център като запази своята нормална работа. ¹⁸
Управление на промяната	Процесът е отговорен за контролиране на всички промени във всички фази от жизнения им цикъл. Основната му цел е да позволи контролирано извършване на полезни за бизнеса промени с минимален ефект върху качеството на ИТ услугата и да минимизира евентуалното прекъсване в наличността на ИСУН. ¹⁹
Управление на инцидентите	Процесът, отговорен за жизнения цикъл на всички инциденти. Основната цел на процеса за управление на инцидентите е максимално бързо да възстанови работата на ИТ услугата и да минимизира нарушенията в работата на крайните потребители. ²⁰
Help Desk	Звено за техническа подкрепа

¹² Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

¹³ Договор № МС-69 от 05.06.2018 г. за изграждане на решение за възстановяване след бедствие за ИСУН 2020, Приложение 1. „Технически спецификации“, т. II „Изисквания за изпълнение на поръчката“ (Одитно доказателство № 10.1)

¹⁴ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

¹⁵ Политика по информационна сигурност на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН), версия 1.7 (Одитно доказателство № 12.20)

¹⁶ Процедури за работа на звено за техническа подкрепа, версия 1.1 (Одитно доказателство № 12.20)

¹⁷ Договор № МС-66 от 04.06.2018 г. за развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020, Приложение 1. „Техническо задание“, Раздел IX „Технически спецификации“, т. 2. Технически изисквания, 6.11. Поддръжка на необходимите среди (Одитно доказателство № 2.11)

¹⁸ Договор № МС-69 от 05.06.2018 г. за изграждане на решение за възстановяване след бедствие за ИСУН 2020, Приложение 1. „Технически спецификации“, т. II „Изисквания за изпълнение на поръчката“ (Одитно доказателство № 12.20)

¹⁹ Процедури за работа на звено за техническа подкрепа, версия 1.1 (Одитно доказателство № 12.20)

²⁰ Процедури за работа на звено за техническа подкрепа, версия 1.1 (Одитно доказателство № 12.20)

РЕЗЮМЕ

Обект на настоящия одит е ефективността на Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕСИФ за периода 2014-2020 г. – (ИСУН 2020) за периода от 01.01.2016 г. до 31.12.2021 г. и нейното управление. Одитираните организации са Министерския съвет, Министерството на иновациите и растежа²¹, Министерството на труда и социалната политика, Министерството на околната среда и водите, Министерството на регионалното развитие и благоустройството, Министерството на транспорта и съобщенията²², Министерството на образованието и науката, Министерството на финансите, Министерството на земеделието и храните²³ и Държавен фонд „Земеделие“.

Анализът и оценките са фокусирани върху:

- ИТ управлението на ИСУН 2020, във връзка със стратегическото и краткосрочно планиране на развитието на ИСУН 2020; идентифицирането и одобряването на изискванията към ИТ системата; наблюдението и отчитането на изпълнението на дейностите по въвеждане, поддържане и развитие на системата; позиционирането на ИТ звеното в организацията и определянето на функциите му; въведените политики за изготвяне и съхранение на документацията на системата и за възлагане на подизпълнители; управлението на рисковете; въведените механизми за съответствие; и
- Ефективност на дейностите по поддържане и развитие на ИСУН 2020 в т. ч. въведени процедури/политики за управление на непрекъсваемостта, на инцидентите и на промяната на ИСУН 2020 и тяхното прилагане; Осигуряване на надеждна информация за извършване на наблюдение върху изпълнението на програмите и удовлетвореност на потребителите на ИСУН 2020 от функционирането на системата.

Извън обхвата на одита остават анализа и оценката на:

- а) политиката по информационна сигурност, поради това, че тя е обект на ежегодна оценка от страна на одитните органи Изпълнителна агенция „Одит на средствата от Европейския съюз“ и Изпълнителна агенция „Сертификационен одит на средствата от Европейските земеделски фондове“;
- б) формулирането, процедурата и доставката на услугата по разработването и въвеждането на ИСУН 2020, поради това, че услугата е реализирана извън периода 2016-2021 г.;
- в) предвид ограничените човешки и времеви ресурси за извършване на одита, извън обхвата на одита остават и анализа и оценката на:
 - политиките за управление на човешките ресурси, свързани с наемането, обучението и прекратяването на трудовите и/или служебни правоотношения;
 - управлението на капацитета, чрез което следва да се гарантира, че капацитета и производителността на системата отговарят на настоящите и бъдещи нужди за дейността;
 - въведените контроли на ниво приложение, целящи оценка на ефективността и ефикасността на формата и действието на вътрешните контроли и оперативни процедури, свързани с автоматизацията на процесите и установяването на проблеми, свързани с работата на приложенията на информационната система.

²¹ Министерство на икономиката до 13.12.2021 г.;

²² Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията до 16.09.2021 г.;

²³ Министерство на земеделието, храните и горите до 13.12.2021 г. и Министерство на земеделието за периода от 13.12.2021 г. до 06.06.2023 г.;

В резултат на извършения одит са направени следните основни констатации и оценки:

1. През периода 2016-2021 г. не се извършва стратегическо планиране на дейностите по управление на информационните системи, подпомагащи управлението на средствата от външни източници и не са въведени правила и процедури, които да регулират този процес. Извършваното планиране на развитието на тези дейности не е съобразено с Методологията за стратегическо планиране на Република България, тъй като липсват основни елементи като целеполагане, мониторинг, докладване и контрол. Тези слабости не способстват идентифицирането на начините, информационните системи да задоволят настоящите и бъдещи нужди на управление на средствата от външни източници, което ограничава възможностите на управлението да повиши ефективността си чрез използването на информационните технологии.

2. Краткосрочното планиране на изпълнението на мерките, свързани с развитието на информационните системи, подпомагащи управлението на средства от външни източници не може да се определи като „оперативно“ планиране, тъй като липсата на стратегически цели не позволява извършване на операционализирането им и пречатства адекватното определяне на дейности за изпълнение на дългосрочните цели; необходимите ресурси, отговорни лица и срокове. Ограничаването на процеса по краткосрочно планиране до организиране на изпълнението на функционалните задължения на отдел „Информационни системи“ в дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет и липсата на утвърдени правила и процедури за извършване на краткосрочно планиране не гарантират, че информационната система ще може ефективно да подпомогне процеса по управление на средствата от външни източници, с оглед на разширяването на обхвата от програми и планове, които системата трябва да обслужва.

3. Наблюдението на дейността за осигуряване на управлението на средствата от външни източници с необходимите информационни технологии се осъществява чрез въвеждането на правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси и цели, чието прилагане може да бъде подобро чрез актуализация и допълване на механизма за мониторинг.

4. Създадената организационна структура за управление на информационната система за управление и наблюдение (ИСУН 2020) е на необходимото йерархично ниво в държавната администрация, което позволява изпълнението на функциите по осигуряване на дейностите за управление на средствата от външни източници с информационни технологии.

Звеното за поддържане на информационните системи в дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерски съвет е структурирано в съответствие с международните стандарти и добрите практики за управление на информационните технологии, така че да бъде в подкрепа на потребителите на ИСУН 2020, като са обособени помощен център, мениджъри на бази данни, персонал по поддръжката и подизпълнители.

Функции, отговорности и задължения на екипите за поддръжка на ИСУН 2020 се съдържат във всички документи за информационна сигурност на системата. Документите обаче не са актуализирани по отношение на всички настъпили през периода 2016-2021 г. промени в управлението на системата, въпреки извършените неколкостепенни изменения в тях. Липсата на рефериране към конкретните процедури, отговорности и задължения, описващи пълната компетентност на екипите за поддръжка на ИСУН, и на ясно разграничение кои процедури се прилагат за ИСУН 2020 и кои за ИСУН е предпоставка за пропуски при изпълнение на дейностите по поддръжка на системата.

Наблюдението и анализът на административния капацитет, в т.ч. човешките ресурси, с които разполага отдел „Информационни системи“ и екипите и звената за поддръжка на ИСУН, са ограничени и лишени от аналитичен и оценъчен елемент. Налице са и съмнения относно ефективността на част от прилаганите процедури, като например инструктажите от страна на контролора по качеството.

Не се полагат необходимите грижи за повишаване на административния капацитет на отдел „Информационни системи“ посредством обучения на служителите, което предвид динамиката на развитие на информационните технологии създава рискове за ефективното изпълнение на дейностите по поддържане и развитие на ИСУН 2020.

5. Политиките за управление на информационните технологии, в частта им, относима към документирането, са осигурени с процедури за изготвяне и съхранение на документация за информационните системи и приложения, ролята на служителите и частични процедури за отчитане, без да са обвързани с механизъм за отчитане. Преобладаващата част от процедурите не са съобразени с актуалните условия, при които функционира ИСУН 2020 и това ги прави неприложими.

6. Липсата на политика за възлагане на подизпълнители на дейности по управлението на ИСУН 2020, която да определя кои дейности могат да се възлагат на външни изпълнители и кои не, както и на процедури за определяне на реда за възлагане, не гарантира, че придобиването на необходимите активи и услуги, свързани с информационните технологии се извършва по най-подходящия за целите на дейността по управление на средствата от външни източници начин.

7. Управлението на рисковете, относими към дейността по въвеждане и поддържане на ИСУН 2020 не е извършвано изцяло в съответствие с въведените процедури за управление на рисковете в администрацията на Министерския съвет и на дирекция „Централно координационно звено“. Вътрешните правила за управление на риска в дирекцията съдържат непълни и противоречиви разпоредби и не са съобразени с развитието на процеса по управление на риска в администрацията на Министерския съвет, което създава предпоставки за объркване при прилагане на въведените с различните документи процедури. Не е извършено и адекватно наблюдение на рисковете в утвърдения през 2021 г. Риск-регистър на ИСУН.

8. Въведеният механизъм за съответствие, чрез който се гарантира спазването на политиките и процедурите, свързани с ИСУН 2020 се състои от указания, ръководства и процедури. Утвърдените указания за използване на системата в преобладаващата част от производствата, свързани с предоставяне на финансова помощ от външни източници е предпоставка за правилното ѝ използване от управляващите органи и бенефициерите и минимизиране на грешките, но пропуските в ръководствата, включително и видео-ръководствата, без наличието на препратка към тези указания не подпомага потребителите на ИСУН 2020. От дирекция „Централно координационно звено“ са въведени процедури за проверка на спазването на изискванията на документите за информационна сигурност, които се нуждаят от актуализиране и допълване.

9. За целите на управлението на непрекъсваемостта на ИСУН 2020 от дирекция „Централно координационно звено“ в администрацията на Министерския съвет са въведени процедури за създаване на резервни копия и архивиране на информацията, регулярно тестване на целостта на архивираните данни и процедура за прехвърляне на оперативни ресурси към резервен информационен център, които се нуждаят от допълване. Не е разработен изисквания се от Политиката за информационна сигурност на ИСУН План за непрекъсваемост на информационната система, а процедурите за създаване на резервни копия и архивиране, не съдържат част от елементите на плана, като класифициране на възможните събития и оценка на вероятността те да въздействат върху информационната сигурност, за да могат да компенсират липсата на план. В

процедурите за регулярно тестване не са определени конкретни отговорни длъжностни лица за извършването им. Не са определени и прагове, при които се стартира процедурата по непрекъсваемост.

10. Управлението на непрекъсваемостта на ИСУН 2020 е подсигурано посредством: сключването на споразумение с отговорната за управлението на Държавния хибриден частен облак администрация, където е позициониран ИСУН 2020; създаването на системата за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН 2020; и изграждането на решение за възстановяване след бедствие. Обезпечено е и създаването на резервни копия и извършването на тестване на целостта на архивираните данни, с което е осигурена висока степен на непрекъсваемост на работата на ИСУН 2020 и възстановяване на архивираните данни при възникване на непредвидени обстоятелства.

11. Утвърдената процедура за управление на инциденти се нуждае от актуализация и допълване. Пропуските в процедурата са свързани с: липсата на определени ясни отговорности за управление на целия процес и за подаване на сигнали, както и отговорности на второ и трето ниво на поддръжка на ИСУН 2020; липса на класифициране на възможните събития за управлението на инциденти в процедурите; неясно определяне на ролите и отговорностите на отделните нива; неизвеждане на възможност, при която инцидент може да възникне в рамките на организацията; неопределяне на срокове за регистрацията на заявките за инцидент. Тези слабости, наред с ограничените възможности на безплатната версия на системата за регистриране на заявки и инциденти, която ползва отдел „Информационни системи“, значително затруднява информационното осигуряване на процеса по управление на инциденти, включително и извършването на анализи. Това, от една страна създава риск за неефективното управление на процеса и от друга, не осигурява ясни и детайлни ред и правила за систематичен и еднакъв подход при управлението на инциденти.

12. Процесът по управление на промените е регламентиран в рамките на Процедурите за работа на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) и Политиката за информационна сигурност на ИСУН. Въведените процедури не съдържат детайлна класификация/категоризация на промените и съобразени с нея специфични етапи за извършването им, както и определяне на процеса и дейностите по одобрение на спешни промени. Това, наред с ограничаването на тестването само до промени от високо ниво, създава риск за адекватното извършване на промените и функционирането на ИСУН 2020. Извършени са редица подобрения във функционалностите на системата, които позволяват подобряване и улесняване работата на потребителите ѝ. Процесът е обезпечен с договор за развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020 и изграждане на нови функционалности. Дейностите по изпълнение на процеса по управление на промените е ефективен и прозрачен от момента на регистрирането на заявките за промяна до момента на тяхното отчитане.

13. Установени са значителни грешки в изходните данни на ИСУН 2020 и големи разминавания в данните, които системата визуализира в различните си модули и подмодули, както и ограничени възможности и недостатъчна гъвкавост при извличане на справки, което наред с липса на описание на съдържанието на справките, принуждава органите за управление на средствата от външни източници да поддържат допълнителни бази данни, което да им гарантира наличието на коректна информация за напредъка по изпълнението на програмите и да им осигури възможност да изпълняват адекватно задълженията си за докладване пред националните органи, обществото и Европейската комисия. Това поставя под съмнение доколко ИСУН 2020 изпълнява основната си функция - да осигурява необходимите данни за мониторинга, оценката, финансовото управление, проверката и одита на средствата от европейските фондове.

Независимо от установените грешки в изходните данни от системата, над 90 на сто от основните ѝ потребители посочват висока степен на удовлетвореност, в резултат от услугата, която получават от Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) и постоянството в работата по усъвършенстване на системата.

През периода 2016-2021 г., Информационната система за управление и наблюдение - ИСУН 2020, има сериозен потенциал да осигурява управлението на средствата от външни източници с необходимите данни и информация предвид:

- създадената организационна структура за управление на системата;
- въведената рамка за: извършване на наблюдение на дейността за ИТ осигуряване на управлението на средствата от външни източници; проверка на спазването на изискванията на документите за информационна сигурност; създаване на резервни копия и архивиране и документиране на промените;
- осигурените ресурси (финансов и експертен) за поддържане, оптимизиране и развитие на системата;
- наличността на критични системи, осигуряващи непрекъсваемост на работата;
- постоянното разширяване и подобряване на функционалните възможности на системата и високата удовлетвореност на потребителите от дейността на звеното за нейната поддръжка.

Независимо от това, ефективността на ИСУН 2020 за осигуряване на необходимата информация и данни за управлението на средствата от външни източници е ограничена поради:

- липсата на стратегическо планиране на дейностите за управление на системата и на процедури за възлагане на изпълнението на дейности, свързани с поддържането и развитието на ИСУН 2020 на външни изпълнители;
- ограничените възможности на системата да генерира данни в различни разрези и нива на обобщаване;
- установените некоректни данни от изходите на системата, поради проблеми при извличането на обобщена информация от нея;
- липсата на описание на съдържанието на генерираните от системата и нейните модули таблици/справки/регистри;
- необходимостта от актуализиране и допълване на голяма част от утвърдените вътрешни правила и процедури за управление на ИСУН 2020.

Отговорност за управленските решения по смисъла на чл. 6, ал. 1 от Закона за финансово управление и контрол в публичния сектор през периода 2016-2021 г. носят:

№	Име, презиме, фамилия	Заемана длъжност	Назначен от	Освободен от
I. За Министерският съвет				
1.	Бойко Борисов	Министър-председател на Република България	07.11.2014 г.	27.01.2017 г.
			04.05.2017 г.	12.05.2021 г.
2.	Огнян Герджиков	Министър-председател на Република България	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
3.	Стефан Янев	Министър-председател на Република България	12.05.2021 г.	16.09.2021 г.
			16.09.2021 г.	13.12.2021 г.
4.	Кирил Петков	Министър-председател на Република България	13.12.2021 г.	02.08.2022 г.
II. За Министерството на икономиката и индустрията				
1.	Божидар Лукарски	Министър на икономиката	07.11.2014 г.	27.01.2017 г.
2.	Теодор Седларски	Министър на икономиката	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
3.	Емил Караниколов	Министър на икономиката	04.05.2017 г.	24.07.2020 г.
4.	Лъчезар Борисов	Министър на икономиката	24.07.2020 г.	12.05.2021 г.

5.	Кирил Петков	Министър на икономиката	12.05.2021 г.	16.09.2021 г.
6.	Даниела Везиева	Министър на икономиката	16.09.2021 г.	13.12.2021 г.
III. За Министерството на иновациите и растежа				
1.	Даниел Лорер	Министър на иновациите и растежа	13.12.2021 г.	02.08.2022 г.
IV. За Министерството на труда и социалната политика				
1.	Ивайло Калфин	Министър на труда и социалната политика	07.11.2014 г.	18.05.2016 г.
2.	Зорница Русинова	Министър на труда и социалната политика	18.05.2016 г.	27.01.2017 г.
3.	Гълъб Донев	Министър на труда и социалната политика	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
			12.05.2021 г.	16.09.2021 г.
			16.09.2021 г.	13.12.2021 г.
4.	доц. Бисер Петков	Министър на труда и социалната политика	04.05.2017 г.	03.12.2019 г.
5.	Деница Сачева-Атанасова	Министър на труда и социалната политика	03.12.2019 г.	12.05.2021 г.
6.	Георги Гьоков	Министър на труда и социалната политика	13.12.2021 г.	02.08.2022 г.
V. За Министерството на околната среда и водите				
1.	Ивелина Василева	Министър на околната среда и водите	07.11.2014 г.	27.01.2017 г.
2.	Ирина Костова	Министър на околната среда и водите	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
3.	Нено Димов	Министър на околната среда и водите	04.05.2017 г.	15.01.2020 г.
4.	Емил Димитров	Министър на околната среда и водите	15.01.2020 г.	12.05.2021 г.
5.	Асен Личев	Министър на околната среда и водите	12.05.2021 г.	16.09.2021 г.
			16.09.2021 г.	13.12.2021 г.
6.	Борислав Сандов	Министър на околната среда и водите	13.12.2021 г.	02.08.2022 г.
VI. За Министерството на регионалното развитие и благоустройството				
1.	Лиляна Павлова	Министър на регионалното развитие и благоустройство	07.11.2014 г.	27.01.2017 г.
2.	Спас Попниколов	Министър на регионалното развитие и благоустройство	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
3.	Николай Нанков	Министър на регионалното развитие и благоустройство	04.05.2017 г.	20.09.2018 г.
4.	Петя Аврамова	Министър на регионалното развитие и благоустройство	20.09.2018 г.	12.05.2021 г.
5.	Виолета Комитова	Министър на регионалното развитие и благоустройство	12.05.2021 г.	16.09.2021 г.
			16.09.2021 г.	13.12.2021 г.
6.	Гроздан Караджов	Министър на регионалното развитие и благоустройство	13.12.2021 г.	02.08.2022 г.
VII. За Министерството на транспорта и съобщенията				
1.	Ивайло Московски	Министър на транспорта, информационните технологии и съобщенията	07.11.2014 г.	27.01.2017 г.
			04.05.2017 г.	20.09.2018 г.
2.	Христо Алексиев	Министър на транспорта, информационните технологии и съобщенията	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
			16.09.2021 г.	13.12.2021 г.
3.	Росен Желязков	Министър на транспорта, информационните технологии и съобщенията	20.09.2018 г.	12.05.2021 г.
4.	Георги Тодоров	Министър на транспорта, информационните технологии и съобщенията	12.05.2021 г.	16.09.2021 г.
5.	Николай Събев	Министър на транспорта и съобщенията	13.12.2021 г.	02.08.2022 г.
VIII. За Министерството на образованието и науката				
1.	Тодор Танев	Министър на образованието и науката	07.11.2014 г.	03.02.2016 г.
2.	Меглена Кунева	Министър на образованието и науката	03.02.2016 г.	27.01.2017 г.
3.	Красимир Вълчев	Министър на образованието и науката	04.05.2017 г.	12.05.2021 г.
4.	акад. Николай Денков	Министър на образованието и науката	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
			12.05.2021 г.	02.08.2022 г.
IX. За Министерството на земеделието и храните				
1.	Десислава Танева	Министър на земеделието и храните	07.11.2014 г.	27.01.2017 г.
		Министър на земеделието, храните и горите	15.05.2019 г.	12.05.2021 г.
2.	Румен Порожанов	Министър на земеделието, храните и горите	04.05.2017 г.	15.05.2019 г.
3.	проф. д-р Христо Бозуков	Министър на земеделието и храните	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
		Министър на земеделието, храните и горите	12.05.2021 г.	13.12.2021 г.
4.	Иван Иванов	Министър на земеделието	13.12.2021 г.	02.08.2022 г.

Х. За Държавен фонд „Земеделие“				
1.	Румен Порожанов	Изпълнителен директор	27.11.2014 г.	15.02.2017 г.
2.	Живко Живков	Изпълнителен директор	15.02.2017 г.	19.07.2019 г.
3.	Васил Грудев	Изпълнителен директор	19.07.2019 г.	10.06.2021 г.
4.	Борис Михайлов	Изпълнителен директор	10.06.2021 г.	04.03.2022 г.
XI. За Министерството на финансите				
1.	Владислав Горанов	Министър на финансите	07.11.2014 г.	27.01.2017 г.
			04.05.2017 г.	24.07.2020 г.
2.	Кирил Ананиев	Министър на финансите	27.01.2017 г.	04.05.2017 г.
			24.07.2020 г.	12.05.2021 г.
3.	Асен Василев	Министър на финансите	12.05.2021 г.	16.09.2021 г.
			13.12.2021 г.	02.08.2022 г.
4.	Валери Белчев	Министър на финансите	16.09.2021 г.	13.12.2021 г.

Отговорността на Сметната палата се свежда до изразяване на обосновано заключение относно ефективността на Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕСИФ за периода 2014-2020 г. – (ИСУН 2020) за периода от 01.01.2016 г. до 31.12.2021 г. и нейното управление.

Одитът е извършен в съответствие с Рамката за професионални становища, издадена от Комитета за професионални стандарти на Международната организация на върховните одитни институции – ИНТОСАЙ.

ВЪВЕДЕНИЕ

1. Основание и причини за одита

Одитът се извършва на основание чл. 5, ал. 1, т. 3 и чл. 6 от Закона за Сметната палата и в изпълнение на заповед № ОД-03-02-014 от 01.12.2021 г. изменена и допълнена със заповеди № ОД-03-02-006 от 05.10.2022 г. и № ОД-03-02-007 от 13.10.2022 г., издадени от заместник-председател на Сметната палата. Одитната задача е включена под № 330 в Програмата за одитната дейност на Сметната палата за 2021 г.

За целите на управление на оперативните програми, управляващите органи следва да създадат система за записване и съхранение в компютризирана форма на данни за всяка операция, необходими за мониторинга, оценката, финансовото управление, проверката и одита.²⁴ В България за управление на програмите, съфинансирани от Европейските структурни и инвестиционни фондове (ЕСИФ) – оперативните програми за периода 2014-2020 г., Програмата за морско дело и рибарство 2014-2020 г., Програмата за развитие на селските райони 2014-2020 г, в частта ѝ, финансирана от ЕСИФ, се използва единна информационна система – Информационна система за управление и наблюдение (ИСУН 2020). Системата се използва и за управлението на програмите, финансирани по Норвежкия финансов механизъм²⁵, фондовете на Министерство на вътрешните работи²⁶ и Оперативна програма за храни и/или основно материално подпомагане. Правилното функциониране на системата е необходимо условие за разпореждане със средствата от ЕСИФ и от изключителна важност за ефективността на управлението им.

Основна предпоставка за ефективното функциониране на информационната система е доброто ИТ управление, чиято цел е да направлява дейностите, свързани с информационните технологии, и да гарантира, че те отговарят на текущите нужди на управлението на средствата от ЕСИФ, както и, че е планирано покриването на бъдещите нужди за разрастване на системата. Ключовата роля на ИСУН 2020 в процеса по управление на средствата от ЕСИФ, както и необходимостта от постоянното ѝ развитие и усъвършенстване, налагат системата да функционира нормално и без прекъсване, да се оценяват своевременно възникналите проблеми и идентифицираните слабости и да се предприемат адекватни действия за разрешаването им. Това, от своя страна, изисква въвеждането и прилагането на адекватни механизми за управление на непрекъсваемостта на работата на системата, за управление на инциденти, както и на извършваните промени.

За да осигурява необходимата информация за мониторинга, оценката, финансовото управление, проверката и одита на средствата от ЕСИФ, информационната система трябва да съдържа пълна и достоверна информация и да осигурява възможност за извличане на синтезирани данни според нуждите на различните потребители. Пълнотата и точността на данните в системата е важно и от гледна точка на прозрачността на процеса по управление на средствата от европейските фондове, което да дава увереност на обществото, че средствата се използват за подобряване на живота на всички.

²⁴ чл. 125, ал. 2, буква г) от Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския Парламент и на Съвета от 17 декември 2013 година за определяне на общоприложими разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд, Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони и Европейския фонд за морско дело и рибарство и за определяне на общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд и Европейския фонд за морско дело и рибарство, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 1083/2006 на Съвета;

²⁵ „Културно предприемачество, наследство и сътрудничество“, „Възобновяема енергия, енергийна ефективност, енергийна сигурност“, „Опазване на околната среда и климатични промени“, „Вътрешни работи“, „Правосъдие“, „Местно развитие, намаляване на бедността и подобро включване на уязвимите групи“, Фонд за двустранни отношения“;

²⁶ Фонд „Убежище, интеграция и миграция“ и Фонд „Вътрешна сигурност“;

2. Обект на одита

Обект на настоящия одит е ефективността на Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН)²⁷ на средствата от ЕСИФ за периода 2014-2020 г. и нейното управление.

Определеното в Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския парламент и на Съвета²⁸ от 2013 г. изискване за създаване на информационна система е доразвито в Делегиран Регламент (ЕС) № 480/2014 на Комисията от 3 март 2014 година²⁹, където е посочено, че за всяка операция се записват и съхраняват съответните данни, включително данни за отделните участници в съответните случаи, за да се осигури възможност за обобщаване, когато това е необходимо за целите на мониторинга, оценяването, финансовото управление, проверките и одита. Тези данни трябва да позволяват обобщаването им чрез натрупване за целия програмен период. Делегиран Регламент (ЕС) № 480/2014 на Комисията определя и изискванията към данните³⁰, които трябва да се записват и съхраняват в електронна форма за всяка операция в рамките на системата за мониторинг, установена по Регламент (ЕС) № 1303/2013³¹.

Използването на ИСУН 2020 като електронна система за управление на средствата от ЕСИФ е заложено в Споразумението за партньорство, което е основен стратегически документ и определя целите и приоритетите на Република България при използване на средствата от ЕСИФ за програмния период 2014-2020 г.³²

На национално ниво, използването на системата е регламентирано в Закона за управление на средствата от ЕСИФ (ЗУСЕСИФ).³³ Съгласно закона, Централното координационно звено (ЦКЗ), органите за управление и контрол на средствата от ЕСИФ, кандидатите и бенефициерите следва да въвеждат, събират и систематизират в ИСУН коректна и достоверна информация относно дейностите по изпълнението, управлението, наблюдението, оценката и контрола на оперативните програми и проектите съобразно тяхната компетентност.³⁴ Информационната система следва да осигурява електронния обмен на информация и документи между ЦКЗ, органите за управление и контрол на средствата от ЕСИФ и кандидатите и бенефициерите на финансова подкрепа. Дадена е възможност чрез ИСУН да се провеждат и производствата пред управляващите органи по ЗУСЕСИФ.³⁵

С Наредба от 2016 г.³⁶ са уредени условията, редът и механизмът за функциониране на системата, изискванията към структурата и съдържанието на

²⁷ Обектът на одит е ИСУН 2020. В одитния доклад е посочен „ИСУН“ само в случаите на цитиране на текстове от нормативни и/или вътрешни актове, в които наименованието на информационната система е определено без да се посочи версията/периода, за която те се отнасят;

²⁸ чл. 125, ал. 2, буква г) от Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския Парламент и на Съвета от 17 декември 2013 година;

²⁹ чл. 24 от Делегиран регламент (ЕС) № 480/2014 на Комисията от 3 март 2014 година за допълнение на Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския парламент и на Съвета за определяне на общоприложими разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд, Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони и Европейския фонд за морско дело и рибарство и за определяне на общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд и Европейския фонд за морско дело и рибарство;

³⁰ чл. 24 и Приложение III от Делегиран регламент (ЕС) № 480/2014 на Комисията от 3 март 2014 година за допълнение на Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския парламент и на Съвета за определяне на общоприложими разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд, Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони и Европейския фонд за морско дело и рибарство и за определяне на общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд и Европейския фонд за морско дело и рибарство;

³¹ член 125, параграф 2, буква г);

³² чл. 3 от Закон за управление на средствата от Европейските структурни и инвестиционни фондове, Обн., ДВ, бр. 101 от 22.12.2015 г., посл. изм. и доп., бр. 52 от 9.06.2020 г.; <https://www.eufunds.bg/bg/node/453>

³³ обн., ДВ, бр. 101 от 22.12.2015 г., посл. изм. и доп., бр. 52 от 09.06.2020 г.;

³⁴ чл. 21, ал. 1 от Закон за управление на средствата от Европейските структурни и инвестиционни фондове, Обн., ДВ, бр. 101 от 22.12.2015 г., посл. изм. и доп., бр. 52 от 9.06.2020 г.;

³⁵ чл. 22 от Закон за управление на средствата от Европейските структурни и инвестиционни фондове, Обн., ДВ, бр. 101 от 22.12.2015 г., посл. изм. и доп., бр. 52 от 9.06.2020 г.;

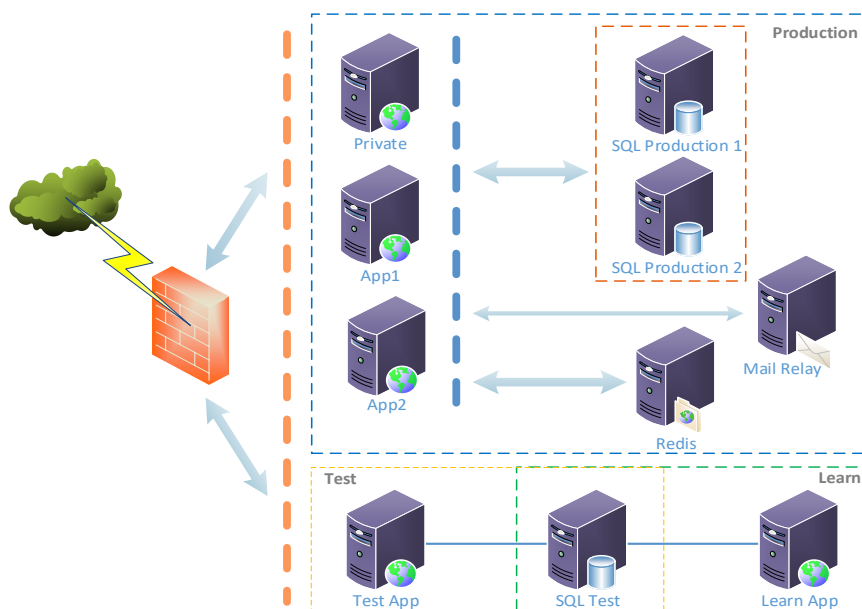
³⁶ Наредбата за определяне на условията, реда и механизма за функциониране на информационната система за управление и наблюдение на средствата от европейските структурни и инвестиционни фондове (ИСУН) и за провеждане на производства пред

информацията, въвеждана в нея, условията и редът за извършване посредством ИСУН на действия в производствата пред управляващите органи, предвидени в ЗУСЕСИФ, условията и изискванията към обмена на електронни документи и изявления, реда за управление на профили за достъп до ИСУН и реда за използването ѝ.

Поддържането на Информационната система е възложено на дирекция ЦКЗ в Администрацията на Министерски съвет.³⁷ Отговорностите на дирекцията в тази връзка са: извършване на анализ и текущ мониторинг на функционирането на системата и даването на предложения за подобряването ѝ, разработването и развитието на нормативната рамка и методологията при управлението на европейски средства.³⁸ В рамките на дирекцията, функциите, свързани с поддържането и развитието на системата са възложени на отдел „Информационни системи“, който е и звено за техническа подкрепа на информационни системи.³⁹

ИСУН 2020 притежава централизирана структура, включваща обща база от данни. Достъпът на потребителите до системата е чрез интернет базирано приложение. На потребителските работни станции не е необходимо да бъде инсталиран специфичен за системата софтуер.⁴⁰

Фигура № 1: Физическа архитектура на ИСУН 2020



Източник: ИСУН 2020

Основният информационен център, който обслужва системата, е разположен в Държавния хибриден частен облак (ДХЧО), който се поддържа от Държавната агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ), която предоставя на Администрацията на Министерския съвет облачна услуга тип „Инфраструктура като услуга“.⁴¹ Услугата се

управляващите органи посредством ИСУН, приета с ПМС № 243 от 20.09.2016 г., обн., ДВ, бр. 76 от 30.09.2016 г., посл. доп., бр. 35 от 30.04.2019 г.;

³⁷ чл. 21 и чл. 22 от Закон за управление на средствата от Европейските структурни и инвестиционни фондове, Обн., ДВ, бр. 101 от 22.12.2015 г., посл. изм. и доп., бр. 52 от 9.06.2020 г.;

³⁸ чл. 75 от Устройствен правилник на Министерски съвет и неговата администрация, Приет с ПМС № 229 от 23.09.2009 г., обн., ДВ, бр. 78 от 2.10.2009 г., в сила от 2.10.2009 г., посл. изм. и доп. бр. 107 от 16.12.2021 г.);

³⁹ Одитно доказателство № 2.6. - Функционална характеристика на дирекция „ЦКЗ“, т. 6;

⁴⁰ Одитно доказателство № 2.11., т. 6 „Функционална архитектура“ от Раздел 9 „Техническа спецификация“ на Договор за обществена поръчка МС-66/ 04.06.2018 г. с предмет „Развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020“;

⁴¹ <https://e-gov.bg/wps/portal/agency/infrastructure/service-iaas/service-iaas?contentIDR=40cb1254-63ca-4708-97b1-08bf856b5c1b&useDefaultText=0&useDefaultDesc=0>;

Услугата осигурява виртуални сървъри с различни операционни системи и параметри (RAM, виртуални процесори и виртуални дискове). Тя се предлага чрез услуга Виртуален център за данни;

предоставя чрез технически средства на ДАЕУ съгласно параметрите, определени в сключеното споразумение с Администрацията на Министерски съвет.⁴² Системата разполага и с отдалечен резервен център, който е разположен в гр. Пловдив.⁴³

ИСУН 2020 се състои от два основни модула: публичен и вътрешен. Достъпът до системата се предоставя съгласно заложените потребителски права на потребителите: Бенефициери, Управляващи органи, Сертифициращ орган и Одитен орган.

Публичният модул (<https://eumis2020.government.bg/>) предоставя обобщена информация за финансовото изпълнение на програмите (договорени и изплатени средства), общо и на различни нива - програма (профил, прогноза, изпълнение), приоритетна ос, под-приоритет, процедура. Модулът предоставя прозрачност при наблюдението на физическото и финансовото изпълнение на всеки един проект, от оценката до финализирането му.⁴⁴ Чрез публичният модул се осъществява и електронното кандидатстване на бенефициерите.

Вътрешният модул (<https://umis2020.government.bg/>) е предназначен за работа на звената за управление и наблюдение на програмите, одитиращи и сертифициращи органи и чрез него се откриват нови процедури, оценяват се проектни предложения, сключват се договори, отчитат се и се наблюдават резултати.⁴⁵ Вътрешният модул е структуриран в 15 подмодула: Системна информация; Процедури; Кандидати; Профили; Проектни предложения; Проектно досие; Договори; Проверки; Мониторинг и финансов контрол; Сертификация; Наблюдение; Потребители; Комуникации; Лог на действията; и Оценителни сесии. Достъпът до вътрешния модул се осъществява чрез индивидуален потребителски профил, осигуряващ на лицето идентификация и достъп до тези услуги на ИСУН, които са необходими за изпълнение на служебните му задължения.⁴⁶

За периода 2016-2021 г. във вътрешния модул на ИСУН 2020 са регистрирани над 5 100 потребителя, а регистрираните профили в модулите за електронно кандидатстване и отчитане са над 171 500 потребителски профила и над 59 800 регистрирани кандидати. От Звеното за техническа поддръжка (Help Desk) на системата са обработени над 16 400 заявки.⁴⁷

Системата ИСУН 2020 способства за намаляване на административната тежест за бенефициерите чрез електронизация на различни процеси, като:

- Водене на електронни административни производства пред Управляващите органи (УО) на оперативните програми по предоставянето на безвъзмездна финансова помощ (БФП), верификация на извършените разходи, определяне на финансови корекции;
- Изграждане и поддържане на електронна одитна пътека;
- Значително намаляване на документооборота на хартия на всички етапи от жизнения цикъл на един проект – кандидатстването, оценка на подадените проектни предложения, отчитане, изпълнение, контрол, комуникация и верификация;
- Ограничаване на случаите на искане и предоставяне на една и съща информация по няколко пъти под формата на различни документи чрез електронизация на процесите.⁴⁸

Освен публичен и вътрешен модул, системата има разработена тестова среда (<https://testumis2020.government.bg/>), която съдържа раздели, идентични с тези,

⁴² Одитно доказателство № 12.20. Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите, приложение към Политика за ИС;

⁴³ Одитно доказателство № 2.4. Информация относно ИСУН, необходима за СУК, т. 4;

⁴⁴ Одитно доказателство № 2.4. Информация относно ИСУН, необходима за СУК, т. 4;

⁴⁵ За системата: ИСУН 2020: <https://eumis2020.government.bg/bg/s/Default/About>

⁴⁶ Одитно доказателство № 2.4. Информация относно ИСУН, необходима за СУК; т. 4; Приложение № 3

⁴⁷ Одитно доказателство № 2.22.;

⁴⁸ Стр. 74-79 от Доклад за напредъка по изпълнението на Споразумението за партньорство за 2019 г.; <https://www.eufunds.bg/bg/node/3142>

представени във вътрешния модул на ИСУН 2020. Тестовата среда позволява въвеждане на информация, визуализиране на резултата и възможност новите функционалности на ИСУН 2020 да се тестват.

Изграждането на ИСУН 2020 за програмен период 2014-2020 г. и осигуряването на функционирането на информационна система за управление и наблюдение на средствата от ЕС се извършва с финансиране по оперативна програма „Техническа помощ“ 2007-2013 г. на стойност 1 603 539 лв.⁴⁹ През програмен период 2014-2020 г. развитието и поддръжката на системата е осигурено със средства по оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 (ОПДУ 2014-2020), като за периода 2016-2021 г. са сключени редица договори с външни изпълнители на обща стойност 10 159 532 лв.⁵⁰

⁴⁹ проект BG161PO002-2.1.01-0007-C0001 „Информационна система за управление и наблюдение на средствата от ЕС в периода 2014-2020 г. - ИСУН 2020“ с бенефициер Администрацията на Министерски съвет;

⁵⁰ Одитно доказателство № 2.10.;

ОДИТЕН ОБХВАТ И ПОДХОД

1. Цели на одита

В съответствие с общите цели на одита на изпълнението, определени в Рамката за професионални становища, издадена от Комитета за професионални стандарти на Международната организация на върховните одитни институции – ИНТОСАЙ, настоящият одит има за цел да направи и предостави на законодателната и изпълнителната власт, на ръководствата на: Министерския съвет, Министерството на иновациите и растежа⁵¹, Министерството на труда и социалната политика, Министерството на околната среда и водите, Министерството на регионалното развитие и благоустройството, Министерството на транспорта и съобщенията⁵², Министерството на образованието и науката, Министерството на финансите, Министерството на земеделието и храните⁵³ и Държавен фонд „Земеделие“, както и на други заинтересовани страни:

1. Независима и обективна оценка за степента, до която осъществяваното ИТ управление на ИСУН 2020 осигурява ефективното функциониране на системата, както и за ефективността на дейностите по поддържане и развитие на ИСУН 2020;

2. Препоръки за подобряване на ефективността на управлението на информационната система, като се анализират слабостите и се посочат въведените подобрения в ИСУН 2020, с оглед да се подпомогнат ръководствата на одитираните организации.

Специфична цел на одита е той да се извърши като ИТ одит под формата на одит на изпълнението на ИТ системите, като пилотно се приложи разработения от Работната група на ИНТОСАЙ по ИТ одит и Инициативата за развитие на ИНТОСАЙ „Наръчник по одит на информационните технологии за Върховни одитни институции“.⁵⁴

2. Обхват на одита

Одитираният период е от **01.01.2016 г. до 31.12.2021 г.**

В обхвата на одитната задача се включва анализ и оценка на:

- ИТ управлението на ИСУН 2020, по отношение на: стратегическото и оперативно планиране на развитието на ИСУН 2020; идентифицирането и одобряването на изискванията към ИТ системата; наблюдението и отчитането на изпълнението на дейностите по въвеждане, поддържане и развитие на системата; позиционирането на структурното звено, отговорно за управлението на ИСУН 2020 в организацията и определянето на функциите му; въведените политики за изготвяне и съхранение на документацията на системата и за възлагане на подизпълнители; управлението на рисковете; въведените механизми за съответствие;

- ИТ операциите в частта на: въведените политики за управление на непрекъсваемостта, на инцидентите и на промяната на ИСУН 2020 и тяхното прилагане;

- Степента, до която ИСУН 2020 подпомага управляващите органи при наблюдението на програмите.

Извън обхвата на одита остават анализа и оценката на:

- а) политиката по информационна сигурност, поради това, че тя е обект на ежегодна оценка от страна на одитните органи Изпълнителна агенция „Одит на средствата от Европейския съюз“ (ИА „ОСЕС“) и Изпълнителна агенция

⁵¹ Министерство на икономиката до 13.12.2021 г.;

⁵² Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията до 16.09.2021 г.;

⁵³ Министерство на земеделието, храните и горите до 13.12.2021 г. и Министерство на земеделието за периода от 13.12.2021 г. до 06.06.2023 г.;

⁵⁴ *WGITA – IDI HANDBOOK ON IT AUDIT FOR SUPREME AUDIT INSTITUTIONS*, endorsed by the XXI INCOSAI held in Beijing, China, in October 2013, Published February, 2014 (*ИТ Наръчник за БОИ*, разработен от Инициативата за развитие на ИНТОСАЙ);

„Сертификационен одит на средствата от Европейските земеделски фондове“ (ИА СОСЕЗФ);

б) формулирането, процедурата и доставката на услугата по разработването и въвеждането на ИСУН 2020, поради това, че услугата е реализирана извън периода 2016-2021 г.;

в) предвид ограничените човешки и времеви ресурси за извършване на одита, извън обхвата на одита остават и анализа и оценката на:

- политиките за управление на човешките ресурси, свързани с наемането, обучението и прекратяването на трудовите и/или служебни правоотношения;

- управлението на капацитета, чрез което следва да се гарантира, че капацитета и производителността на системата отговарят на настоящите и бъдещи нужди за дейността;

- въведените контроли на ниво приложение, целяща оценка на ефективността и ефикасността на формата и действието на вътрешните контроли и оперативни процедури, свързани с автоматизацията на процесите и установяването на проблеми, свързани с работата на приложенията на информационната система.

3. Одитни критерии

Одитните критерии, по които ще се извърши оценката и показателите за измерване, методите за събиране и анализ на информацията и очакваните резултати са представени в Приложение № 2

4. Одитна методология

4.1. Одитен подход

На етапа на планиране на одита и за формулиране на основния и специфичните въпроси на проучване е ползвана комбинация от резултатно и системно ориентиран одитен подход. При анализа и оценката на въведеното ИТ управление на ИСУН 2020 в контекста на ефективното функциониране на системата е приложен системно-ориентирания подход. По отношение на осигурената непрекъсваемост на функционирането на ИСУН 2020, управлението на инциденти и управлението на промяната на системата са приложени в комбинация системно-ориентирания и резултатно-ориентиран подходи. При оценката на степента, до която ИСУН 2020 подпомага органите за управление при наблюдение на програмите, финансирани от Европейските структурни и инвестиционни фондове е използван резултатно-ориентирания подход.

4.2. Методи за събиране на данни и информация:

За постигане на целите на одита са използвани следните методи:

- за събиране на информация – писмено изискване на документи, справки, данни; провеждане на интервюта; проучване и проверка на документи и публично достъпна информация и данни; писмено запитване; извличане на справки от ИСУН 2020; други;

- за анализ на информацията – систематизиране и обобщаване на информация; сравнителен анализ на данни и информация по предварително определени критерии и показатели, таблично/графично представяне на информация и др.

КОНСТАТАЦИИ И ОЦЕНКИ

Раздел I. ИТ управление на ИСУН 2020

Управлението на информационните технологии (ИТ) е ключов компонент от общото управление на всяка организация и е свързано с това как информационните технологии създават добавена стойност и се вписват в общата стратегия за управление на процесите. То следва да гарантира, че дейностите, свързани с ИТ отговарят на текущите нужди на дейността, за чието управление се използват тези технологии, и че са планирани бъдещите нужди и разрастване. ИТ управлението обхваща ръководството на организацията, институционалните структури и процеси и други механизми (отчитане и подаване на обратна информация, правоприлагане, ресурси и други), с които се обезпечава изпълнението на организационните цели и стратегия, както и балансирането на рисковете и ефективното управление на ресурсите.⁵⁵

ИТ управлението, с отделните му елементи – ИТ стратегии и планиране, организационна структура, стандарти, политики и процедури и управление на рисковете, е определящо за контролната среда, в това число за изграждане на системите за вътрешен контрол и докладване на функционално ниво.⁵⁶

1. Стратегическо и оперативно планиране на ИТ дейностите

1.1. Като елемент от управлението, **ИТ стратегията и планирането** следва да обхващат: оценка на текущото и бъдещо използване на ИТ; управление на подготовката и изпълнението на стратегиите и политиките за да гарантира, че използването на ИТ постига целите; наблюдение на изпълнението на стратегията и съответствието с политиките.

Стратегията за информационните технологии е плановият документ, чрез който се очаква да се осигури съгласуване между стратегическите цели във връзка с информационните технологии и тези, свързани с основната дейност по управление на средствата от ЕСИФ. Стратегическият документ следва да определя визията за развитие на информационната система с цел тя да може да отговори на текущите и бъдещите нужди на дейността по управление на средствата от ЕСИФ, включително и по отношение обхващането на нови програмни периоди, нови програми, в това число и Националния план за възстановяване и устойчивост, други. Също така, следва да взема под внимание необходимите ИТ ресурси за постигане на целите, както и да предвижда механизъм за периодичен преглед и актуализация.

Важна предпоставка за адекватното реализиране на всички дейности, свързани с разработването, изпълнението и мониторинга на ИТ стратегията е наличието на правила и процедури за извършване на стратегическо планиране с определени последователност от действия, отговорни лица и срокове за изпълнението им. Тези процедури следва да регламентират и планирането на процесите по: оценка на настоящото и бъдещото ползване на информационните технологии при управлението на средствата от ЕСИФ; преценка на необходимостта от разработване на новата информационна система и за определяне на параметрите на тази система; развитие/надграждане на съществуваща система и възлагане на разработване/надграждането на системата; вземане на инвестиционни решения; възлагане на външни изпълнители на отделните елементи от разработването и поддържането на ИСУН 2020.⁵⁷

⁵⁵ *WGITA – IDI HANDBOOK ON IT AUDIT FOR SUPREME AUDIT INSTITUTIONS*, endorsed by the XXI INCOSAI held in Beijing, China, in October 2013, Published February, 2014 (*ИТ Наръчник за ВОИ*, разработен от Инициативата за развитие на ИНТОСАИ, гл. 2, т. 1 и т. 1.1);

⁵⁶ *ИТ Наръчник за ВОИ*, гл. 2, т. 1;

⁵⁷ *ИТ Наръчник за ВОИ*, гл. 2, т. 1;

1.1.1. Отговорността за въвеждане и поддържане на информационни системи за управление и наблюдение (ИСУН) на средствата от външни източници е възложена на дирекция „Централно координационно звено“ (ЦКЗ) в Администрацията на Министерския съвет (АМС).⁵⁸ Отдел „Информационни системи“ (ИС) в дирекцията е натоварен със задачата да извършва анализ на необходимостта от разработване и внедряване на нови системи и оптимизация на съществуващите и да осигурява развитието, управлението и поддръжката на ИСУН⁵⁹, а началникът на отдела отговаря за изготвянето на стратегически документи, свързани с програмите, финансирани от ЕС и ръководи дейностите по развитие, управление и поддръжка на ИСУН⁶⁰.

През периода 2016-2021 г. не са въведени правила и процедури, които да регулират процеса по стратегическото планиране на ИТ дейностите по управление на средствата от ЕСИФ. Не е въведена и процедура за оценка на настоящото и бъдещото ползване на ИТ в процеса по управление на средствата от ЕСИФ.⁶¹ Липсват процедури за извършването на анализ и оценка на необходимостта от разработване на нова система, което да създаде предпоставки за правилна преценката и база за вземането на решение за развитие на съществуващата информационна система или разработването на нова. Липсва и документална следа за извършването на такива анализи и оценки. По информация на дирекция ЦКЗ са извършвани анализи във връзка с необходимостта от разработване на нови функционалности на ИСУН 2020, но и те не са документирани.⁶²

Отново по данни на дирекция ЦКЗ, „стратегическото/годишното планиране на поддържането и развитието на ИСУН 2020 се извършва въз основа на текущия анализ на натовареността и функционалностите на системата от страна на началника на отдел „Информационни системи“ в ЦКЗ, като се взимат предвид заложените в нормативната уредба срокове и се проследява ефектът от планираните промени върху крайните потребители на системата, като се спазват добрите практики и основните изисквания, заложи в ИТЛ⁶³“.⁶⁴ *Прилаганият процес не е съобразен със стандартите⁶⁵ и принципите на стратегическо планиране, заложи в Методологията за стратегическо планиране в Република България, тъй като не включва: определяне на цели, дейности, отговорности и срокове за постигането им; извършването на мониторинг, включително и определяне на показатели за оценка; контрол; и докладване.*⁶⁶

1.1.2. През периода 2016-2021 г. няма разработена и приета ИТ стратегия, която да определя целите и визията за развитие на ИСУН 2020, и да планира реализирането им.⁶⁷ Единствените стратегически документи, в които са залегнали текстове, свързани с ИСУН 2020, са споразуменията за партньорство (СП) за периодите 2014-2020 г. и 2021-2027 г.⁶⁸ В Споразумението за партньорство 2014-2020 г. е направено описание на използваната през програмния период 2007-2013 единна информационна система за управление и наблюдение ИСУН и са декларирани намерения за надграждане на системата за да може тя да се използва и през периода 2014-2020 г. Неизчерпателно са

⁵⁸ чл. 75, ал. 1, т. 12 на УП на МС и неговата администрация;

⁵⁹ Одитни доказателства №№ 2.2 и 2.6;

⁶⁰ Одитно доказателство № 2.8;

⁶¹ Одитно доказателство № 3.2;

⁶² Одитни доказателства №№ 1.9 и 1.10;

⁶³ ИТЛ е библиотека за инфраструктурата на информационните технологии;

⁶⁴ Одитно доказателство № 3.1;

⁶⁵ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.3 Principle 2: Strategy;

COBIT 5 Implementation by ISACA, Appendix B – Example Decision Matrix, p. 63 and , p. 73 and subsequent;

Наръчник на ИДИ за ИТ одит, гл. 2, т. I и т. II.2, а.;

⁶⁶ Методологията за стратегическо планиране в Република България, приета с Решение на САР от 28 април 2010 г. <https://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&Id=90>

⁶⁷ Одитни доказателства №№ 2.2 и 2.5;

⁶⁸ Одитни доказателства №№ 2.2., т. 4.1. от Споразумението за партньорство и т. 3. Рамкови условия, стр. 98 от Споразумението за партньорство за програмния период 2021-2027;

изброени нуждите от развитие на системата и източника на финансиране на дейностите по надграждането ѝ, като е пояснено че по този начин ще се постигне целта за електронизация на комуникацията при изпълнение на програмите по Европейските структурни и инвестиционни фондове (ЕСИФ).⁶⁹ В Споразумението за партньорство за програмния период 2021-2027 надграждането на ИСУН е посочено като една от дейностите за увеличаване на административния капацитет. По този начин се очаква да се постигне намаляване на административната тежест, подобряване на обмена на информация между администрациите, в т.ч. въвеждане на интерфейси с Информационната система „Електронни обществени поръчки“ (CAIS ERP) и с Географски информационни системи, допълнително използване на системата за получаване на структурирани данни за подаване на анализи и оценки на различни нива.⁷⁰ *И двата документа не могат да бъдат определени като стратегически по отношение развитието на ИСУН 2020, тъй като аналогично на процеса по планиране, не отговарят на нито една от определените в стандартите⁷¹ и в Методологията за стратегическо планиране в Република България характеристики за ИТ стратегия.*

Със Закона за управление на средствата от фондовете за споделено управление⁷² е предвидено управлението и контрола на средствата от Европейските фондове за споделено управление (ЕФСУ) през програмния период 2021-2027 г. да се осъществява чрез Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕФСУ. За тази цел и с оглед изпълнение на изискванията на Регламент (ЕС) 2021/1060⁷³ се извършва надграждане на ИСУН в рамките на дейност 2 „Разработване на нови функционалности и поддържане на ИСУН 2020“ от действащия договор за развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020, сключен с външен изпълнител.⁷⁴

В Националния план за възстановяване и устойчивост (НПВУ), чрез който се осигурява достъп на страната ни до Механизма за възстановяване и устойчивост (МВУ) на ЕС, създаден за осигуряване на финансова подкрепа за предприетите от държавите-членки реформи и инвестиции за смекчаване на икономическото и социалното въздействие на пандемията от COVID-19, е посочено, че ИСУН 2020 ще изпълнява функциите на информационна система за МВУ⁷⁵. По информация на ЦКЗ, разработването на всички необходими за НПВУ функционалности е преценено да се извърши в рамките на наличната ИСУН 2020, тъй като тя вече е акредитирана и функционира. Предвидено е информацията, свързана с НПВУ да се отдели и обособи в рамките на ИСУН 2020, чрез разделяне на достъпа до ЕСИФ и до НПВУ. Частични мотиви за разработването на тази нова функционалност на ИСУН 2020 са посочени в докладна записка от директора на ЦКЗ до главния секретар на МС, като те са насочени към възможността за възлагане на разработването на изпълнителя на действащия договор за развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020.⁷⁶ С решение на Министерския съвет от края на 2021 г.⁷⁷ на заместник министър-председателя по управление на европейските средства и на министъра на финансите се възлага подписването на договор за надграждане на ИСУН 2020 за целите на Механизма за възстановяване и устойчивост с определен максимален размер на предварителното

⁶⁹ Одитни доказателства №№ 2.2.;

⁷⁰ т. 3. Рамкови условия от Споразумението за партньорство за програмния период 2021-2027, стр. 98, https://ec.europa.eu/info/publications/partnership-agreement-bulgaria-2021-2027_en

⁷¹ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.3 Principle 2: Strategy; COBIT 5 Implementation by ISACA, Appendix B – Example Decision Matrix, p. 63 and , p. 73 and subsequent; Наръчник на IDI за ИТ одит, гл. 2, т. I и т. II.2, а.;

⁷² чл. 21. ал. 1 от Закона за управление на средствата от фондовете за споделено управление (Загл. изм. – ДВ, бр. 51 от 2022 г., в сила от 1.07.2022 г.), Обн., ДВ, бр. 101 от 22.12.2015 г., посл. изм. и доп., бр. 51 от 1.07.2022 г., в сила от 1.07.2022 г.;

⁷³ Регламент (ЕС) 2021/1060, чл. 69 (Приложение XI) и чл. 72 (Приложение XIV);

⁷⁴ Одитни доказателства №№ 2.11, 2.15 и 3;

⁷⁵ Национален план за възстановяване и устойчивост, стр. 281 - <https://nextgeneration.bg/14>

⁷⁶ Одитно доказателство № 2.11. Договор № МС-66/04.06.2018г.;

⁷⁷ РМС № 849 от 07.12.2021 г.;

финансиране от 1 644 000 лв. с ДДС.⁷⁸ Надграждането е възложено на изпълнителя на действащия договор за развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020 в рамките на предвидения бюджет.⁷⁹

Нито един от посочените по-горе процеси по вземане на решение за развитие и надграждане на ИСУН 2020 не е документиран. Няма данни при вземане на решенията да са предложени, разгледани и анализирани други варианти, да е извършена оценка на потенциалната ефективност на всеки от тях. Това не позволява да се прецени дали взетите решения са най-адекватни от гледна точка на икономичност, ефикасност и ефективност.⁸⁰

Липсата на ИТ стратегия, както и на въведени правила и процедури за извършване на стратегическо планиране на ИТ дейността, свързана с управлението на средства от външни източници, повишава риска да не бъдат идентифицирани начините, по които ИТ следва да задоволят настоящите и бъдещи нужди на управление на средствата от европейските фондове и не гарантира, че изграждането и развитието на информационната система е насочено към постигане на целите на това управление. Това, от своя страна, ограничава възможностите на управлението да повиши ефективността си чрез използването на информационните технологии.

1.2. Краткосрочното или оперативно планиране на всяка дейност/процес изисква операционализиране на заложените стратегически цели, което да осигури адекватно определяне на дейности, чрез които да се постигне изпълнението на целите, необходимите за това ресурси, отговорните лица и срокове за изпълнение.

В условията на липсващо стратегическо/дългосрочно планиране, извършването на адекватно краткосрочно планиране на ИТ дейностите е от критично значение за всички процеси, свързани с кандидатстването, разпределението, отчитането, наблюдението и контрола върху средствата от ЕСИФ/ЕСФУ. За да има устойчивост и сигурност в процеса по планиране, вкл. на краткосрочното планиране е необходимо наличието на процедури, които да регламентират начина на определяне на дейностите за включване в краткосрочните планове, в това число и идентифициране, анализ и одобряване на дейностите, необходимите ресурси и времевите периоди за изпълнението им, показателите за измерване на напредъка, което да позволява извършването на мониторинг, докладване и оценка на изпълнението на дейностите. Процедурите следва да регламентират и документирането на процеса по краткосрочно планиране.

Във Вътрешните правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ⁸¹ е посочено, че директорът на дирекцията следва до 15 февруари на текущата година да проведе среща с началниците на отдели за годишно планиране на дейността на дирекцията за определяне на целите и задачите ѝ. Указано е също, че дейността следва да се планира съобразно поставените цели и задачи, провежданата от правителството политика и с оглед на специфичните ангажименти, произтичащи от процесите, за които отговаря дирекцията, съобразно заложените в Устройствения правилник (УП) на Министерския съвет и неговата администрация (АМС) функции.⁸² През периода 2016-2021 г. други процедури във връзка с оперативното планиране на дейността не са въведени.⁸³

⁷⁸ Одитни доказателства № 2.14. и 2.15.;

⁷⁹ Одитно доказателство № 3.5;

⁸⁰ Одитни доказателства № 3. 3 и 3.4;

⁸¹ Одитно доказателство № 3.6., Вътрешни правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ, утвърдени със Заповед № Б-59 от 18.04.2019 г.;

⁸² Одитно доказателство № 3.6. чл.8 на Вътрешни правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ, утвърдени със Заповед № Б-59 от 18.04.2019 г. и чл.8 на Вътрешни правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ, утвърдени със Заповед № В-26 от 18.01.2017 г.;

⁸³ Одитно доказателство № 3.1;

Задължение на началника на отдел „Информационни системи“ е да планира, организира, контролира и координира работата на отдела, а една от основните отговорности на отдела е свързана с анализ, подготовка, въвеждане и поддържане на информационните системи за управление на средствата от външни източници.⁸⁴ В рамките на тези отговорности следва да се извършва и оперативното планиране на дейностите, свързани с ИСУН 2020.

В условията на липса на дългосрочно целеполагане, краткосрочното планиране на практика се свежда до адекватно организиране на изпълнението на определените функционални задължения и възложените отговорности на отдел ИС.

Годишното планиране на дейността на отдел ИС се ограничава до възлагането на задачи на отдела в работния план на дирекция ЦКЗ за съответната календарна година, одобрен от директора на дирекцията. Възложените на отдела задачи във връзка с ИСУН 2020, са относително постоянни през одитирания период и са свързани с: осигуряване развитието, оптимизацията и поддръжката на системата; осигуряване на техническа поддръжка на потребителите; организиране на обучения; изготвяне/осигуряване на видео-обучения; изготвяне на задължителни указания за използване на системата; проверка на въведените данни в системата и организиране на заседание на работната група за развитие на ИСУН. По-значителна разлика има през 2016 г., когато на отдела е възложено изготвянето на наредба за функционирането на ИСУН, актуализиране на процедури за информационна сигурност на ИСУН и за управление на потребителите и миграция на системата в инфраструктурата на Държания хибриден частен облак. С изключение на няколко задачи с определени конкретни срокове през 2016 г. и 2017 г., повечето от задачите са със срок за изпълнение „текущо“, което е резултат от липсата на адекватно целеполагане и, респективно невъзможност за обвързване на отделните задачи с цел, която трябва да се постигне в определен срок. По-детайлно планиране на работата в рамките на отдела не се извършва. Не се извършва и отчитане на изпълнението на възложените задачи. Посочената от дирекция ЦКЗ причина за това е, че няма изрично изискване за това.⁸⁵

Таблица I. 1.2.: Възложени задачи на отдел ИС с работните планове на дирекция ЦКЗ във връзка с ИСУН 2020

	Задача/ събитие	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.
1	Текущо осигуряване развитието, оптимизацията и поддръжката на ИС (ИСУН, SFC, ARACHNE)	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо
2	Осигуряване на техническа поддръжка на потребителите на ИСУН 2020 (Help Desk)	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо
3	Организира обучения за работа с ИСУН 2020 на управляващите органи	Текущо	28.02.	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо
4	Изготвя / осигурява* видео-обучение за модула за електронни услуги на ИСУН 2020	30.12.	13.02.	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо
5	Осигуряване на видео-обучение за вътрешната среда на ИСУН 2020	-	28.04.	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо
6	Миграция на ИСУН 2020 в инфраструктурата на ДХЧО	Текущо	-	-	-	-	-
7	Изготвяне на наредба за функционирането на ИСУН, актуализиране на процедури за	30.12.	-	-	-	-	-

⁸⁴ Одитни доказателства №№ 2.6 и 2.8;

⁸⁵ Одитни доказателства №№ 2.19, 5 и 6.1.;

Виж Таблица I, 1.2.: Възложени задачи на отдел ИС с работните планове на дирекция ЦКЗ във връзка с ИСУН 2020;

	информационна сигурност на ИСУН и за управление на потребителите						
8	Текуща проверка на въведената в ИСУН информация	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо
9	Изготвяне на задължителни указания за използване на ИСУН и на актуализирани процедури за информационна сигурност на ИСУН и за управление на потребителите	-	31.03.	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо
10	Организиране на заседание на работната група за развитие на ИСУН	-	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо	Текущо

* през 2016 г. задачата е формулирана като „Изготвя“, а през 2017 и следващите години - като „Осигурява“

Източник: Дирекция ЦКЗ⁸⁶

Краткосрочното планиране на дейностите по развитие, надграждане и поддържане на ИСУН 2020 има редица слабости – липсват: адекватно целеполагане; достатъчно детайлизиране на планираните задачи (като например, задачи на функционалните екипи, съобразно въведените процедури, дейности по надграждане на системата за новия програмен период и за целите на Националния план за възстановяване и устойчивост); ясни графици; индикатори за измерване на изпълнението, отговорни лица и др., което не позволява проследяване на напредъка в изпълнението и ефективността на реализираните дейности. Свеждането на процеса по краткосрочно планиране до организиране на изпълнението на функционалните задължения на отдел „Информационни системи“, както и липсата на утвърдени правила и процедури за извършване на краткосрочно планиране не гарантират, че развитието на информационната система ще осигури адекватното подпомагане на процеса по управление и наблюдение на европейските средства с оглед на предстоящото разширяване на обхвата от програми и планове, които системата трябва да обслужва.

2. Наблюдение на ИТ дейностите

Като част от процеса на управление, в това число и управлението на ИТ, мониторингът на изпълнението на дейности по управление на информационните системи и информационните ресурси следва да осигурява необходимата информация за напредъка по изпълнението на заложените цели и да създаде база за отчетност и оценка с оглед на планиране на бъдещи действия и/или идентифициране на необходимостта от предприемането на коригиращи такива. Той, също така, следва да осигурява постигането на съответствие между изпълнението на ИТ дейностите и въведените правила и процедури, регулиращи тези дейности. В резултат е необходимо въвеждането на адекватен механизъм за мониторинг, включително и определяне на показатели, чрез които да се оценява степента на изпълнение на целите. За да бъде ефективен мониторингът, следва да се въведе и система за докладване, която да осигурява своевременно достигане на резултатите от мониторинга на съответното управленско ниво и да му даде възможност за предприемане на корективни действия и вземане на управленски решения.⁸⁷

Извършването на анализ и текущ мониторинг на функционирането на системата за управление на европейските фондове е възложено на дирекция ЦКЗ, която следва да

⁸⁶ Одитни доказателства №№ 2.19, 5 и 6.1;

Виж Таблица I, 1.2.: Възложени задачи на отдел ИС с работните планове на дирекция ЦКЗ във връзка с ИУН 2020;

⁸⁷ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.3 Principle 2: Strategy;

ИТ Наръчник за ВОИ, гл. 2, т. II.2, б. и в. и Приложение II;

Методология за стратегическо планиране в Република България - <https://www.strategy.bg/Publications/View.aspx?lang=bg-BG&Id=90>

прави и предложения за подобряването ѝ. ИСУН 2020 е част от системата за управление на европейските фондове, следователно анализите и текущия мониторинг на функционирането на ИСУН 2020 са в рамките на тези отговорности. На дирекцията е възложено и следене на ефекта от разходване на средствата от ЕСИФ за постигане на целите на хоризонталните и секторните политики в страната, предлагане на мерки за повишаване на ефективността им, както и извършване на оценка на ефективността на вложените ресурси и изпълнението на заложените цели и индикатори в европейски и национални стратегически документи.⁸⁸ Отговорността за изпълнение на тези функции е възложена на директора на дирекцията.⁸⁹ В рамките на тези отговорности би следвало да се оценява и ефективността от изпълнение на ИТ стратегията, при наличие на такава.

През периода от м. май 2017 г. до края на 2022 г. от директора на дирекция ЦКЗ са утвърдени⁹⁰ Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси, които регламентират мониторинга на информационната сигурност. Целта на този мониторинг е да се:

- извършва своевременно идентифициране на уязвимости в сигурността;
- осигурява надеждност на обработваната и съхранявана информация;
- наблюдава работата на системата с цел измерване на ефективността ѝ, определи отговорността за отстраняване на установен проблем и планира капацитета ѝ.⁹¹

Процедурите разграничават два основни процеса в наблюдението – събиране на информация и анализ на събраните данни. В резултат на анализа се очаква да се предвидят дългосрочни тенденции, които да доведат до съответните изводи и в последствие да се преразгледа и подобри цялостната политика, но само в областта на информационната сигурност.⁹²

Процедурите посочват конкретни стъпки за извършване на наблюдението на отделните видове ресурси и неговия обхват, отговорните екипи за всеки от процесите, като за част от тях са определени ясни срокове (ежедневно), а при други, сроковете не са конкретни (напр. регулярно).⁹³

Процедурите съдържат и План за управление на капацитета на ИСУН, чрез който да се гарантира работоспособността на системата и идентифицирането на необходимост от осигуряването на допълнителни ресурси за коректното ѝ функциониране. Планът предвижда извършването на ежегоден анализ на системата по отношение на: обема на данни в нея; броя на изпратените заявки към системата; натоварването на мрежовото оборудване и натоварването на оперативната памет и процесорите на сървърите. Този анализ следва да се извършва от екипите за системно и приложно поддържане в периода 1 септември – 30 ноември и до 15 декември да се обсъди с началник на отдел „Информационни системи“, който впоследствие да уведоми директора на дирекция ЦКЗ за необходимите промени.⁹⁴

Процедурите не определят начина на документиране на изпълнението им, както и не съдържат правила за докладване, което не позволява да се оцени нито дали се прилагат, нито каква е тяхната ефективност.⁹⁵

⁸⁸ Чл. 75, ал. 1, т. 7 и т. 8 от Устройствен правилник на Министерски съвет и на неговата администрация, Приет с ПМС № 229 от 23.09.2009 г., обн., ДВ, бр. 78 от 2.10.2009 г., в сила от 2.10.2009 г., посл. изм., бр. 62 от 5.08.2022 г., в сила от 5.08.2022 г.;

⁸⁹ Одитно доказателство № 6.8;

⁹⁰ Одитно доказателство № 12.20. Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси;

⁹¹ Одитни доказателства №№ 4.3 и 12.20. Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7), т. 2.1. и предходни версии;

⁹² Одитно доказателство №№ 12.20. Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7), т. 2.2. и предходни версии;

⁹³ Одитно доказателство №№ 12.20. Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7), т. 3 и т. 4. и предходни версии;

⁹⁴ Одитно доказателство №№ 12.20. Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7), т. 5. и предходни версии;

⁹⁵ Одитно доказателство №№ 12.20. Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7) и предходни версии;

През периода 2016-2021 г. отделът не извършва предвиденият анализ и последващите действия, тъй като в края на 2016 г. е извършено мигриране на данните на ИСУН 2020 в Държавния хибриден частен облак (ДХЧО), който разполага с повече ресурси. Наблюдението и анализите на системата се извършва текущо в рамките на отдел ИС, но не се документират. По информация на дирекция ЦКЗ, резултатите от наблюдението не са идентифицирали отклонения в хода на действие на системата, поради което не са извършвани корективни действия.⁹⁶

За оценка на изпълнението на дейностите, свързани с ИСУН 2020, се използва само заложеният по оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ) специфичен индикатор „Удовлетвореност на потребителите на ИСУН“. Индикаторът е дефиниран в наръчника на индикаторите по ОПДУ, където са определени методът за изчисляването му, мерната единица (относителен дял), периодичността (ежегодно) и източника на информация на отчитането му, базовата стойност (2013 г. – 79 на сто) и целевите стойности към 2018 г. и 2023 г. (83 на сто). За показателя е разработен и документ за метаданните в съответствие със структура за справочни метаданни на Евростат (ESMS). Съгласно наръчника и метаданните, източник на данните за изчисляване на индикатора следва да са анкетни карти, попълвани на шестмесечна база от 10 на сто от регистрираните потребители на ИСУН 2020, избрани на случаен принцип. Показателят е наблюдаван по така определения начин през периода 2016-2021 г., като е въведена и допълнителна анкета, за всеки потребител на системата, потърсил съдействие от Звеното за техническа подкрепа. Допълнителната анкета относно дейността на Звеното за техническа подкрепа се обобщава в работен порядък за вътрешно ползване.⁹⁷

През периода 2016-2021 г. не е извършвано периодично докладване от страна на началника на отдел ИС до директора на дирекция ЦКЗ на дейностите, свързани с ИСУН 2020 по отношение на функционирането на системата, напредъка в развитието ѝ, направените разходи, показателите за изпълнение, отклонения от планираното, друго. Регулярно докладване на тримесечна база е извършвано от страна на изпълнителя на договора за развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020 във връзка с изпълнението на договора.⁹⁸ Не се извършва и отчитане на дейността на дирекция ЦКЗ, респективно и на отдел ИС, като посочената причина за това е, че не е налице изискване за това.⁹⁹

Въведените правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси и целите, които си поставят, имат потенциала да осигурят необходимата рамка за извършване на наблюдение на дейността за ИТ осигуряване на управлението на средствата от ЕСИФ, но механизмът за мониторинг се нуждае от актуализация и допълване в няколко основни направления, като:

- адаптиране на процедурите към настъпилите изменения в начина, по който се поддържа и управлява ИСУН 2020, особено след мигрирането ѝ в Държавния хибриден частен облак;

- установяване на система от индикатори, чрез които да се измерва напредъка в изпълнението на отделните ИТ дейности и

- въвеждане на процедури за документиране и докладване на изпълнението на дейностите по наблюдение.

По този начин ще се гарантира, че тези дейности са извършени адекватно и резултатите от тях могат да бъдат стабилна база за предприемане на корективни действия, при необходимост, или за развитие на системата в посока, която да

⁹⁶ Одитни доказателства №№ 3.9 и 4.4;

⁹⁷ Виж част „Констатации“, Раздел II, т. 2.4. Удовлетвореност на потребителите; Одитни доказателства №№ 3.8, 3.9, 7.4, 4.8, 3.20, 8.1 и 5.1;

⁹⁸ Одитно доказателство № 3.10;

⁹⁹ Одитно доказателство № 6.4;

гарантира, че ИСУН 2020 осигурява оптимална подкрепа на управлението на средствата от европейските фондове.

3. Функционална компетентност на ИТ звеното

Организационната структура на ИТ е важен елемент на ИТ управлението, чрез която се задават ролите на различните управленски органи в организацията и нивата на вземане на решение и се очертават правомощия за вземане на решение и мониторинг на изпълнението.¹⁰⁰ Управленските органи следва да преценяват възможностите за възлагане на отговорности във връзка с текущо и бъдещо използване на ИТ, с оглед гарантиране на ефективното и ефикасно използване на ИТ в подкрепа на постигането на целите на основната дейност. Тези органи оценяват компетентността на лицата, на които е възложена отговорността за вземане на решения по отношение на ИТ. Такава отговорност може да бъде възложена и на лица на управленски позиции, ако те са подпомагани от ИТ специалисти, които са наясно с целите и процесите на основната дейност.¹⁰¹

Организационната структура и възлагането на функциите следва да са съобразени с потребителите на системата и съответните заинтересовани страни. Най-често организационната структура на ИТ се състои от управляващ комитет в областта на ИТ и от директор ИТ.¹⁰²

3.1. Функции по въвеждане и поддържане на ИСУН 2020 за периода от 08.01.2016 г. до 01.09.2022 г. са възложени на дирекция ЦКЗ, структурирана в специализираната администрация на МС. Дирекцията подпомага дейността на заместник министър-председателя по управление на европейските средства, отговарящ за цялостната организация и ръководство на системата за координация при управлението на средствата от Европейския съюз и е определена за звено за техническа поддръжка на системата.¹⁰³

На директора на дирекцията е възложено, в рамките на ръководните му функции, да планира, организира, контролира и координира функционирането и дейността на дирекцията, както и да контролира процеса по въвеждане и поддръжка на информационни системи за управление и наблюдение на средствата от външни източници. Директорът е пряко подчинен на главния секретар на МС, като задачите му се възлагат от главния секретар, министър-председателя и заместник министър-председателя по управление на европейските средства. Посочените отговорности и позиционирането на директора в администрацията на МС го поставят в ролята на управителен орган в организационната структура на ИТ.¹⁰⁴

След края на 2021 г., в хода на извършване на одита, са направени нормативни изменения, с които е предвидено от 01.09.2022 г. дирекция ЦКЗ да бъде преместена от администрацията на МС в Министерството на финансите. След назначаването на служебното правителство през м. август 2022 г.¹⁰⁵ и направените промени в състава на МС е преценено, че тази промяна не е подходяща, предвид факта, че министърът на финансите вече не съвместява функциите на заместник министър-председател по управление на европейските средства и е необходимо дирекцията да остане в администрацията на МС за да може да изпълнява задачите си, свързани с подпомагане

¹⁰⁰ ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, б. и в.;

¹⁰¹ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.2 Principle 1: Responsibilities; ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, б. и в.

¹⁰² ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, б. и в.;

¹⁰³ Чл. 75, ал. 1, т. 1 и т. 12 от Устройствен правилник на Министерски съвет и на неговата администрация, Приет с ПМС № 229 от 23.09.2009 г., обн., ДВ, бр. 78 от 2.10.2009 г., в сила от 2.10.2009 г., посл. изм., бр. 62 от 5.08.2022 г., в сила от 5.08.2022 г.;

Одитно доказателство № 2.6;

¹⁰⁴ Одитни доказателства №№ 5.12 и 6;

¹⁰⁵ С Указ № 212 за назначаване на служебно правителство от 2 август 2022 г. на президента на Република България (обн., ДВ, бр. 61 от 02.08.2022 г.);

на отговорния заместник министър-председател. Другият мотив е, че основната дейност на дирекция ЦКЗ е свързана с координиране на органите в рамките на системата за управление, контрол и одит на средствата от ЕС, както и изготвянето на методически указания, чийто адресат са тези органи. Същевременно, част от тези органи са ситуирани в рамките на Министерството на финансите или на второстепенни разпоредители с бюджет по бюджета на министерството, което би затруднило осъществяването на координация по отношение на тях от дирекция, ситуирана в същата администрация.¹⁰⁶

Отдел „Информационни системи“ (ИС) в дирекция ЦКЗ, отговаря за цялостния анализ, подготовка, въвеждане и поддържане на информационните системи за управление на средствата от външни източници, в това число и на ИСУН 2020. Във връзка с тази си функция, отделът следва да изпълнява конкретни задачи, свързани със системата.¹⁰⁷

Началникът на отдела ръководи дейностите по развитие, управление и поддръжка на ИСУН, което кореспондира с ролята/ отговорностите на директор „Информационни технологии“.¹⁰⁸

Създадената организационна структура с:

- управителен орган - директор на дирекция „Централно координационно звено“ в администрацията на МС, на когото задачите се възлагат от министър-председателя и заместник министър-председателя по управление на европейските средства и

- ИТ звено, подчинено на директора на дирекция ЦКЗ, осигуряват необходимото йерархично ниво в държавната администрация, което позволява изпълнението на функциите по осигуряване на ИТ за дейностите по управление на средствата от европейските фондове.

3.2. Поддържането на ИТ инфраструктурата се извършва от функционални екипи и административни звена и външни организации. Съставът на функционалните екипи се определя със заповед на главния секретар на МС, като за всеки екип следва да бъде определен и ръководител. В състава на функционалните екипи и звена се включват както длъжностни лица от администрацията на МС, така и външни експерти. Задълженията на екипите са определени в Политиката, процедурите и правилата за информационна сигурност¹⁰⁹. В модул „Помощ“ на ИСУН 2020, към 10.10.2022 г. не са налични актуалните версии на процедурите за информационна сигурност от м. юни, версии 1.7. и 1.8. за различните документи.¹¹⁰ Дейностите, които се възлагат на административните звена или външни организации следва да се изпълняват по общите правила на съответната организация. Административните звена, отговорни за поддържане на Държавния хибриден частен облак (ДХЧО) са определени в структурата на организациите, отговорни за неговото управление. През годините това са Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“ (ИА ЕСМИС)¹¹¹,

¹⁰⁶ ПМС № 197 от 26.07.2022 г. за създаване на Институт за стратегически анализи и прогнози и за приемане на Устройствен правилник на Института за стратегически анализи и прогнози, отм. с ПМС № 256 от 26.08.2022 г. за отмяна на Постановление № 197 на Министерския съвет от 2022 г. за създаване на Институт за стратегически анализи и прогнози и за приемане на Устройствен правилник на Института за стратегически анализи и прогнози (2022 г.); <https://www.minfin.bg/bg/legislation1/400> - документи (доклад, частична предварителна оценка на въздействието, становище, справка), свързани с приемането на ПМС № 256 от 26.08.2022 г.;

¹⁰⁷ Приложение I. 3.-1 „Задачи на отдел „Информационни системи“ в дирекция „Централно координационно звено““; Одитно доказателство № 2.6;

¹⁰⁸ Одитно доказателство № 2.8;

¹⁰⁹ Политика по информационна сигурност на системата за управление и наблюдение (ИСУН), Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите, Права и задължения на потребителите, Правила и процедури за физическа сигурност на ИТ инфраструктурата, Правила и процедури за контрол на достъпа до ИТ активите, Правила и процедури по поддържане на ИТ активите, Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси и предходни версии Одитни доказателства №№ 12.20;

¹¹⁰ Одитно доказателство № 9 Екранна снимка I, 3.2. Неактуална версия на процедурите за информационна сигурност;

¹¹¹ Закрита на основание § 46 от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за електронно управление в сила от 13.06.2008 г.;

Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ)¹¹² и към края на 2022 г. - Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ (ИА ИЕУ).¹¹³

3.2.1. Функционалните екипи изпълняват конкретни дейности по поддържането на активите на ИСУН 2020 и са разпределени на три функционални нива. При определянето на състава им със заповеди на главния секретар на МС не са посочени ръководители, задължения и отговорности, както и не е направена препратка към документа, в който последните са описани.¹¹⁴ Така определените звена и екипи изпълняват аналогични на възложените им по отношение на ИСУН функции и по отношение на всички системи, за които отдел „Информационни системи“ отговаря.¹¹⁵

3.2.2. На **първото ниво** е изградено **Звено за техническа подкрепа (Help Desk) първо ниво**, което представлява „единна точка за контакт“ на всички потребители за всички процеси. Help Desk на първо ниво е натоварен с обслужване на потребителите, регистрация на събитията, категоризация на заявки, обслужване на заявки от неговата компетентност, разпределяне на останалите заявки към екипите от по-високо ниво, проследяване на изпълнението на всички заявки и уведомяване на потребителите на ИСУН за изпълнението на техните заявки.¹¹⁶

¹¹² Закрита на основание § от Преходните и заключителни разпоредби на Постановление № 89 от 19 май 2022 г. за създаване на Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ и за приемане на Устройствен правилник на Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ и на Устройствен правилник на Министерството на електронното управление (Обн., ДВ, бр. 38 от 20.05.2022 г., в сила от 20.05.2022 г.);

¹¹³ Одитни доказателства №№ 1.7. и 10.6;

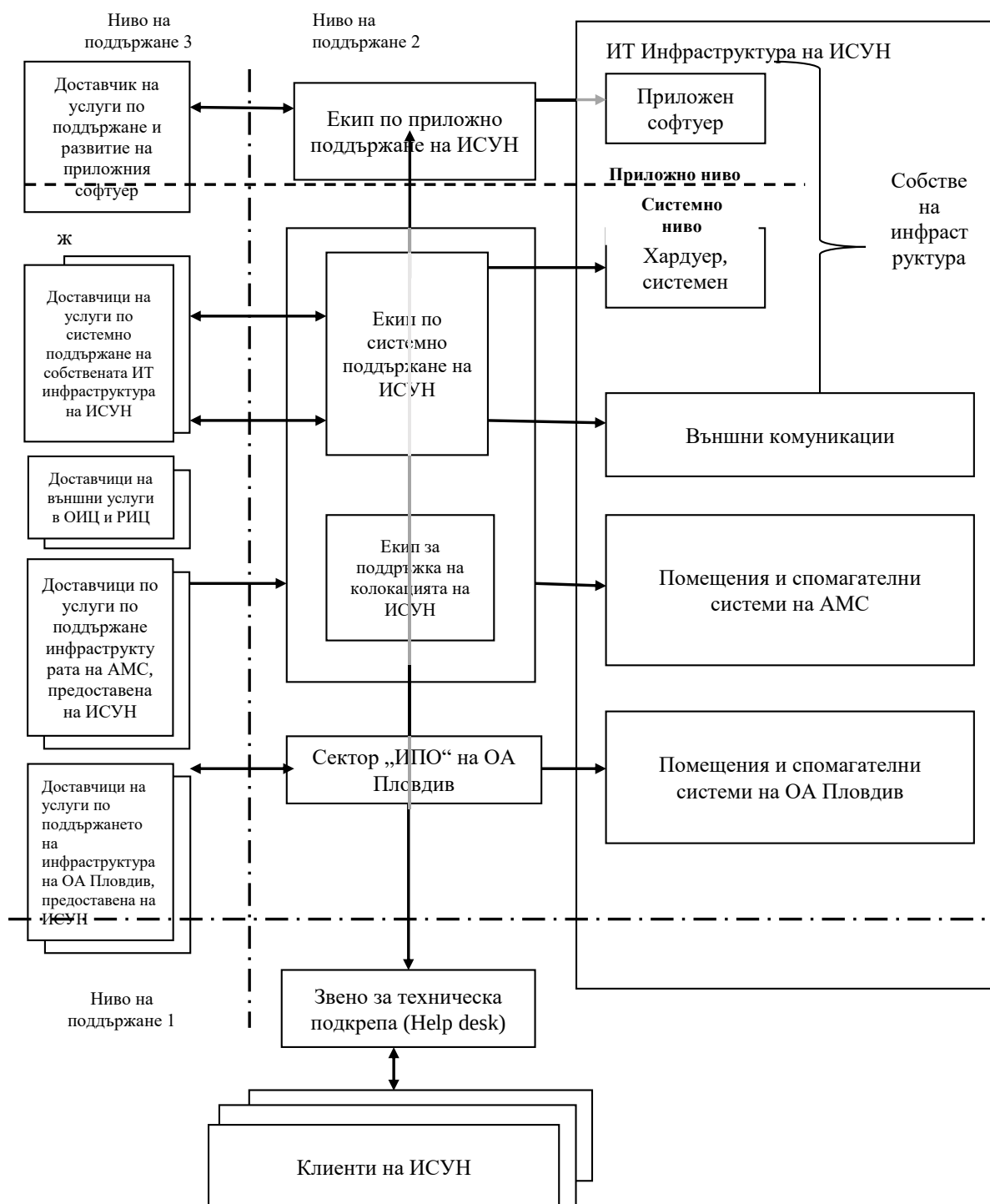
Одитно доказателство № 12.20. Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8)“, т. 7 и предходни версии;

¹¹⁴ Одитни доказателства №№ 1.23, 11.1, 11.3 Заповед № Р-248/26.11.2013 г. на главния секретар на МС и Заповед № Р-145/05.11.2019 г. на главния секретар на МС;

¹¹⁵ Одитно доказателство № 4. 11;

¹¹⁶ Одитни доказателства №№ 10.4, 12.20. Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7 и предходни версии;

Схема на поддържането на ИТ инфраструктурата и потребителите на ИСУН



3.2.3. Второто ниво на поддържане на системата се състои от Help Desk *на второ ниво* и звена и екипи за администриране и поддържане на приложното ниво на ИСУН. Help Desk на второ ниво е с аналогични функции на този на първо ниво, като разликата се състои в това, че работи със заявки, които са ескалирани от Help Desk на първо ниво до Help Desk на второ ниво, тъй като са извън неговата компетентност. Останалите звена и екипи на това ниво са:

- **Екип за приложно поддържане** на ИСУН, част от който са и администраторите на потребителски права на приложно ниво;

- **Контрольор по качеството**, който е функционално независим и извън йерархическата подчиненост на лицата от екипите по поддържане на ИСУН. Контрольорът е натоварен с извършването на текущ и последващ контрол на действията на тези екипи по отношение на качеството; и

- **Екип по системно поддържане** на ИСУН.¹¹⁷

Задълженията на екипите за приложно и системно поддържане и Help Desk на второ ниво са представени в Таблица I, 3.-2.

Таблица I. 3.2. – Задължения на екипите

Help Desk на второ ниво	Екип по приложно поддържане	Екип по системно поддържане
- Обслужване на потребителите – приемане на заявки от първо ниво на поддръжка; - Обслужване на заявки, които са от неговата компетентност; - Разпределяне на заявки към екипите от по-високо ниво, съгласно процесите, описани в специализираните документи; - Координиране на действията на поддържащите екипи от по-високо ниво.	- Администриране на потребителски профили; - Администриране на номенклатурата на системата; - Администриране на оперативната карта на системата; - Добавяне на нови програми и дефиниране на тяхната структура; - Следене за спазването на актуалните нормативни актове по отношение на администрирането на потребителските профили; - Инициране на промени в системата; - Преглед и проверка на наличния софтуерен код на системата; - Актуализация на потребителските ръководства.	- Насочени към системното ниво на инфраструктурата в Основния и Резервния ИЦ; - Самостоятелни действия и контрол на действията на доставчици от трето ниво в собствената инфраструктура; - Контролни функции по отношение на услугите, предоставяни от външни организации с оглед интегритета на общата системна инфраструктура; - Следене за работоспособността на използваната техника и при необходимост предприемане на действия за нейната подмяна; - Идентифициране и управление на капацитета на работа на системата.

Източник: ИСУН 2020, модул „Помощ“, Политика, процедури и правила за ИС на ИСУН (v 1.7), Описание и организация на поддържането

С Правилата и процедурите за периодичен преглед на ключовите системни ресурси на Екипа за приложно поддържане са възложени отговорности, свързани с управление на базите данни. В рамките на дейността за осигуряване на нормалната работоспособност на поддържания приложен софтуер следва да се извършва наблюдение на обема, фрагментацията и консистентността на базите данни.¹¹⁸

3.2.4. Поддържането на системата на **трето ниво**, съгласно документ „Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите“, се осъществява от администрация на МС, ИА ИЕУ и външни доставчици на услуги въз основата на договори.

В рамките на **администрацията на МС**, услуги по поддържане на системата се предоставят от следните структурни звена и длъжностни лица:

- отдел „Обществени поръчки и информационни технологии“, в чийто задължения се включва поддържане на услугите по колокация (**Екип по поддръжка на колокационните**¹¹⁹ услуги за ИСУН).¹²⁰ До началото на 2018 г. тази функция е

¹¹⁷ Одитно доказателство № 2.12 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.7), т. 7 и Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7;

¹¹⁸ Одитно доказателство № 2.12 Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.6), т. 4.1 и Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7), т. 4.1;

¹¹⁹ Колокиране са услуги, при които доставчикът предоставя на клиента срещу заплащане или по друг начин определена собствена ИТ инфраструктура. Колокационните услуги могат да включват предоставяне на физически осигурени помещения, снабдени със захранване, климатизация и други необходими системи;

¹²⁰ Одитно доказателство № 1.23 Заповед № Р-9/16.01.2018 г. на главния секретар на МС;

изпълнявана от отдел „Информационно обслужване“ в дирекция „Административно и правно обслужване и управление на собствеността“¹²¹;

- Отдел „Човешки ресурси“, който предоставя регулярни справки от системата „Контрол на достъпа и работното време“ за влизане в защитените зони на инфраструктурата на ИСУН;

- Оперативни дежурни служители на денонощен режим, които отговарят за действията при аварийни ситуации в Основния информационен център на ИСУН извън работно време и съхраняват необходимите за това средства за достъп.¹²²

След прехвърлянето на ИСУН 2020 на ДХЧО в края на 2016 г., посочените три звена в администрацията на МС не изпълняват функции по поддържане на системата. Тези функции се извършват от ИА ИЕУ, но това не е отразено в процедурите, въпреки че разработването на версия 1.2. на документ „Описание на организацията и поддържането на информационните активи и потребителите“ е свързано именно с мигрирането на системата в ДХЧО.¹²³

Поддръжката на *облачните услуги* за ИСУН 2020 се извършва от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“ към ДАЕУ до 20.05.2022 г. и, впоследствие, от дирекция „Оперативно наблюдение и поддръжка на системи“ към ИА ИЕУ. Отговорностите на колокационния екип са насочени към инфраструктурата в Основния и Резервния информационен център (ИЦ) и включват поддържане на услугите по колокация, които администрацията на МС и ДАЕУ/ИА ИЕУ предоставя на ИСУН 2020, осигуряване на необходимите технически средства за функционирането на системата и материална отговорност за ИТ активите от собствената инфраструктура на ИСУН 2020 в Основния ИЦ.¹²⁴ Взаимоотношенията във връзка с предоставянето на облачната услуга тип „Инфраструктура като услуга“ са уредени в споразумение, подписано между Администрацията на МС и Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“ (ИА ЕСМИС) през 2016 г.¹²⁵ Не е подписано ново споразумение с правопримениците на ИА ЕСМИС. По информация на дирекция ЦКЗ, е изготвено ново споразумение, но до края на 2022 г. не е подписано поради честите промени в тези структури през последните години.¹²⁶ Промяната на субекта, предоставящ облачната услуга не е отразено и в политиките и процедурите за информационна сигурност, въпреки че последната им актуализация е направена месец след закриването на ДАЕУ, през м. юни 2022 г.¹²⁷

В „Описанието и организацията на поддържането на информационните активи и потребителите“ са посочени и звената за поддържане на услугите по колокация в Областна администрация Пловдив - сектор „Информационно и правно обслужване“ към дирекция „Административно правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ и оперативните дежурни служители на денонощен режим.¹²⁸ След внедряването на ИСУН 2020 в ДХЧО в началото на 2016 г. този екип не предоставя услуги по колокация на ИСУН 2020, но това не е отразено в документа.¹²⁹

Външните доставчици на услуги са отговорни за поддържане на интернет свързаността на инфраструктурата на ИСУН, на хардуера и специализирания системен

¹²¹ Одитно доказателство № 11.1 Заповед № Р-248/26.11.2013 г. на главния секретар на МС;

¹²² Одитно доказателство № 2.12 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.7), т. 7 и Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7;

¹²³ Одитно доказателство № 12.9;

¹²⁴ Одитно доказателство № 2.12 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.7), т. 7 и Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7;

¹²⁵ Одитно доказателство № 11.6. Споразумение рег. № МС-7/28.01.2016 г.;

¹²⁶ Одитно доказателство № 10.6.;

¹²⁷ Одитно доказателство № 3.13.;

¹²⁸ Одитно доказателство № 2.12 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.7), т. 7 и Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7;

¹²⁹ Одитно доказателство № 4.7.;

софтуер и на софтуера на приложно ниво.¹³⁰ Отговорностите са формализирани в договори, които се въвеждат в специален регистър¹³¹. В началото на 2016 г. са сключени два договора за предоставяне на първичен и вторичен неограничен интернет трафик с две различни телекомуникационни компании, които са в сила до края на 2018 г.¹³² След прехвърлянето на ИСУН 2020 в ДХЧО, необходимостта от поддържането на такава интернет свързаност е отпаднала.¹³³ За поддържането на хардуера и специализирания системен софтуер са сключени договори за изграждане на система за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН. Двадесет и четири часовата поддръжка на разположения в МС свършен комплекс за ИСУН е осигурена от дирекция ЦКЗ, чрез възлагане с договор само за 2018 г. През останалото време тези дейности са извършвани в рамките на предоставяната колокационна услуга от ДАЕУ/МЕУ/ИА ИЕУ.¹³⁴

Поддържането на софтуера на приложно ниво следва да се извършва чрез ежемесечна проверка на програмния код на ИСУН 2020 относно актуалност, пълнота и съответствие с версиите на системата. Изпълнението на услугата е осигурено само в периода от второто тримесечие на 2019 г. до края на 2021 г. През останалата част от периода - 2016 г., 2017 г., първото тримесечие на 2019 г. и след м. април 2021 г., тези дейности не са изпълнявани. По информация на дирекция ЦКЗ, причината за това в периода до 2019 г. е липсата на финансов ресурс, а след 2021 г. вече не е идентифицирана такава необходимост.¹³⁵

Част от третото ниво на поддръжка са и *Екипите за специализирана методическа помощ*, които са част от органите за управление на средствата от външни източници. Предвидено е такива да се създадат към всеки управляващ орган и да обслужват потребителски заявки за получаване на специфична методическа помощ по различните оперативни програми, но до м. ноември 2022 г. тези екипи не са сформирани.¹³⁶

Специфични задължения на екипите са определени и в други документи по информационна сигурност на ИСУН. Например, в документ „Права и задължения на потребителите“ (т. 5.5.), документ „Правила и процедури за физическа сигурност на ИТ инфраструктурата“ (т. 4.), документ „Правила и процедури за контрол на достъпа до ИТ активите“ (т. 4.1., т. 7., т. 8., т. 9.), документ „Правила и процедури за поддържане на активите“ (т. 4., т. 5.4., т. 6., т. 7., т. 8.), документ „Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси“ (т. 3., т. 4., т. 5., т. 6., т. 7.).¹³⁷

Във всички документи за информационна сигурност, обаче, не е направено ясно разграничение между отговорностите на отделните звена и екипи за поддръжка на информационната система при управлението и наблюдението на европейските фондове през програмния период 2007-2013 г. - ИСУН и ИСУН 2020, които са две отделни и различни системи. В документите се срещат наименованията и на двете системи, без да е посочено дали съответните процедура/задължения/отговорности се прилагат и отнасят

¹³⁰ Одитно доказателство № 2.12 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.7), т. 7 и Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7;

¹³¹ Виж част „Констатации“, Раздел I, т. 4.1. Политики за документиране;

Одитни доказателства №№ 4.9, 10.1, 13.1 и 6;

Одитно доказателство № 2.12 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.6), т. 4.5. и Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v.1.7), т. 4.5;

¹³² Одитно доказателство № 4.9. договори № МС-8/28.01.2016 г. и № МС-9/28.01.2016 г.;

¹³³ Одитно доказателство № 12.10;

¹³⁴ Одитни доказателства № 12.12 и 4.9. договори № МС-32/23.03.2020 г. и № ГД-002/04.01.2018 г.;

¹³⁵ Одитно доказателство № 12.14 и 14.3;

¹³⁶ Одитно доказателство № 12.1 и 12.20 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.7), т. 7 и Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7;

¹³⁷ Одитно доказателство № 3.13;

само за едната система или и за двете, което внася несигурност, както в процеса на изпълнението им, така и при контролирането им.¹³⁸

Звеното за поддържане на информационните системи в дирекция „Централно координационно звено“ е структурирано в съответствие с международните стандарти и добрите практики за ИТ управление, така че да бъде в подкрепа на потребителите на ИСУН 2020 - има помощен център /Help Desk/, мениджъри на бази данни, персонал по поддръжката и подизпълнители.

Функции, отговорности и задължения на екипите за поддръжка на ИСУН 2020 се съдържат във всички документи за информационна сигурност на системата, които не са адекватно актуализирани, въпреки наличието на редица техни изменения през периода 2016-2022 г. Това, наред с липсата на:

- определени ръководители на звената и екипите за поддръжка на ИСУН 2020 в актовете за сформиранието им;

- рефериране към конкретните процедури, отговорности и задължения, описващи пълната им компетентност; и

- ясно разграничение кои процедури се прилагат за ИСУН 2020 и кои за ИСУН, е предпоставка за пропуски при изпълнение на дейностите по поддръжка на системата.

3.3. Общата численост на отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ, към края на 2017 г. възлиза на 10 бр., включително началникът на отдела, след което числеността е увеличена с 2 бр. в утвърденото длъжностно разписание.¹³⁹ През периода от 2016 г. до 2019 г. към отдела има и един външен консултант, който е част от екипа за системно поддържане на ИСУН.¹⁴⁰

Съгласно въведените процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси, прегледът по отношение на човешките ресурси се извършва от контролор по качеството, с цел да се гарантира наличието на съответните екипи с необходимите за поддържането на работоспособността на системата права и отговорности. При прегледа следва да се извърши: проверка на пълнотата и наличността на служителите в екипа/звеното; да се анализира тяхната натовареност и необходимостта от ангажиране на допълнителни ресурси; да се направят предложения за разпределение на дейностите по приложно поддържане между съответния екип и външните изпълнители. След прегледа, контролорът следва да изготвя анализ с резултатите от него. От края на 2020 г.¹⁴¹ е въведено и изискване за инструктиране на служителите от отдел „Информационни системи“, с цел повишаване на вниманието по отношение на мрежовата и информационна сигурност.¹⁴² Контролорът по качеството е длъжностно лице от дирекция ЦКЗ, директно подчинено и докладващо на директора, функционално независимо от екипите за поддръжка на ИСУН. Неговите задължения са свързани с извършване на текущ и последващ контрол на действията на екипите за поддръжка на ИСУН по отношение на качеството и изготвяне и съхраняване на документацията от извършените проверки.¹⁴³ Контролорът по качеството е определен със заповед на главния секретар на МС, с която не са определени конкретните му отговорности и задължения.¹⁴⁴ Служителят, на когото са възложени тези функции - началник на отдел

¹³⁸ Одитно доказателство № 12.20 всички версии на Политиката и документите по информационна сигурност;

¹³⁹ Одитно доказателство № 2.9. Поименно разписание на длъжностите на администрацията на МС;

¹⁴⁰ Одитно доказателство № 11.3 Заповеди № Р-9/16.01.2018 г. и № Р-145/05.11.2019 г. на главния секретар на МС;

¹⁴¹ Одитно доказателство № 12.20 с утвърждаване на Версия 1.6. на Политиката за информационна сигурност от 16.12.2020 г.;

¹⁴² Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7), т. 2.1., т. 7.1.6. и т. 7.1.7. и предходни версии;

¹⁴³ Одитно доказателство № 2.12 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v1.8), т. 7.2.3. (с) и предходни версии;

¹⁴⁴ Одитно доказателство № 11.1, 2.3 и 3.13 Заповед № В-138/21.06.2017 г. на главния секретар на МС;

Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.6), т. 7.1.7.;

Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7), т. 7.1.7.;

„Информация и комуникация“ в дирекция ЦКЗ, няма специфични компетентности в областта на мрежовата и информационна сигурност, но по информация на дирекция ЦКЗ, при избора му са отчетени фактори като опит при администриране на платформата www.eufunds.bg и йерархическа независимост с отдел „Информационни системи“.¹⁴⁵

Анализите, които се извършват по отношение на човешките ресурси, са два вида:

- Единият, е с цел определяне на дела от разходите за заплати и възнаграждения, допустими за финансиране по линия на техническа помощ на оперативните програми през периода 2014-2020 г., Програмата за морско дело и рибарство 2014-2020 и Програмата за развитие на селските райони 2014-2020.¹⁴⁶ Тези анализи са изготвяни на годишна база и не съдържат оценка на достатъчността и квалификацията на ресурсите с оглед на текущия и очакван обем на работата, както и аргументирана необходимост от допълнителни човешки ресурси.¹⁴⁷

- Другият вид анализи са изготвяните от контролора по качеството, на 6-месечна база в изпълнение на процедурата за периодичен преглед на ключовите системни ресурси. Докладите от тези анализи съдържат информация за функциите и задачите на отдел „Информационни системи“, данни за разполагаемия административен капацитет и за екипите за поддръжка на ИСУН и за извършените дейности през отчетния период. Докладите не съдържат оценки, включително и по отношение на достатъчността на административния капацитет на отдела и на екипите за поддръжка на ИСУН и по отношение на качеството на извършените дейности. Това не позволява да се прецени необходимо ли е увеличение на капацитета на звеното и с какви експерти трябва да се допълни то, още повече, че така сформираните екипи изпълняват аналогични функции и по отношение на всички останали системи, за които отдел „Информационни системи“ отговаря. Пряко следствие от липсата на анализ и оценка на достатъчността на административния капацитет и потенциални корективни действия е, например, и частичното необезпечаване на поддържането на софтуера на приложно ниво¹⁴⁸

След въвеждане на изискването контролорът по качеството да инструктира служителите на отдел „Информационни системи“, са проведени два инструктажа – в началото на 2021 г. и на 2022 г., с цел повишаване на вниманието по отношение на мрежовата и информационна сигурност. В протоколите от инструктажите не е вписана информация за съдържанието им, както и по отношение на какви слабости/особености/рискови елементи, идентифицирани при извършения преглед, служителите на отдела трябва да подхождат с повишено внимание.

При извършването наблюдение и анализ на административния капацитет на отдел „Информационни системи“, са налице слабости – наблюдението на човешките ресурси, с които разполага отдела и екипите и звената за поддръжка на ИСУН, е твърде ограничено и е лишено от аналитичен и оценъчен елемент, налице са и съмнения относно ефективността на част от прилаганите процедури, като инструктажите от страна на контролора по качеството. Тези слабости не позволяват адекватно да се оцени достатъчността на човешките ресурси за поддръжка на ИСУН 2020 и да се обоснове евентуална необходимост от промяна.

¹⁴⁵ Одитно доказателство № 4.12;

¹⁴⁶ по смисъла на чл. 9 от ПМС № 189 от 2016 г. за определяне на национални правила за допустимост на разходите по програмите, съфинансирани от Европейските структурни и инвестиционни фондове, за програмен период 2014 – 2020 г., посл. изм. бр. 93 от 26.11.2019 г.;

¹⁴⁷ Одитно доказателство № 2.19;

¹⁴⁸ Виж т. 3.2.4. на настоящия раздел от одитния доклад;
Одитно доказателство № 2.12;

3.4. За периода 2016-2021 г. половината (6 от общо 12)¹⁴⁹ служители на отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ са преминали обучения¹⁵⁰ в сферата на информационните технологии - на тема „ITIL® 4 Foundation“. Обучението позволява придобиване на основно разбиране за ITIL® рамката и възможност за подобряване на стратегията за управление на ИТ услуги в организация¹⁵¹. Няма данни за останалите години, както и за минали обучения на служителите по системна поддръжка, които отговарят за процеса по непрекъсваемост за участие в курсове или обучения в сферата на информационните технологии¹⁵².

Не се полагат необходимите грижи за повишаване на административния капацитет на отдела в рамките на знанията и уменията в областта на информационната сигурност на системата и непрекъсваемостта на функционирането на ИСУН 2020, посредством обучения на служителите.

4. Политики за ИТ управление

Създадената организационна структура на ИТ дейността трябва да бъде подкрепена от подходящи политики и процедури, които повишават капацитета за взимане на решения. Политиките очертават рамката за ежедневните дейности, така че да се изпълнят поставените от ръководството цели. Тези политики могат да бъдат дефинирани в самостоятелни документи или да се съдържат в други по-обща стратегически документи. Те следва да са подкрепени от процедури и/или процеси, които регламентират начина на реализирането им и контролните механизми.

Сред ключовите политики за доброто ИТ управление са политиката за изготвяне и съхранение на документацията и политиката за възлагане на външни изпълнители/аутсорсинг.¹⁵³

4.1. Важността на политиката за изготвяне и съхранение на документацията за информационните системи и приложения, ролята на служителите, системите за отчитане и периодичността, произтича от необходимостта за синхронизиране на ИТ дейностите и целите на дейността по управление на европейските средства. Подходящите политики за съхранение на документацията следва да осигурят проследяване и управление на повтарящи се промени в информационната архитектура на дадена организация.¹⁵⁴

Подходът към управление на документите по сигурността е определен в Политиката по информационна сигурност на ИСУН. Съгласно политиката, собственик на всички документи, свързани с информационната сигурност на ИСУН е администрацията на МС. Указано е, че всички документи подлежат на съгласуване със служителя по сигурността на информацията и утвърждаване от директора на дирекция ЦКЗ. Разпространението на документите до определените заинтересовани лица е отговорност на дирекция ЦКЗ. Актуализацията на документите следва да се извършва от дирекция ЦКЗ въз основа на резултатите от ежегодно извършван преглед на документите и на постъпили предложения за промени и корекции.

¹⁴⁹ Одитно доказателство № 2.6;

§ 1, т. 5 от Постановление № 334 на МС от 29.12.2017 г. за изменение на Устройствения правилник на Министерския съвет и на неговата администрация, приет с Постановление № 229 на Министерския съвет от 2009 г. (обн., ДВ, бр. 78 от 2009 г.; посл. изм. бр. 68 от 2017 г.),

¹⁵⁰ Одитни доказателства №№ 3.18 и 7.8;

¹⁵¹ [ITIL 4 Foundation Certification Training Course | Koenig Solutions \(koenig-solutions.com\)](https://www.koenig-solutions.com/)

¹⁵² Одитно доказателство № 25;

¹⁵³ ИТ Наръчник за БОИ, Глава 2, т. II.2;

¹⁵⁴ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.4 Principle 3: Acquisition; ISO/IEC 38501 (2015) Information technology — Governance of IT – Implementation guide, 5.3.4. Identify governance enabling mechanisms, p. 6;

COBIT 5 Framework by ISACA, Governance and Management, Example 10 – Process enabler interconnections, p. 72 and subsequent;

ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, з.;

Каре I. 4.1.

Утвърдени от директора на дирекция ЦКЗ през м. октомври 2011 г. документи за прилагане:

- Политика за информационна сигурност на ИСУН (Политиката);
- Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите;
- Права и задължения на потребителите;
- Правила и процедури за физическа сигурност на ИТ инфраструктурата;
- Правила и процедури за контрол на достъпа до ИТ активите;
- Правила и процедури по поддържане на ИТ активите;
- Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси.

През периода от м. октомври 2011 г. до 24.06.2022 г. посочените документи са актуализирани 7 пъти, като промените са свързани с:

- допълване и детайлизиране на правилата и процедурите през м. май 2013 г.;
- отразяване на промените в правната рамка, приети с ПМС № 150 от 2013 г. през м. септември 2013 г.;
- обновяване на процедурите, в съответствие с измененията в структурата на ЦКЗ като администратор на ИСУН през м. февруари 2016 г.;
- актуализиране на процедурите, съобразно позиционирането на ИСУН в ДХЧО, през м. януари 2018 г.;
- добавяне на визуализация към процедурите – през м. февруари 2018 г.;
- актуализиране на обхвата на ИСУН в съответствие с нормативните изисквания през м. май 2019 г.;
- актуализиране на процедурите през м. май 2020 г.;
- съобразяване на процедурите с цел отразяване на констатации от извършени одити през м. декември 2020 г. и
- актуализиране на обхвата на системата през юни 2022 г.

Източник: Дирекция ЦКЗ

Съгласно приоритизацията на ЦКЗ на документите, свързани с ИСУН, с най-висок приоритет е Политиката за информационна сигурност, на следващото ниво е Описанието и организация на поддържането на информационните активи и потребителите и на последното ниво са всички останали документи, описани в приложение на политиката.¹⁵⁵

Политиката и преобладаващата част от документите за информационна сигурност на ИСУН са разработени през 2011 г. във връзка с

Информационната система за управление и наблюдение на средствата от европейските фондове за програмния период 2007-2013 г. и част от процедурите в тях не са актуализирани.

Съществуват процедури, които изцяло не са

относими към ИСУН 2020, други водят до объркване за коя от двете системи следва да се прилагат.¹⁵⁶

4.1.1. Политиката за документиране на дейностите, свързани с ИСУН е част от политиката по сигурност на информацията на Администрацията на МС и е формализирана в документ „Правила и процедури за поддържане на ИТ активите“. Документът е одобрен от директора на дирекция ЦКЗ и от въвеждането му през 2011 г.

¹⁵⁵ Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН;

¹⁵⁶ Виж Раздел I., т. 3.2. Функционална компетентност, Раздел II., т. 1.1. Процедури за управление на непрекъсваемостта, Раздел II., т. 1.3. Процедури за управление на инциденти от одитния доклад;

до м. октомври 2022 г. претърпява девет актуализации, в т.ч. и допълнения. В документа са описани частично механизма и отговорностите за разпространение на политиката, като не е посочено как се извършва разпространението ѝ, а само е уточнено, че при извършване на промени в документите, отговорните органи на управление следва да бъдат уведомявани за това и по електронна поща. На практика, начинът за разпространение на актуалните версии на политиката и документите към нея е чрез публикуване в Модул „Помощ“ на ИСУН 2020 и публикуване на съобщение за това в раздел „Новини“. Тези методи на разпространение не са описани в процедурите. Не са посочени и отговорните лица от дирекция ЦКЗ, които следва да разпространяват документа и да уведомяват ръководителите на звената от органите за управление на средствата от външни източници при извършване на промени в него, както и сроковете, в които това следва да бъде направено.¹⁵⁷

Пропуските са предпоставка за забавяне в разпространението на актуалните версии на документите, какъвто е случаят с версия 1.7. от м. юни 2022 г., която към 26.10.2022 г. не е публикувана в Модул „Помощ“ на ИСУН. Публикуването е извършено в началото на м. ноември 2022 г. Липсват данни изменението на документите да е изпратено на органите за управление и по електронна поща.¹⁵⁸

4.1.2. Правилата и процедурите за поддържане на ИТ активите определят вида на експлоатационната документация, която следва да се поддържа от Екипа по приложно поддържане на ИСУН.¹⁵⁹ В правилата е посочено, че документацията на приложния софтуер - следва да съдържа: „Пълна техническа и експлоатационна документация на приложението, включваща потребителските и функционалните изисквания към него“, като не става ясно дали изброените след това документи съставляват „Пълната техническа и експлоатационна документация на приложението“ или са отделни документи, което създава риск за неправилно разбиране за съдържанието на документацията. Указано е, че и Екипът за системно поддържане трябва да разполага с копие от документите, които са в неговата компетентност. Документацията на системата се поддържа в съответствие с изискванията на правилата. Изключение прави само липсата на Списък на стандартен съпътстващ софтуер, необходим за нормалната работа,

Каре I. 4.1.2.

Документацията на приложния софтуер от първоначалното му внедряване в ИСУН до изтеглянето му от употреба следва да съдържа:

- Пълна техническа и експлоатационна документация на приложението, включваща потребителските и функционалните изисквания към него;
- Списък на стандартен съпътстващ софтуер, необходим за нормалната работа;
- Версия на приложението в заредима фаза на електронен носител (CD/DVD);
- Напълно документиран сорс код, отговарящ на инсталираната версия;
- Документация на архитектурата/дизайна на приложението;
- Техническа документация на интерфейсите;
- Пълно описание на базата данни, нейните обекти и взаимовръзки между тях;
- Конфигурационните файлове на базата данни;
- Ръководство на потребителя;
- Ръководство за инсталиране и конфигуриране;
- Дефиниране на необходимите групи потребители (роли) и техните права, вкл. на тези със специални (административни) права;
- Ръководство за приложно администриране;
- Ръководство за системно администриране, включващо процедури за Backup и Restore.

Източник: Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v.1.7).

¹⁵⁷ Одитно доказателство № 12.20, Правила и процедури за поддържане на ИТ активите;

¹⁵⁸ Одитни доказателства № 12.2 и 9, Екранни снимки I, 4.2.: Забавяне при публикуването на версия 1.7. на Правила и процедури за поддържане на ИТ активите в ИСУН;

¹⁵⁹ Каре I, 4.1.2;

тъй като ИСУН 2020 е разработен по начин, който не изисква използването на специален софтуер и на практика изискването за съществуване на такъв списък не е приложимо.¹⁶⁰

4.1.3. Информацията за външните доставчици на услугите на системно и приложно ниво, която следва да бъде регистрирана, съответно от екипите за системно и приложно поддържане, е за: наименованието на доставчика, предоставяните от него услуги, номера, датата и срока на договора, основните параметри на обслужването, точки за контакт при ескалиране. Отговорните за воденето на регистъра екипи са задължени да извършват преглед на тримесечна база с цел своевременно подновяване на договорите. Регистърът се поддържа в съответствие с изискванията и по данни на дирекция ЦКЗ се извършва и указаният преглед, но това не се документира.¹⁶¹

4.1.4. Определен е **срок за съхранение на наличната в ИСУН информация** от 3 години след приключване на всички оперативни програми за програмния период 2007-2013 г., съвпадащ с изисквания се по Регламент (ЕО) № 1083 на Съвета от 11 юли 2006 година за определяне на общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд и Кохезионния фонд и за отмяна на Регламент (ЕО) № 1260/1999. Не е определен срок за съхранение на информацията по програмите от следващите програмни периоди 2014-2020 г. и 2021-2027 г.¹⁶²

4.1.5. Процедурите изискват **резервните и архивните копия** на системата да се вписват от екипа по системно поддържане в дневник на архивите. Документирането на тестването на носителите на информация следва да се извършва чрез изготвянето на протоколи, които се съхраняват за срок от 18 месеца от дирекция ЦКЗ. Възстановяването на данни също следва да се вписва в дневник, като в зависимост от причината, довела до възстановяването на данните, има различия в документирането:

- при възстановяване на данни при настъпил срив в ИСУН в дневника на Екипа по системно поддържане се записва дата и час на възстановяването, извършилият го системен администратор и резултатите от тестването на системата;
- при възстановяване на данни при невнимателно опериране от страна на потребител, администраторът, извършил възстановяването, вписва в специален дневник името на лицето, поискало възстановяването, описание на възстановените данни, датата, часа и имената на администратора, извършил действието.

Процедурата не определя еднозначно дали се визира един дневник, предвид това, че и двете процедури са в правомощията на Екипа за системно поддържане, или следва да се съставят два отделни документа. По информация на ЦКЗ, през периода 2016-2021 г. не е настъпвал срив на ИСУН 2020 с необходимост от възстановяване на данните, поради което не е създаден дневник на Екипа за системно поддържане.¹⁶³

¹⁶⁰ Одитни доказателства №№ 15.2, 14.1, 12.4 и 2.20 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.7), т. 4.4. и предходни версии;

¹⁶¹ Одитни доказателства № 12.3 и 12.20 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.7), т. 4.5. и предходни версии

¹⁶² Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.7), т. 4.6. и предходни версии;

¹⁶³ Одитни доказателства № 14.4 и 12.20 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.7), т. 6.1., т. 6.4., т. 6.5. и предходни версии;

4.1.6. Документирането на процеса по **прехвърляне на оперативни ресурси към Резервния ИЦ (DRC)** е предмет на регулация на същите правила¹⁶⁴. При всяко прехвърляне се изисква Звеното за техническа подкрепа да изготвя протокол с определено съдържание¹⁶⁵. Протоколът се съгласува със служител на Екипа за системно поддържане и се одобрява от ръководителя на отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ. Тази процедура за документиране не се прилага, тъй като след създаването на Резервния ИЦ (DRC) за ИСУН 2020, информацията в двата центъра е една и съща във всеки един момент, тъй като процесите по въвеждане на данни в системата и създаването на резервното им копие са синхронизирани. При необходимост от прехвърляне на ИСУН 2020 от основния към резервния център не се прехвърлят информационни ресурси и няма опасност от загуба на оперативни ресурси, поради което отпада необходимостта от прилагане на процедурата.¹⁶⁶

Каре I. 4.1.6.

Протоколът за прехвърляне на оперативни ресурси към Резервния ИЦ следва да съдържа:

- основните причини за извършване на действието;
- датата и часа на събитието;
- времетраенето на процеса;
- резултатите от извършеното прехвърляне;
- установените несъответствия и проблеми.

Източник: Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v.1.7).

4.1.7. Процедурите за регистрация на действията и събитията по сигурността определят изискванията и реда за автоматизирана регистрация на всички събития, които могат да доведат до инциденти по сигурността на информацията, с цел създаване на възможност за превенция, управление и последващ контрол на всички инциденти¹⁶⁷. Детайлна информация за съдържанието на процедурите и тяхното изпълнение е представена в Раздел II, т. 1.3. „Процедури за управление на инциденти“ и т. 1.4. Управление на инциденти“ от одитния доклад.

4.1.8. Ролите на отделните екипи, имащи отговорности за поддръжка на ИСУН, са определени в документ „Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите“¹⁶⁸, детайлна информация за функционалната компетентност на ИТ звеното, отговорно за поддържане на ИСУН 2020, е представена в Раздел I, т. 3. от одитния доклад. Във връзка с процедурите за документиране, в частта им относно въвеждането на адекватен механизъм за отчитане, са констатирани слабости, описани в Раздел I, т. 2. „Наблюдение на ИТ дейностите“ от одитния доклад. Частични процедури за документиране на отделни дейности могат да се намерят и в повечето документи, включени в Политиката за информационна сигурност на ИСУН.¹⁶⁹

Въведени са процедури за изготвяне и съхранение на документация за информационните системи и приложения, ролите на служителите и частични процедури за отчитане, което обаче не може да се определи като цялостен механизъм за отчитане с определена периодичност. Значителна част от процедурите не са съобразени с актуалните условия, при които функционира ИСУН 2020, което ги прави неприложими. В резултат на това, съществуващата политика за съхранение на документацията не може да гарантира адекватно проследяване и управление на промените в архитектурата на системата.

¹⁶⁴ Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите;

¹⁶⁵ Каре I.4.1.6.;

¹⁶⁶ Одитни доказателства № 12.8 и 12.20 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v.1.7), т. 7.4. и предходни версии;

¹⁶⁷ Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v.1.7), т. 8. и предходни версии;

¹⁶⁸ Одитно доказателство № 12.20 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), т. 7 и предходни версии;

¹⁶⁹ Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН;

4.2. Политиката за възлагане на външни изпълнители /аутсорсинг следва да гарантира, че предложенията за възлагане на дейности и/или функции на външни изпълнители се разработват и прилагат по начин, който носи ползи за дейността. Това изисква наличието на политика, дефинираща кои функции и дейности могат да бъдат възлагани на външни изпълнители и кои трябва да се осъществяват вътрешно. Процедурите за възлагане на външни изпълнители следва да регламентират реда за:

- контрол и управление на разходите – извършване на анализ на разходите и ползите, преди да се избере най-добрата възможност за реализиране на определена дейност, установяване на всички разходи, вкл. съпътстващи, допълнителни, за бъдещи периоди;

- определяне на изискванията към услугата, като например, технически спецификации, други специфични характеристики, защита и управление на данните, запазване на знанията и собствеността върху бизнес процесите и др.;

- реда за избор на изпълнител, особено в случаите, когато не се прилагат предвидените в Закона за обществени поръчки процедури;

- сключване на споразумение на ниво техническо обслужване/договор;

- управление на договорите, в т.ч. и мониторинга, като прилаганите контролни механизми следва да се съобразят с важността на възложената услуга;

- спазване на изискванията за сигурност, включително и съобразяване с вече въведени политики и др.¹⁷⁰

Подходът на възлагане за изпълнение на външни изпълнители на определени процеси или дейности намира широко приложение при изграждането, развитието и поддържането на ИСУН 2020. По този начин са реализирани, както изграждането и развитието на системата, чрез възлагането им на външни изпълнители, така и част от поддръжката ѝ, чрез екипите за поддръжка от трето ниво, които изпълняват функциите си въз основа на договори или споразумения.¹⁷¹ През периода 2016-2021 г. не са въведени политика и процедури за извършване дейностите по аутсорсинг, тъй като от дирекция ЦКЗ не е идентифицирана такава необходимост.¹⁷² Неосигуряването на процеса с подходящи правила води до следните пропуски, констатирани при анализа и оценката на този вид възлагане, като:

- липса на поставено изискване към част от външните изпълнители да спазват политиката за информационна сигурност на ИСУН (такова е поставено само към доставчика на облачната услуга тип „Инфраструктура като услуга“¹⁷³);

- липса на конкретни изисквания за разработване на ръководствата за потребителите на системата;

- липса на изискване за описание на съдържащите се в изходните справки данни;

- прекъсване в предоставянето на отделни услуги за поддръжка на системата.¹⁷⁴

Липсата на политика за възлагане на подизпълнители, която да определя кои дейности могат да се възлагат на външни изпълнители, и на процедури за определяне на реда за възлагането не гарантира, че придобиването на необходимите ИТ активи и услуги се извършва по най-подходящия за целите на дейността по управление на ИСУН 2020.

¹⁷⁰ ISO/IEC 38500 (215) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.4 Principle 3: Acquisition; ISO/IEC 38501 (2015) Information technology — Governance of IT – Implementation guide, 5.3.4. Identify governance enabling mechanisms, p. 6;

COBIT 5 Framework by ISACA, Governance and Management, Example 10 – Process enabler interconnections, p. 72 and subsequent; ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, г., Глава 5 “Възлагане на подизпълнители”;

¹⁷¹ Виж т. 1.2. и т. 3 от одитния доклад;

¹⁷² Одитни доказателства №№ 1.9, 12.5, 12.6, 12.14, 16.17 и 16.18;

¹⁷³ Одитно доказателство № 11.1 Споразумение за сътрудничество между АМС и ЕСМИС, т. 14;

¹⁷⁴ Одитни доказателства №№ 12.5, 12.6, 12.14 и 16.17;

5. Управление на рисковете

Основен елемент на ИТ управлението, наред с планирането, организацията, мониторингът и политиките, е и вътрешният контрол с неговите две основни направления – оценка на риска и механизми за съответствие, чрез които да се гарантира спазването на въведените политики и процедури, свързани с функционирането на ИСУН 2020. Недопускането на отклонения при работата на ИТ системата следва да се гарантира от въведените вътрешни контролни механизми в организацията, част от които е и управлението на риска. Управлението на рисковете в областта на ИТ е неразделна част от стратегията и политиките за управление на риска на дадена организация. То включва установяване на рисковете спрямо въведените софтуерни приложения и ИТ инфраструктура и постоянното им управление, вкл. посредством годишни/периодични прегледи, актуализиране на рисковете от страна на ръководството и мониторинг на стратегиите за смекчаването им.¹⁷⁵

Управлението на рисковете в администрацията на МС през периода 2016-2021 г. се регламентира от Вътрешните правила за финансово управление и контрол¹⁷⁶ до края на 2019 г. и след това от Стратегията за управление на риска.¹⁷⁷

5.1. Съгласно Вътрешните правила за финансово управление и контрол¹⁷⁸, ръководителите на всяко структурно звено следва да извършват оценка на риска за дейността му в определени рискови области, като стил на управление, управленски методи и контрол, човешки ресурси, външни регулаторни фактори, финансови фактори, командировки и пътувания, трудова и служебна информация, надеждност и сигурност на информацията и компютърни системи. За извършване на оценката на рисковете се използва 5-степенна скала за оценка на вероятността от настъпването им и влиянието им. В резултат на оценката те се класифицират в 3 категории - високи (с оценка от 3,34 до 5), средни (с оценка от 1,67 до 3,34) и ниски (с оценка от 0 до 1,66). В зависимост от категорията на риска е определен срок, в който следва да се предприемат адекватни мерки – за високите рискове - от 2 седмици от извършване на оценката, а за средните - до 3 месеца. Оценката следва да се обоснове от директора на дирекция ЦКЗ и представи в писмен вид на главния секретар на администрацията на МС в срок до 31 януари на текущата година, който след обобщаването им ги представя на министър-председателя. Мониторингът на процеса по управление на риска следва да осигурява информация за това как се променя рисковия профил (вероятността и влиянието) и дали предприетите действия намаляват наблюдаваните рискове до приемливо ниво. Регулярните прегледи следва да се извършват ежесмесечно или на 3 месеца, а докладването на значимите рискове – ежесмесечно, ежесмесечно или на 3 месеца, като не е определено нито кои са значимите рискове, нито за кои категории рискове, кои срокове или периодичност за мониторинг и докладване следва да се прилагат. Изисква се резултатите от наблюдението да се докладват на министър-председателя или на упълномощено от него лице без да са определени сроковете и отговорните за това лица.¹⁷⁹

Процесът по управление на риска в дирекция ЦКЗ е регулиран допълнително и от вътрешни правила, утвърдени от директора на дирекцията през 2017 г. и през 2018 г. Правилата детайлизират действащите за администрация на МС процедури по отношение на идентифицирането, анализа и оценката на рисковете, но не въвеждат процедура за

¹⁷⁵ *COBIT 5 Implementation by ISACA, стр. 75;*

ИТ Наръчник за ВОИ, глава 2, т. II.3 Вътрешен контрол;

¹⁷⁶ Одитно доказателство № 15.6. Вътрешни правила за финансово управление и контрол на администрацията на МС, утвърдени със Заповед № Н-206 от 24.02.2011 г.;

¹⁷⁷ Одитно доказателство № 15.6. Стратегия за управление на риска в Администрацията на Министерски съвет, утвърдена със Заповед № В-133 от 19.12.2019 г.;

¹⁷⁸ Одитно доказателство № 15.6. Вътрешни правила за финансово управление и контрол на администрацията на МС, утвърдени със Заповед № Н-206 от 24.02.2011 г., чл. чл. 24, 25, 26 и 27;

¹⁷⁹ Одитно доказателство № 15.6. Вътрешни правила за финансово управление и контрол на администрацията на МС, утвърдени със Заповед № Н-206 от 24.02.2011 г., чл. чл. 24, 25, 26 и 27;

извършване на мониторинг и докладване. Пояснени са само целите на последните два процеса, без да е указано управлението на кои рискове подлежи на докладване, как и в какви срокове следва да се извършва и кои са отговорните за това лица. По отношение на мониторинга също няма ясни разпоредби и конкретна процедура. Посочено е единствено, че високите рискове са съществени и следва да се управляват активно, без да е указано в какво се състои активното управление, средните са значителни и подлежат на наблюдение и контрол и ниските, които се толерират, подлежат на наблюдение. Съществуват неясни и противоречиви разпоредби, като напр.: от една страна са въведени изисквания за наблюдение на оценените като ниски рискове, но същевременно, не е предвидено тяхното регистриране, тъй като „В Риск-регистъра се включват само рисковете, оценени като висок/висок; висок/среден; среден/среден; висок/нисък.“ В резултат не е ясно къде следва да се опишат ниските рискове, *което може да доведе до недокументирането им и, респективно, до невъзможност за извършване на наблюдение върху тяхното управление.*¹⁸⁰

Вътрешните правила за управление на риска в дирекция ЦКЗ предвиждат директорът на дирекцията и началниците на отдели да изготвят и утвърдят годишна стратегия за управление на риска. През периода 2016-2021 г. документ с такова наименование и/или съдържание не е разработван. Документите, в които са отразени направената оценка на рисковете в отделните рискови области, оценката и приоритизацията на значимите рискове и риск-регистъра на дирекцията за съответната година са съставени съобразно приложените образци към Вътрешните правила по управление на риска в дирекция ЦКЗ, като са одобрени само от директора на дирекция ЦКЗ, без да са утвърдени от началниците на отдели.¹⁸¹

През 2016 г. е извършен анализ на идентифицираните специфични за ИСУН 2020 рискове, който не е формализиран. Направена е оценка на идентифицираните рискове, в резултат на която вероятността от тяхното настъпване е оценена като ниска и средна. Описани са предприетите до този момент конкретни стъпки за управление на рисковете. Разработен е риск-регистър, който също не е формализиран, съдържащ 3 риска, свързани с дейностите по закупуване на оборудване за функциониране на системата и провеждане на обществена поръчка за осигуряване на поддръжката ѝ. Рисковете са за:

- пълна или частична загуба на реални данни от системата с дейности за реакция – своевременно прехвърляне на системата в ДХЧО и сключване на договор за реализиране на миграцията;

- забавяне реализирането на дейностите по поддръжка на ИСУН 2020 с дейности за реакция – подготовка на документация за сключване на договор за гаранционна поддръжка и обявяване на обществена поръчка; и

- забава в осигуряването на поддръжката и нереализиране на нови функционалности с дейности за реакция - обявена обществена поръчка и дефиниране и приоритизиране на конкретни нови функционалности.¹⁸²

¹⁸⁰ Одитни доказателства №№ 17.3, 18.1, 19.1 и 20.1;

¹⁸¹ Одитни доказателства №№ 17.3, 18.1, 19.1 и 20.1;

¹⁸² Одитно доказателство № 17.1 Доклад от отдел „Информационни системи“, дирекция ЦКЗ (2016 г.) и Риск-регистър на дирекция СУСЕС;

При оценката и приоритизацията на значимите рискове за постигането на цел „Осигуряване на актуализация и поддръжка на ИСУН и ИСУН 2020“ през периода 2017-2019 г. са идентифицирани редица рискове.¹⁸³

През 2017 г. са идентифицирани само два значими риска за постигането на цел „Подобряването на работата на ИСУН“. Преобладаващата част от рисковете за 2017 г. са оценени като ниски, като оценката се запазва и през 2018 г. и 2019 г. Част от рисковете с оценка „среден“ намаляват от 4 през 2017 г.¹⁸⁴ до 2 през 2018 г. и 2019 г.¹⁸⁵

В риск-регистрите на дирекцията за 2018 г. и 2019 г. са включени само два риска, оценени по първоначална оценка като високи, които са свързани с поддръжката и въвеждането на нови функционалности на ИСУН 2020 – „Забавяне реализирането на дейностите по поддръжката и разработването на нови функционалности на ИСУН 2020“ и „Забавяне в осигуряването поддръжката и нереализиране на нови функционалности на ИСУН 2020“.

За намаляването на тези рискове е предвидено сключване на договор за развитие, оптимизация и поддръжане на ИСУН 2020 като основна дейност и допълнителни дейности – поддръжане на постоянен контакт с изпълнителя на договора и дефиниране и приоритизиране на конкретни нови функционалности. Отговорността за изпълнението им е на директора на дирекция ЦКЗ и началника на отдел „Информационни системи“.

В риск-регистъра за 2017 г. е включен и риска за пълна или частична загуба на реални данни от системата с дейности - своевременно прехвърляне на системата в ДХЧО, който след прехвърляне на системата в ДХЧО през 2018 г.- отпада.¹⁸⁶

През периода 2016-2018 г. не е извършвано докладване на идентифицираните рискове и предприетите мерки за тяхното минимизиране. Посочената причина за това е, че идентифицираните през този период рискове са с ниско или средно влияние.¹⁸⁷

Карте II. 5.1.

Идентифицирани значимите рискове за постигането на цел „Осигуряване на актуализация и поддръжка на ИСУН и ИСУН 2020“:

1. Забава в осигуряването на поддръжката на ИСУН 2020 и нереализиране на нови функционалности;
2. Забавяне реализирането на дейности за поддръжка на ИСУН 2020;
3. Пълна или частична загуба на реални данни от системата;
4. Невъзможност за възстановяване на данни и програмни грешки в системата;
5. Неправилно функциониране на хардуера и системния софтуер;
6. Липса на наличност на системата поради необновяване на стария системен софтуер (само за 2017 г.);
7. Загуба на свързаност, което може да доведе до нарушаване наличността на ИСУН и ИСУН 2020;
8. Неспазване на процедурите и правилата за информационна сигурност, както и добрите практики за управление на ИТ услуга, което ще доведе до закъснели или неадекватни реакции при отстраняване на програмни грешки в системата, нейното администриране или промяна във функционалностите ѝ (съществува само за 2017 г. и е посочен към цел „Подобряване работата на ИСУН“);
9. Невъзможност за покриване на всички нужди от обучение на потребителите на ИСУН и ИСУН 2020 (съществува само за 2017 г. и е посочен към цел „Подобряване работата на ИСУН“).

Източник: Дирекция ЦКЗ, Таблица за оценка и приоритизация на значимите рискове за 2017 г., 2018 г. и 2019 г.

¹⁸³ Виж Карте II. 5.1.;

¹⁸⁴ рискове 1, 2, 3 и 4 от Карте II. 5.1.;

¹⁸⁵ рискове 1 и 2 от Карте II. 5.1.;

Одитни доказателства №№ 17.3, 18.1, 20.1

¹⁸⁶ Одитни доказателства №№ 17.3, 20.1, 18.1;

¹⁸⁷ Одитно доказателство № 19.3;

Причина също е и липсата на въведени правила за докладване на управлението на рисковете.

Таблица II. 5.1. оценка на присъщия и остатъчния риск на свързаните с ИСУН 2020 рискове, включени в риск-регистрите на дирекция ЦКЗ за периода 2017-2019 г.

РИСК	2017 г.		2018 г.		2019 г.	
	Присъщ	Остатъчен	Присъщ	Остатъчен	Присъщ	Остатъчен
Пълна или частична загуба на реални данни от системата	Висок	Нисък				
Забавяне реализирането на дейностите по поддръжката и разработването на нови функционалности на ИСУН 2020	Висок	Нисък	Висок	Нисък	Висок	Нисък
Забава в осигуряването на поддръжка на ИСУН 2020 и нереализиране на нови функционалности	Висок	Среден	Висок	Среден	Висок	Нисък

Източник: Риск-регистрите на дирекция ЦКЗ за 2017 г., 2018 г. и 2019 г.

5.2. В края на 2019 г. от министър-председателя е утвърдена Стратегия за управление на риска в администрацията на МС. Стратегията определя управлението на риска като структуриран, последователен и непрекъснат процес, интегриран в дейността на администрацията на МС. Ясно определени са и отделните етапи на процеса.¹⁸⁸ Допълнена е процедурата за оценка на рисковете, чрез използване на 5-степенната скала за определяне на вероятността и влиянието на отделните рискове, определен е начина на изчисляване на числовото отражение на оценката на риска и е въведена 5-степенна приоритизация на рисковете – много високи, високи, средни, ниски и много ниски. Въведена е и още една възможност за реакция на риска – чрез прехвърлянето му. Указано е, че следва да се извършва систематично наблюдение чрез преглед на риск-регистъра поне веднъж годишно. Предвидено е и извършването на извънредни прегледи при възникване на внезапни събития, както и по-чест преглед на определени рискове, без да е указано за какви рискове следва да се прилага по-честия преглед на регистъра. Докладването на рисковете е унифицирано, като е указано, че то следва да се извършва посредством определен по форма и съдържание годишен отчет за управлението на рисковете.¹⁸⁹

До края на м. април на съответната година, въз основа на риск-регистрите и отчетите за управлението на рисковете на отделните административни звена, създадената в съответствие със Стратегията Постоянна работна група за управление на рисковете изготвя риск-регистър на значимите за администрацията на МС рискове и годишен доклад за състоянието на системата за управление на рисковете в администрацията на МС, които се представят за утвърждаване на министър-председателя. Съгласно Стратегията, за значими следва да се считат рисковете, оценени като много високи, високи и средни.¹⁹⁰

¹⁸⁸ Каре II. 5.2.;

¹⁸⁹ Одитно доказателство № 15.6. Стратегия за управление на риска в Администрацията на Министерски съвет (т. 2), утвърдена със Заповед № В-133 от 19.12.2019 г. на министър-председателя;

¹⁹⁰ Одитно доказателство № 15.6 Стратегия за управление на риска в Администрацията на Министерски съвет (т. 2), утвърдена със Заповед № В-133 от 19.12.2019 г. на министър-председателя;

Вътрешните правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ¹⁹¹ не са актуализирани след утвърждаването на Стратегията за управление на риска в администрацията на МС и в тях е запазена тристепенната скала за оценка на рисковете – нисък, среден, висок. Липсва и прехвърлянето на риска като възможност за реакция. Съществуването на разпоредбата в риск-регистъра на дирекцията да не се включват оценените като ниски рискове противоречи на разпоредбите в Стратегията, където е указано, че в риск-регистъра следва да се включат „Всички идентифицирани рискове с дейността на всяко административно звено.“. Запазено е също така и изискването за изготвянето на годишна стратегия по предложение на началниците на отдели и писменото ѝ утвърждаване от директора и от началниците.¹⁹² По информация на дирекция ЦКЗ през този период също не се извършва документиране на срещите за обсъждане на годишна стратегия за управление на риска на дирекцията, както и предложенията на началниците на отдели за изготвянето ѝ.¹⁹³ В периода 2020-2021 г., аналогично на периода 2017-2019 г. също не е разработван документ с такова наименование и/или съдържание, а документите съставяни в процеса по управление на рисковете са утвърждавани само от директора на дирекцията.¹⁹⁴

Карте II. 5.2.

Етапи на процеса по управление на риска:

- **идентифициране**, като с цел прилагане на единен подход е разработена класификация на отделни категории рискове;
- **качествен анализ и оценка на риска**, в рамките на което следва да бъдат изследвани причините, вероятността от настъпване, честотата и последиците от настъпването им, очакваните разходи за тяхното противодействие с цел извършване на правилна приоритизация на рисковете;
- **определяне на адекватна реакция** спрямо отделните рискове, като са разгледани различните възможности – ограничаване, прехвърляне, толериране и прекратяване на риска;
- **документиране на резултатите от управлението** на рисковете, което следва да се извършва посредством риск-регистър по образец. Задължение за изготвянето му имат всички административни звена в срок до края на м. февруари на съответната година и
- **мониторинг и докладване на рисковете**. Мониторингът се извършва чрез систематично наблюдение на риск-регистъра поне веднъж годишно. Докладването се извършва в същия срок (до края на м. февруари) чрез изготвянето на годишен отчет за управлението на рисковете с определено минимално съдържание, в това число и данни за предприетите действия във връзка с процеса на управление на рисковете, от отделните административни звена.

Източник: Стратегия за управление на риска в Администрацията на Министерски съвет

Идентифицирането, анализа и оценката на рисковете, свързани с дейността на дирекция ЦКЗ през периода 2020–2022 г., е извършено в съответствие с въведената със Стратегията за управление на риска в администрацията на МС процедура. Разработени са риск-регистри с включени и ниски рискове, което не съответства на разпоредбите на Вътрешните правила за управление на риска в дирекция ЦКЗ и е използвана 5-степенната скала за оценка. Изготвени са годишни отчети за управлението на рисковете в утвърдения със стратегията формат, които са предоставени на Постоянната работна група за управление на рисковете в определените срокове. Риск-регистрите и отчетите са утвърдени от директора на дирекция ЦКЗ.¹⁹⁵

¹⁹¹ Одитно доказателство № 3.6. Вътрешните правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ;

¹⁹² Одитно доказателство № 3.6. Вътрешните правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ, чл. 8 и чл. 9;

¹⁹³ Одитно доказателство № 17.6;

¹⁹⁴ Одитно доказателство № 17.3 и 19.1;

¹⁹⁵ Одитни доказателства №№ 2.23 и 21.1;

През периода 2020-2022 г. са идентифицирани само два риска, относими към ИСУН 2020, в категорията, свързани с ИТ. Първият е „Забавяне реализирането на дейностите по поддръжката и разработването на нови функционалности ИСУН 2020“, идентифициран във връзка с изпълнението на дейностите по въвеждане и поддръжане на информационни системи за управление и наблюдение на средствата от външни източници и изпълнението на функциите на звено за техническа поддръжка на системите. За реакция на риска е предвидено въвеждане на стриктна система за докладване и отстраняване на инциденти и на система за ранна диагностика и оптимизиране на процесите. Предвидени са и допълнителни действия - провеждане на заседания на междуведомствената работна група (МРГ) за развитие на ИСУН 2020 и обмен на информация с членовете на МРГ. Другият риск е „Забавяне при получаването на информация“, като реакцията към него е осигуряването на функционирането и поддържането на ИСУН 2020, на публичния достъп до информацията в ИСУН 2020 и на достъп на служители до информационната система за електронен обмен с ЕК – SFC¹⁹⁶. Отговорността за управлението и на двата риска е възложена на директора на дирекция ЦКЗ и началника на отдел „Информационни системи“, а срокът за прилагане на мерките е край на съответната година. Остатъчният риск и в двата случая е оценен като „много нисък“. Изпълнението на планираните дейности за управление на тези рискове е оценено като ефективно в годишните отчети. В годишния отчет за 2019 г. е докладвано управлението само на един от рисковете, включени в риск-регистъра на дирекцията за 2019 г. – не е оценена ефективността на дейността за дефиниране и приоритизиране на конкретни нови функционалности, която е предвидена за намаляване на риска, свързан със забава в осигуряването на нови функционалности в ИСУН 2020.¹⁹⁷

Вътрешните правила за управление на риска в дирекция „Централно координационно звено“ съдържат непълни и противоречиви разпоредби и не са съобразени с развитието на процеса по управление на риска в администрацията на МС, което създава предпоставки за объркване при прилагане на въведените с правилата и Стратегията за управление на риска в администрацията на МС процедури. Необходимостта от актуализиране на вътрешните правила на дирекцията се потвърждава от факта, че процесът по управление на рисковете в дирекцията в периода 2016-2021 г. не е съобразен с въведената с тях процедура – за разработване на Стратегия за управление на рисковете на дирекцията; липсва документална следа за предложенията на началниците на отделите за управление на рисковете и обсъждането на годишната стратегия за управление на рисковете; в края на периода рисковете са оценявани по 5-степенна скала, каквато не съществува в правилата; в риск-регистъра на дирекцията са включени и рискове, оценени като ниски по отношение и на присъщия и на остатъчният риск, което също не се изисква от правилата.

¹⁹⁶ System for Fund Management in the European Union;

¹⁹⁷ Одитни доказателства №№ 2.23 и 21.1;

5.3. Изискване за регулярно извършване на анализ и оценка на риска за мрежовата и информационната сигурност, не по-рядко от веднъж годишно, или когато се налагат съществени изменения в целите, вътрешните и външните условия на работа, информационната и комуникационната инфраструктура, дейностите или процесите, е залегнало в Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност.¹⁹⁸ Във връзка с тези изисквания, през 2021 г. е разработен и утвърден¹⁹⁹ и самостоятелен Риск-регистър на ИСУН. Идентифицирани са 5 заплахи с приоритет „среден“, чиято оценката на рисковете без вземането предвид на съществуващите контролни процедури, определя две от тях като „малки“ и три, като „много малки“. Определени са и мерки за защита от заплахите.²⁰⁰

Остатъчните рискове по петте заплахи, след оценка на ефекта от прилаганите контролни процедури, отговорност за което има началника на отдел „Информационни системи“, са определени като „много малки“.²⁰¹

Управлението на рисковете, включени в Риск-регистъра на ИСУН не е извършвано съгласно процедурите, определени в Стратегията за управление на риска в администрацията на МС и във Вътрешните правила за организацията на дейността на дирекция ЦКЗ, а по препоръчителната методика за анализ и оценка на риска в Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност.²⁰² Изискванията на препоръчителната методика за анализ и оценка на риска за мрежова и информационна сигурност се различават от заложените в утвърдената Стратегията за управление на риска в администрацията на МС и Вътрешните правила за управление на риска в

Каре II. 5.3.

Идентифицирани заплахи за ИСУН и мерки за защита от тях:

- **Неправомерен достъп до системата** - анализ на защита на системата от неправомерен достъп; преглед и актуализация на политиките и процедурите по сигурност; провеждане на тестове за проникване в системата; мерки за защита от неоторизиран достъп при реализация на промени в системата или от уязвими модули на системата;
- **Уязвимост към зловреден програмен код** - преглед и изготвяне на предложения за актуализация на политиките за сигурност; мигриране на системата в средата на Държавния хибриден частен облак; предоставяне на приложен софтуер без зловреден код; преглед и оптимизация на инфраструктурата;
- **Загуба или манипулиране на данни** - преглед и изготвяне на предложения за актуализация на политиките за сигурност; прилагане принципите за сигурна разработка в процеса разработка на нови функционалности; следене и регистриране действията на администраторите в системата;
- **Нарушаване конфиденциалността на чувствителните данни** - достъп на потребителите до минимално необходимите им данни, интерфейси и функции за обработка на информацията; анализ на неактивни потребители на системата; анализ на съществуващите роли и права за достъп;
- **Възможни сризове на системата поради грешни действия на изпълнителя** - изпълнение на действията от компетентен и опитен персонал; регистриране на действията по изпълнение на договора; планиране и отчитане на регулярни дейности по поддръжка на информационна система ИСУН 2020; създаване на логически идентична среда за тестване на ИСУН 2020 при Изпълнителя.

Източник: Дирекция ЦКЗ, Риск-регистри на ИСУН за 2020 г., 2021 г. и 2022 г..

¹⁹⁸ Чл. 7 от Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност, приета с ПМС № 186 от 26.07.2019 г., обн., ДВ, бр. 59 от 26.07.2019 г., в сила от 26.07.2019 г.;

¹⁹⁹ Одитно доказателство № 22.3;

²⁰⁰ Каре II. 5.3.;

²⁰¹ Одитни доказателства №№ 12.19 и 15.5;

²⁰² Чл. 7 във връзка с чл. 5, ал. 1, т. 6 и чл. 7, ал. 3 от Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност, приета с ПМС № 186 от 26.07.2019 г., обн., ДВ, бр. 59 от 26.07.2019 г., в сила от 26.07.2019 г.;

Одитни доказателства №№ 22 и 38;

дирекция ЦКЗ в частта на скалата за оценка на риска и изискванията за наблюдение и докладване на дейностите по тяхното управление. В резултат - различните рискове, свързани с ИСУН, се управляват от отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ по различни методики, поради което за рисковете, включени в риск-регистъра на ИСУН за 2021 г. не е извършвано наблюдение и докладване на изпълнението на дейностите по тяхното управление.

Управлението на рисковете, свързани с дейността по въвеждане и поддържане на ИСУН 2020, през по-голямата част от периода 2016-2022 г. е извършвано при осигуряване на частично съответствие с въведените процедури за управление на риска в администрацията на МС и в дирекция „Централно координационно звено“. Развитието на процедурите, регламентиращи процеса по управление на риска на ниво администрация на МС осигурява добра база за изпълнението му. Вътрешните правила за управление на риска в дирекцията се нуждаят от допълване, прецизиране и актуализация.

Липсата на наблюдение и докладване на резултатите от управлението на рисковете в утвърдения през 2021 г. Риск-регистър на ИСУН, може да окаже негативно влияние върху работата на системата, предвид изтичане на срока на действие на договора за развитие, оптимизация и поддръжка на системата.

6. Механизми за съответствие за гарантиране спазването на политиките и процедурите, свързани с ИСУН 2020

Въвеждането на механизми за съответствие, чрез които да се осигури спазването на всички политики и процедури, свързани с функционирането на ИСУН 2020, е част от управленската отговорност. Такива механизми могат да бъдат звена за контрол на качеството, служители по сигурността, автоматизирани програми и други. Докладваните несъответствия и тяхната периодичност са основание за предприемане на мерки от страна на ръководството, пряко свързано с информационната система и на ръководството на организацията. Независимите проверки под формата на вътрешен или външен одит могат да осигурят навременна информация относно съответствието на одитираните ИТ дейности с въведените политики, стандарти и процедури и с общите цели на организацията.²⁰³

6.1. Организацията на управлението и контролът на информационната сигурност, както и на документите по сигурността са предмет на регулация от Политиката за информационна сигурност на ИСУН²⁰⁴. Предвидено е извършването на ежегоден преглед на политиката и, в зависимост от резултатите от него, извършване на корекции в документа, което да осигури съответствието му с динамиката на бизнес средата.²⁰⁵ Актуализацията на политиката е извършвана неколkokратно в периода 2016-2021 г., но прегледите, въз основа на които това е направено, не са документирани.²⁰⁶

Осигуряването на независимия контрол на спазването на Политиката за информационна сигурност и свързаните с нея документи е възложено на администрацията на МС. Предвидено е този контрол да се осъществява чрез периодични прегледи на действията по информационна сигурност. Прегледите следва да се извършват от служителя по сигурността на информацията на администрацията на МС или от външни одитни организации на планова основа или при настъпване на значителни промени, имащи отношение към мерките за сигурност. Резултатите от всеки преглед следва да се представят в писмен вид на директора на ЦКЗ и при наличието на

²⁰³ *COBIT 5 Implementation by ISACA, стр. 75;*

ИТ Наръчник за ВОИ, глава 2, т. II.3 Вътрешен контрол;

²⁰⁴ Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), раздели 3 и 4 и предходни версии;

²⁰⁵ Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. 3.2.2. и т. 3.2.3. и предходни версии;

²⁰⁶ Одитно доказателство № 16.4;

незадоволителни резултати да се предприемат корективни мерки след утвърждаване им от страна на директора. Конкретният обхват на прегледите и периодичността на извършването им не са определени. Не се извършва и планиране на тези прегледи.²⁰⁷

Отговорности по управление и контрол на Политиката за информационна сигурност са възложени на няколко длъжностни лица и една структура в администрацията на МС - главния секретар, служителя по сигурността на информацията, директора на дирекция ЦКЗ и дирекция ЦКЗ. Главният секретар, подпомаган от директора на дирекция ЦКЗ, отговаря за цялостната организация и ръководство на сигурността. Служителят по сигурността на информацията следва да контролира изпълнението на политиката и свързаните с нея документи, организира прегледи на информационната сигурност на системата, разследва предполагаеми нарушения и съгласува докладите за проверките и съответствието. Тази процедура се прилага по отношение на информационната система ИСУН, използвана в периода 2007-2013 г. По отношение на ИСУН 2020 процедурата не е приложима, тъй като системата е мигрирана в ДХЧО и, респективно тези отговорности се поемат от ИА ИЕУ.²⁰⁸ Предвидено е вътрешният контрол по спазване на документите за информационна сигурност на системата да се организира от директора на дирекция ЦКЗ. По информация на дирекцията, началникът на отдел „Информационни системи“ ежедневно следи за спазването на политиките от служителите на отдела, но действията не се документират.²⁰⁹

Политиката за информационна сигурност задължава всички потребители на системата да изпълняват служебните си задължения в съответствие с нея. В случаите на установени нарушения е указано, че **може** да се предприемат съответни мерки, част от които са прекратяване на трудови или договорни отношения и съдебно преследване. Не са определени случаите, в които следва да се предприемат мерки, както и техния характер за да бъдат адекватни от гледна точка на установеното нарушение. В зависимост от степента на нарушението **може** да се изготви и „Доклад за инцидент по сигурността“, като отново не е указано в кои случаи следва да се приложи тази процедура. Не се извършват проверки доколко отделните потребители на ИСУН 2020 (УО на оперативните програми, бенефициери, други лица) спазват всички политики и правила. При първоначален достъп до ИСУН 2020, системата изисква от всеки потребител да декларира, че се е запознал с Политиката за информационна сигурност, което се документира с декларация. Последната се съхранява в модул „Системна информация“, подмодул „Декларации“. Запазването на следа от извършването на това запознаване е въведено през м. февруари 2019 г., като преди това потребителите също е следвало да се запознаят с политиката, но за извършването на действието, системата не е запазвала данни.²¹⁰ По информация на ЦКЗ, през периода 2016-2021 г. не са установени несъответстващи на политиката действия, респективно, не са изготвяни и доклади за инциденти, *но информацията не може да бъде потвърдена, предвид липсата на данни за осъществяване на предвидените контролни процедури - прегледи, вътрешен контрол, други.*²¹¹

²⁰⁷ Одитно доказателство № 12.2 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. 4.2.1., т. 4.2.2., т. 4.2.3. и т. 4.2.4. и предходни версии;

Одитно доказателство № 16.6;

²⁰⁸ Одитно доказателство № 15.3;

²⁰⁹ Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. 4.3.2. и предходни версии;

Одитни доказателства №№ 15.4, 16.1, 16.7 и 16.8;

²¹⁰ Одитно доказателство № 15.7;

²¹¹ Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. 4.4. и предходни версии; Одитни доказателства №№ 16.2, 16.9 и 16.10;

Управляващите органи на оперативните програми също имат отговорности за спазването на изискванията на документите по информационна сигурност²¹², като за целта те прилагат различни мерки:

- утвърждават вътрешни правила за информационна сигурност, в които обаче няма изрично изискване за спазване на правилата за информационна сигурност на ИСУН 2020²¹³;
- управляват потребителските профили за ИСУН 2020 за съответната организация, съобразно утвърдените за целта процедури²¹⁴;
- възлагат със заповеди изпълнението на функции, свързани с ИСУН 2020 и достъп до системата, в които също няма изрично посочено изискване за спазване на документите за информационна сигурност на ИСУН 2020²¹⁵;
- разпространяват указания за служителите за работата с ИСУН 2020²¹⁶;
- използват контролите в самата ИСУН 2020 и оповестените политика и документи за информационна сигурност на системата²¹⁷.

При сключване на договори с външни изпълнители, свързани с ИСУН 2020, от администрацията на МС не са въведени изисквания за предвиждането на клаузи за спазване на политиката за информационна сигурност. В резултат на това, в договорите и споразуменията има различни изисквания, вариращи от конкретно формулиране на задължението „да спазва и да прилага Политиката за информационна сигурност на ИСУН“²¹⁸ до „да спазва всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазването на околната среда, социално и трудово законодателство.....“²¹⁹.

6.2. В други документи, регламентиращи информационната сигурност, също има отделни текстове, касаещи контрола за осигуряване на съответствие в процедурите, като например: проверките на защитените зони и достъпа до тях и на съхранението на собствената инфраструктура²²⁰; вътрешния контрол по управление на потребителските профили, упражняван от контролора по качеството; и външния, упражняван от служителя по сигурността на информацията. По отношение на вътрешния контрол по управление на потребителските профили са определени както периодичността, така и минималния обхват на проверките.²²¹ Видно от докладите на контролора по качеството, вътрешния контрол по управление на потребителските профили се изразява в установяване и посочване на общия брой потребители на ИСУН 2020, броя на пакетите за актуализация и на обработените заявки. През периода 2016-2021 г. няма данни за установени несъответствия между реално осъщественият достъп до защитените зони и разрешените права за достъп. Приложимостта на тази процедура след мигрирането на ИСУН 2020 в ДХЧО е неясна, предвид предоставената от дирекция ЦКЗ информация, че отговорността за достъпа до защитените зони е на ИА ИЕУ. Аналогичен е случаят и с процедурата за проверка на съхранението на собствената инфраструктура, която не се прилага, предвид факта, че ИСУН 2020 не разполага с такава.²²²

²¹² Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. 4.3.2. и предходни версии;

²¹³ ОПОС и ОПНОИР; Одитни доказателства №№ 23.1.; 23.2. и 23.3.;

²¹⁴ ОПИК и ОПТТИ; Одитни доказателства №№ 23.5. и 23.6.;

²¹⁵ ОПДУ и ОПРЧР; Одитни доказателства №№ 23.4.; 23.8. и 23.9.;

²¹⁶ ОПОС; Одитни доказателства № № 23.2. и 23.3.;

²¹⁷ ОПРЧР; Одитно доказателство № 23.4.;

²¹⁸ Одитно доказателство № 11.1 Споразумението на сътрудничество между администрацията на МС и ИА ЕСМИС за предоставяне на облачната услуга тип „Инфраструктура като услуга“, т. 14;

²¹⁹ Одитни доказателства №№ 14.2, 12.6 и 2.11, Договор № МС-69/05.06.2018 г., чл. 7, т. 15. и Договор № МС-109/25.09.2018 г., чл. 9, т. 5;

²²⁰ Одитно доказателство № 12.20 Правилата и процедурите за физическа сигурност на ИТ активите, т. 4.1.9., т. 4.1.10., т. 4.6.3., т. 6.4.4. и предходни версии;

²²¹ Одитно доказателство № 12.20 Правилата и процедурите за контрол на достъпа до ИТ активите, т. 8 и предходни версии;

²²² Одитни доказателства №№ 2.12, 16.11, 16.12, 16.13 и 16.14;

6.3. През периода 2016-2021 г. Изпълнителна агенция „Одит на средства от Европейския съюз“, при системните си одити, оценява надеждността на ИСУН 2020 в няколко направления: дали събирането, записването и съхраняването на данни осигурява нужните такива за извършването на мониторинг, оценяване, финансово управление, проверки и одит (ключово изискване²²³ (КИ) 6) (2017 г., 2020 г., 2021 г.); наличие на подходящи процедури за изготвяне и подаване на заявления за плащане (КИ 10), изготвяне на отчети и сертифициране на тяхната пълнота, точност и достоверност (КИ 13), подходяща и пълна отчетност на подлежащите на възстановяване суми, възстановените суми и отменените/оттеглените суми (КИ 12) (2018 г.). В рамките на тези одити са оценявани част от въведените политики и процедури и прилагането им. Дадените в резултат на одитите препоръки са изпълнени, с изключение на препоръката за разработване на система за въвеждане на заявките към Звеното за техническа подкрепа (Help Desk). През 2018 г. е извършен и одит от външна организация, в рамките на който са оценени информационната сигурност на системата и съответствието ѝ с Общия регламент за защита на личните данни (GDPR).²²⁴ Не са извършвани вътрешни одити на съответствието на ИТ дейностите с наличните политики, стандарти, процедури, както и с общите цели на организацията.²²⁵

6.4. В рамките на контрола на информационната сигурност се включват и отговорностите за събиране, систематизиране и въвеждане в ИСУН 2020 на достоверна, актуална и пълна информация съобразно компетенциите на всеки от органите за управление на средствата от външни източници. Тези отговорности са възложени на ръководителите на органите за управление, които следва да бъдат подпомагани от директора на ЦКЗ чрез издаване на указания.²²⁶ Наличието на детайлни указания за работа със системата са изключително важни предвид това, че тя се използва от хиляди потребители и трябва да осигурява надеждност и съпоставимост на данните за целите на тяхното съхранение, обработка и обобщаване.

В модул „Помощ“ на ИСУН 2020 са публикувани различни ръководства, в това число и видео-ръководства, указания и образци, които да подпомагат потребителите при работа с отделните модули и подмодули на системата. Във видео-ръководствата са визуализирани последователно отделните стъпки по даден процес без придружаващи гласови или писмени пояснения и инструкции. Част от ръководствата съдържат и отделни слайдове с кратък текст, поясняващ само възможностите на конкретният подмодул на системата.²²⁷ Текстовите слайдове не съдържат информация относно изискванията и ограниченията за попълване на отделните полета или минималните изисквания за вида и количеството на прикачените към отделните стъпки документи. Останалите ръководства и указания също не съдържат информация за характеристиките и ограниченията за данните, които следва да се въвеждат в отделните полета на системата, което не способства въвеждането на информацията да става по идентичен и стандартизиран начин. Това на свой ред води до затруднения при търсенето на данни по определен признак и сортирането им. Ръководствата не съдържат и информация за данните, които се извеждат в различните справки, генерирани от ИСУН 2020.

²²³ Изисквания, съгласно Насоки за Комисията и за държавите членки относно обща методология за оценяване на системите за управление и контрол в държавите членки за програмен период 2014-2020 (EGESIF_14-0010-final, 18.12.2014 г.) <https://aeuf.minfin.bg/bg/23>

²²⁴ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните);

Одитно доказателство № 2.21;

²²⁵ Одитно доказателство № 16.3;

²²⁶ Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. 4.3.2. и предходни версии;

²²⁷ Такива са ръководствата: Обща информация за системата; Администриране на профили; Системна информация (всички части); Регистрация на проектно предложение и комуникация с кандидата; Оценка на проектни предложения Предоставяне на БФП (всички части); и Регистрация на отчетни документи и комуникация с бенефициента – <https://umis2020.government.bg/#/monitoringIrregularities>

В системата са въведени автоматични контроли като:

- невъзможност за пропуск за попълване на данни в полета, които са задължителни;
- невъзможност за попълване на данни, във формат, който е недопустим за съответното поле например „дата“;
- възможност за избор от падащи менюта и други.

Потребителите се подпомагат и с автоматични предупреждения при промени на даден статус, при промяна или коригиране на информация, други.²²⁸

В модул „Помощ“ на ИСУН 2020 са публикувани и указания²²⁹ към потребителите за използване на системата в хода на различните производства. Указанията съдържат информация за ограничения за въвеждане на структурирани данни в системата, за изисквания към въвежданата информацията, как следва да се процедира при прекъсване на наличността на системата, как управляващите органи следва да разработят насоки за кандидатстване, какъв е реда за промяна на данни за процедурата след публикуването ѝ, реда за електронно подаване на проектни предложения, за оценка на проектните предложения, подготовка на договор/заповед, отчитане на проектите, верифициране на разходи и регистриране на плащания.²³⁰

Утвърдените по-детайлни указания за използването на системата в преобладаващата част от производства е предпоставка за правилното ѝ използване от управляващите органи и бенефициерите и минимизиране на грешките, но те не могат да компенсират непълнотата на останалите ръководства и указания, включително и видео-ръководствата. Липсата на препратка в другите ръководства към тези указания също не подпомага потребителите на ИСУН 2020.

От дирекция „Централно координационно звено“ са въведени процедури за проверка на спазването на изискванията на документите за информационна сигурност, които се нуждаят от актуализиране във връзка, основно с извършената през 2018 г. миграция на ИСУН 2020 към Държавния хибриден частен облак, и допълване в няколко направления с цел да се определи:

- начина на извършване на вътрешния контрол по спазване на документите за информационна сигурност на системата, който следва да се организира от директора на дирекция „Централно координационно звено“;
- минималния обхват на периодичните прегледи на действията по информационна сигурност и на външния контрол по спазване на изискванията на правилата и процедурите за контрол на достъпа до ИТ активите, извършвани от служителя по сигурността на информацията на администрацията на МС;
- случаите, в които трябва да се предприемат мерки и адекватността на мерките;
- нарушенията, при които следва да се изготвя „Доклад за инцидент по сигурността“.

Раздел II. Дейности по поддържане и развитие на ИСУН 2020

Осигуряването на функционирането и правилната поддръжка на ИСУН 2020 е част от отговорностите на управляващите органи на оперативните програми за периода 2014-2020.²³¹

²²⁸ ИСУН 2020, модул „Помощ“ <https://umis2020.government.bg/#/> ;
Одитно доказателство № 16.15 и 16.17;

²²⁹ Указания за използване на системата в производството по утвърждаване на документите, определящи условията за кандидатстване и условията за изпълнение на одобрените проекти, производството за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ, верифициране на разходите и регистриране на плащанията и производството по определяне на финансови корекции;

²³⁰ ИСУН 2020, модул „Помощ“, електронен документ „Указания за предоставяне на БФП“
<https://umis2020.government.bg/#/> ;

Одитно доказателство № 16.15 и 16.17;

²³¹ Регламент (ЕС) № 1303/2013, чл. 125; Делегиран Регламент (ЕС) № 480/2014, чл. 24;

Ключовата роля на ИСУН 2020 в процеса по управление на средствата от ЕСИФ, както и необходимостта от постоянното ѝ развитие и усъвършенстване, налагат системата да функционира нормално и без прекъсване, да се оценяват своевременно възникналите проблеми и идентифицираните слабости и да се предприемат адекватни действия за разрешаването им. Това, от своя страна, изисква въвеждането и прилагането на адекватни механизми за управление на непрекъсваемостта на работа на системата, за управление на проблеми и инциденти, както и на извършваните промени.

В допълнение на това, предвиденото продължаващо развитие и разрастване на ИСУН за целите на управлението на средствата от европейските фондове през програмния период 2021-2027 г. и на Националния план за възстановяване и устойчивост, обуславя ключовото значение на управлението на промяната на системата за осигуряване на адекватен отговор на тези нови нужди, както и за осигуряване на непрекъсваемостта на работа и на надградената система.

ИТ дейността осигурява ежедневната поддръжка на ИТ инфраструктурата за нуждите на управлението на средствата от външни източници. Адекватното управление на ИТ дейността спомага за установяване на затруднения и планиране на очакваните промени в капацитета (добавяне на хардуер или мрежови ресурси), измерва изпълнението, за да се гарантира, че то обезпечава нуждите на служителите и осигурява съдействие и подкрепа на потребителите на системата при възникване на проблеми.

Ефективното управление на ИТ операциите се определя от: формулиране и доставка на услугата; управление на капацитета; справяне с инциденти с цел търсене на непрекъсваемост на дейността; и управление на промяната²³².

1. Осигуряване на непрекъсваемостта на функционирането на ИСУН 2020

1.1. Процедури за управление на непрекъсваемостта на ИСУН 2020

1.1.1. В рамките на всяка организация съществуват процеси, в т.ч. и свързаните с информационното осигуряване, чиято непрекъсваемост е от ключово значение за дейността на организацията и такива, които не са критични за функционирането ѝ. Неефективно би било да се предоставят еднакви гаранции за непрекъсваемост на всички дейности и процеси. Следователно организацията трябва да определи кои са най-критично важните за нея дейности и какви ресурси са необходими за тяхното възстановяване и поддържане. Това се постига чрез оценка на риска, уточняване на възможните заплахи и тяхното въздействие върху информацията, в т.ч. свързаните ресурси (данни, софтуерни приложения и функции).²³³

Степента на критичност на ИТ инфраструктурата на ИСУН, на ИСУН 2020 (с изричното уточнение, че тя е предоставена на ДХЧО), и на колокиращите организации е определена в приложение № 1, т. 2 от Политиката по информационна сигурност на ИСУН - „Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите“.²³⁴ Всички мрежови

Каре II. 1.1.1.

Субектът разработва планове за действия в случай на аварии, природни бедствия или други непредвидени обстоятелства, които биха причинили прекъсване на предоставяната от него услуга в съответствие с изискванията на чл. 5, ал. 1, т. 6. за намаляване на загубите от инциденти чрез намаляване на времето за реагиране и разрешаването им, както и за намаляване на вероятността от възникване на инциденти, породени от човешки грешки.

(Чл. 34 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност)

²³² ИТ Наръчник за ВОИ, стр. 44;

²³³ ИТ Наръчник за ВОИ., стр. 61;

²³⁴ Одитно доказателство № 12.20 Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8) и предходни версии;

ресурси на ИСУН 2020 се категоризират в съответствие с тяхната критичност по отношение сигурността на информацията²³⁵. Определени са две структурни нива на ИТ инфраструктурата - системно и приложно. Първото ниво обхваща стандартни продукти, каквито са хардуер, системен софтуер, вкл. система за управление на база данни, комуникационна среда и помещения и спомагателни системи, съдействащи за протичане на нормалната работа на ИСУН 2020 (електрическо захранване, климатизация, сигнално – охранителни системи и др.). Второто ниво съдържа приложен софтуер на системата, от който зависи начина на функционирането ѝ. Собствената ИТ инфраструктура на ИСУН е разположена в два центъра: основен информационен център (ИЦ) и резервен ИЦ. Указано е, че системната поддръжка на инфраструктурата на ДХЧО се извършва от съответната отговорна за работата на облака организация, без да е посочено, че тази отговорност е във връзка с прехвърлянето на ИСУН 2020 в ДХЧО през 2018 г.²³⁶

Степента на критичност на ИТ инфраструктурата е оценена в контекста на нейната собственост (собствена, на колокиращите организации и на други – външни доставчици на услуги) и нейното разположение (в Основния ИЦ, в Резервния ИЦ, в основния ДХЧО и на колокиращите организации).²³⁷

1.1.2. Организацията следва да предприеме множество стъпки, за да не допусне или да ограничи щетите от настъпването на неочаквани събития. Превенцията и минимизирането на потенциалните щети става възможно чрез редовно създаване на дубликати или резервни копия (back-up) на файловете с данни, компютърните програми и критично важните документи и съхраняването им в различно местоположение и/или осигуряването на възможност за работа в друг отдалечен обект, в случай, че основната сграда на организацията е негодна за експлоатация²³⁸. Друг ключов елемент от осигуряването на непрекъсваемостта е възстановяването на критично важните приложения. За целта следва да се разработи План за възстановяване след срыв, който да определя реда и начина за ползването на алтернативен обект за обработката на данни, когато основната сграда е сериозно засегната или не може да бъде достъпена.²³⁹

Въвеждането на политика, процедури и правила за информационна сигурност на ИСУН, в т. ч. и процедури за непрекъсваемост на ИТ процесите, е отговорност на директора на дирекция ЦКЗ.²⁴⁰ Документите са утвърдени и публикувани на Единния информационен портал за обща информация за изпълнението и управлението на средствата от ЕСИФ.²⁴¹ Поставената обща цел по отношение на сигурността на системата е да се редуцират до приемливи нива възможните прекъсвания на работните процеси в администрацията на МС в резултат на бедствия, аварии и пробиви в сигурността. За постигането на целта, администрацията на МС следва да разработи План за непрекъсваемост, в който да бъдат определени:

- организация на управлението на непрекъсваемостта и обща управленска структура със съответните роли;
- списък на длъжностни лица, който трябва да го имат на разположение, когато е необходимо;

²³⁵ Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури по поддръжане на ИТ активите (v.1.7), стр. 9;

²³⁶ Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури по поддръжане на ИТ активите (v.1.7), стр. 5;

²³⁷ Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури по поддръжане на ИТ активите (v.1.7), стр. 9; Описание и организация на поддръжането на информационните активи и потребителите (v.1.8) и предходни версии, стр. 5-9;

²³⁸ ИТ Наръчник за ВОИ, 2014 г., стр. 61;

²³⁹ ИТ Наръчник за ВОИ, 2014 г., стр. 65;

²⁴⁰ чл. 6 (2) от НАРЕДБА за определяне на условията, реда и механизма за функциониране на Информационната система за управление и наблюдение на средствата от Европейските структурни и инвестиционни фондове (ИСУН) и за провеждане на производства пред управляващите органи посредством ИСУН;

Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. раздел 11, т. 11.1. и предходни версии;

²⁴¹ Одитно доказателство № 3.13 и 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. раздел 11, т. 11.1. и предходни версии;“ <https://umis2020.government.bg/#/newsFeed>

- класификацията на възможните събития, както и вероятността те да въздействат върху информационната сигурност;
- постигане на приемлив компромис между ниво на риска и финансови разходи по осигуряване на непрекъсваемостта.²⁴²

В Политиката по информационна сигурност на ИСУН е посочено, че е разработен план за непрекъсваемост, но документ с такова наименование не съществува. По данни на дирекция ЦКЗ, Планът за осигуряване на непрекъсваемост „представляват процедурите за извършване на **архивиране** (back up) и **възстановяване** (restore)“ съдържащи се в Приложение № 1, т. 6 от Политиката за информационна сигурност на ИСУН – „Правила и процедури за поддържане на ИТ-активите“. Посочва се, че има и процедура за **прехвърляне** на функционирането на ИСУН към Центъра за възстановяване след бедствие (Disaster Recovery Centre –DRC).²⁴³ *В този контекст, плана за непрекъсваемост на дейността и плана за възстановяване след срыв се използват взаимозаменяемо, въпреки че това са отделни и допълващи се процедури.*

Планирането на възстановяване на информационната система след срыв е процес, засягащ ИТ ресурсите, при който се очертават стъпки за и се тества възстановяването на информационно-технологичната инфраструктура след природни и други бедствия и се отнася до ИТ ресурсите, докато Планът за непрекъсваемост на дейността разглежда дейността на организацията при управление на непрекъсваемостта, като цяло.²⁴⁴

Въведената в дирекция ЦКЗ, **Процедура за създаване на резервни копия** (back up) цели осигуряване на възможност всяка важна информация да бъде възстановена след възникване на авария или бедствие. Процедурата изисква създаването на резервни копия при всяка промяна в системния и приложния софтуер на приложните сървъри на системата и регламентира: периодичността на архивирането; вида на копията и продължителност на съхранение; и съответните отговорни лица. Определени са три типа архивни задачи, в зависимост от обхвата на архивирането: архивиране на цяла виртуална машина; на приложение/база данни; и на цял физически сървър. Описани са компонентите на архивните задачи и подробно са обяснени стъпките за успешно архивиране, без обаче да е определено за коя система се прилагат – ИСУН и/или ИСУН 2020. С изменението през 2022 г. е детайлизиран обхвата на процедурата, като са описани конкретните бази данни, подлежащи на архивиране, периодичността на извършване на пълно архивиране и на промените и периода на съхранение на копията на отделните бази данни. Въпреки направените допълнения в процедурата, тя не съдържа класификация на възможните събития, както и вероятността те да въздействат върху информационната сигурност, каквито са изискванията на Политиката за информационна сигурност на ИСУН към Плана за непрекъсваемост.²⁴⁵

Тестването на целостта на архивираните данни е регламентирано с „Процедури за регулярно тестване на целостта на архивираните данни“²⁴⁶, които са въведени във връзка с изградената система за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН 2020.²⁴⁷ Процедурите целят да се извърши проверка през регулярен интервал на целостта на данните и методите за възстановяване. Основните стъпки на тези процедури не се различават съществено от процедурите по възстановяване на данни от архив, при които се използва оригиналното място на данните. При регулярното тестване, възстановяването на данните се извършва на специално

²⁴² Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност на ИСУН (v. 1.7), т. раздел 11, т. 11.1. и предходни версии;

²⁴³ Одитно доказателство № 1.14 и 12.20;

²⁴⁴ ИТ Наръчник за ВОИ, стр. 59 и 60;

²⁴⁵ Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури по поддържане на ИТ активите (v.1.7), стр. 10; Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите, т. 6.2 (v.1.8) и предходни версии;

Одитно доказателство № 1.20 Процедури за регулярно архивиране на информацията, версия 1.0 от 22.07.2020 г.;

²⁴⁶ Одитно доказателство № 7.6. Процедури за регулярно тестване на целостта на архивираните данни, версия 1.0;

²⁴⁷ Одитно доказателство № 4.9. Договор № МС-32/23.03.2020 г.;

заделено за целта място, като по този начин се ограничава риска от нарушаване работата на производствените системи. При тестването се променя името на възстановявания обект, за да се диференцират истинските системи, от тези които са възстановени с цел тестване. Определен е график на тестване на всеки 6 месеца на целостта на архивираните данни, но не са определени отговорните за извършване на тестването лица.²⁴⁸

Разграничени са две основни процедури за регулярно тестване на целостта на архивираните данни:

- на виртуална машина;
- приложение/база данни.

Представени са две примерни схеми за възстановяване на виртуална машина и Microsoft SQL база данни с необходимата визуализация.²⁴⁹

С въведените процедури е определен реда и отговорностите за създаване на резервни копия и архивиране на информационните ресурси, но те не съдържат всички елементи на Плана за непрекъсваемост, съгласно Политиката за информационна сигурност на ИСУН.

Процедурите за регулярно тестване описват механизма за извършване на регулярно тестване на целостта на архивните данни, вкл. и чрез визуализация на отделните стъпки, и са с потенциал да създадат добри предпоставки за тестването на архивираните данни в случай, че се определят отговорните за това длъжностни лица.

1.1.3. С процедурите за възстановяване на данните при настъпил срыв в ИСУН са регламентирани начините за възстановяване на данни и лицата, които отговарят за възстановяването, отново без да е определено за коя от двете системи се отнасят – ИСУН и/или ИСУН 2020. Предвидено е възстановяването на работоспособността на системата да се извършва чрез последното направено резервно копие на информационната система и инсталираните приложения. Следва да се извършват и тестове за работоспособност на системата.²⁵⁰

Отговорността за изпълнението на процедурите по създаване на резервни копия и възстановяване е възложена на Екипа за системно поддържане на ИСУН. До 2018 г. екипът се състои от едно длъжностно лице за системно поддържане на информационната система и за управление на непрекъсваемостта, впоследствие съставът на екипа е увеличен с двама външни консултанти.²⁵¹ В края на 2019 г., остава само един служител от дирекция ЦКЗ и един външен консултант²⁵², който следва да изпълнява своите задължения в Резервния ИЦ и отговаря за 24 часова поддръжка на ИСУН, включваща: ежедневно преглеждане на хардуерните логове на системата, идентифициране на хардуерни проблеми, свързани със сървърите и комуникационното оборудване, уведомяване на екипа за системна поддръжка за възникнали проблеми, координиране с екипа за системна поддръжка действията по отстраняването им, реагиране при възникнали хардуерни и софтуерни системни проблеми, вкл. и тези в извънработно време и др.²⁵³ Преките задължения на другият член на екипа, който е част от администрацията на МС, се отнасят до:

- координиране изпълнението и актуализацията на Политиката за информационна сигурност на ИСУН;

²⁴⁸ Одитно доказателство № 7.6, Процедури за регулярно тестване на целостта на архивираните данни, версия 1.0, стр. 3;

²⁴⁹ Одитно доказателство № 7.6, Процедури за регулярно тестване на целостта на архивираните данни, версия 1.0, стр. 4-21;

²⁵⁰ Одитно доказателство № 12.20 Правила и процедури по поддържане на ИТ активите (v.1.7), т. 6.5;

²⁵¹ Определени със заповеди на главен секретар на Министерски съвет, съответно от 2013 г. и от 2018 г.;

Одитни доказателства №№ 11.1 и 7.5;

Одитно доказателство № 1.23.;

²⁵² Одитно доказателство № 1. 23.;

²⁵³ Одитно доказателство № 10.6, граждански договори ГД-014/21.04.2020 г. и ГД-020/18.04.2019 г.;

Одитно доказателство № 13, граждански договор ГД-021/09.06.2021г.;

- изпълнява функциите на Help desk трето ниво;
- изготвя технически предложения за подобряването на работата на системата ИСУН;
- организира предоставянето на поддръжка на всички нива на системите съгласно разписаните правила за управление на инциденти;²⁵⁴
и други.²⁵⁴

За превенцията и минимизиране на потенциалните щети и прекъсвания е осигурена възможност за работа в друг отдалечен обект - резервен ИЦ, оборудван аналогично на основния.²⁵⁵

С „Правилата и процедурите по поддържане на ИТ активите“²⁵⁶, са регулирани процесите по планирано и непланирано прехвърляне на информационни ресурси. Непланираното прехвърляне на ресурси към резервния ИЦ се осъществява в случай на възникнал непредвиден инцидент или при идентифициране на потенциален риск, водещ до нарушаване на работоспособността на системата и на предоставяните от ИСУН услуги. Планираното прехвърляне на оперативни ресурси се извършва в определени случаи, като: планирана актуализация на системния софтуер или преконфигуриране на сървърите в основния ИЦ; планирано прекъсване на наличността (или на част от) основния ИЦ др.²⁵⁷

Съгласно определените стъпки за реакция и разпределение на ролите, непланираното прехвърляне на информационни ресурси между двата информационни центъра се инициира с подаване на информация за съществуващ проблем от служител на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) до ръководителя на отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ до 10 минути след възникването му. Ръководителят нарежда проверка от Екипа по системна поддръжка за установяване на причините за възникване на инцидента. При необходимост, служител на Екипа по системна поддръжка се свързва с ангажираните трети страни и съвместно установяват причината за възникналия инцидент. До 15 мин. служител от Екипа по системна поддръжка информира ръководителя на отдел „Информационни системи“ за резултатите от извършената проверка и определя индикативен срок за възстановяване на работата на системата. Въз основа на получената информация, ръководителят взема решение дали да бъде извършено прехвърляне на оперативни ресурси към резервния ИЦ и респективно, инициира стартирането на процеса, като възлага на служител от Екипа по системна поддръжка координацията на дейностите по прехвърлянето на ресурсите към резервен ИЦ. Не са определени категории инциденти, максимално приемлива продължителност на прекъсната наличност/прагове или други обстоятелства, при които задължително следва да се пристъпи към прехвърляне на ресурсите.²⁵⁸ Служителят се свързва в оперативен порядък със заинтересованите трети страни за постигане на максимално бързо прехвърляне. След извършване на прехвърлянето служител от Екипа по системна поддръжка информира ръководителя на отдел „Информационни системи“ за резултата от извършените действия.²⁵⁹

Възстановяването на оперативните ресурси към основния информационен център следва да се извърши от служител от Екипа по системна поддръжка след изрично уведомяване и одобрение на началника на отдел „Информационни системи“. Системата може да функционира за неопределен период от време в рамките на резервен ИЦ.²⁶⁰

²⁵⁴ Одитно доказателство № 2.8;

²⁵⁵ Одитно доказателство № 7.5

²⁵⁶ раздел 7 - Прехвърляне на оперативни ресурси към резервния информационен център;

²⁵⁷ Одитно доказателство № 3.15 ;

²⁵⁸ Одитно доказателство № 12.20, Правила и процедури по поддържане на ИТ активите (v. 1.7) и предходни версии;

²⁵⁹ Одитно доказателство № 3.15;

²⁶⁰ Одитно доказателство № 3.15;

Задълженията на служителите с техните отговорности при извънредни ситуации са определени, както в длъжностните характеристики или сключените договори, така и в Политиката за информационна сигурност на ИСУН и част от приложенията към нея процедури – „Описание и организация на поддържането“, „Правила и процедури по поддържането на ИТ активите“, „Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси“. В Политиката за информационна сигурност на ИСУН и приложенията към нея, е залегнало изискване документите да бъдат разпространени до ръководителите на всички звена в държавната администрация, чийто служители имат достъп до ИТ активите на ИСУН 2020 с цел запознаване с тях на всички ползватели на системата.²⁶¹

Във въведените процедури за архивиране, възстановяване и прехвърляне на оперативни ресурси не винаги има ясно разграничение кои процедури за коя система са приложими - ИСУН и/или ИСУН 2020, което не гарантира адекватното им прилагане. Липсата на ясно определена категоризация на критични ситуации и/или прагове, след преминаването на които следва да се пристъпи към прехвърляне на системата към резервния информационен център, оставя решението за това на субективната преценка на ръководител на отдел „Информационни системи“, което създава риск за забавяне или неизвършване на прехвърлянето и може да доведе до трайно прекъсване на наличността на ИСУН, независимо че през периода 2016-2021 г. прекъсване на системата не е установено.

Каре II. 1.2.1.

Организацията трябва да проверява през редовни интервали създадените и осъществени механизми за контрол на непрекъснатостта на сигурността на информацията, така че да осигури, че те да са действащи и ефикасни по време на неблагоприятни случаи.

БДС EN ISO/IEC 27001 – 17.1. 3. стр. 27

1.2. Управление на непрекъсваемостта на ИСУН 2020

1.2.1. В началото на 2016 г., с цел осигуряване на правилното и непрекъснато функциониране на ИСУН 2020, е сключено споразумение между администрацията на МС и ИА ЕСМИС, с което агенцията „осигурява висока наличност на всички критични помощни системи, включително електрозахранване и климатизация съобразно

общата определена наличност в проценти, през който и да е период, както и съобразно планираните профилактики. Критичните системи включват цялостното електрозахранване и климатизация, резервно захранване (UPS) и окабеляване“²⁶². След прехвърлянето на ИСУН 2020 в ДХЧО през 2018 г., от страна на отдел „Информационни системи“ не се извършва наблюдение на критични ресурси на ИТ инфраструктурата.²⁶³ За да се гарантира, че всяка важна информация може да бъде възстановена след случай на авария или бедствие се създават нейни резервни копия²⁶⁴. Това се извършва в рамките на предоставяната от ИА ЕСМИС по силата на сключеното споразумение облачна услуга, която осигурява виртуализирани компютърни ресурси през интернет, включително архивиране на конфигурираните за ползване виртуални машини, системен софтуер и данни на приложно ниво и пълно възстановяване на работоспособността на ИСУН 2020 при възникване на необходимост от възстановяване на данни от архив.²⁶⁵ За изпълнението на процедурата, в отдел „Информационни системи“ ежеседмично се получава автоматичен обобщен доклад за генерираните резервни копия на

²⁶¹ Одитно доказателство № 12.20;

²⁶² Одитно доказателство № 11.1. Споразумение за сътрудничество № 3/28.01.2016 г.;

²⁶³ Одитно доказателство № 12.15;

²⁶⁴ Одитно доказателство № 3.15. Правила и процедури по поддържане на ИТ активите, версия 1.7, стр. 10;

²⁶⁵ Одитно доказателство № 11.6. Споразумение за сътрудничество с рег. № МС-7/28.01.2016 г. между АМС и ИА ЕСМИС за предоставяне на облачна услуга, т. 1.3. , раздел I, т. 4 и т. 14;

информацията в системата от отговорните за управлението на държавния хибриден частен облак - МЕУ/ИА ИЕУ. Тяхна е и отговорността за въвеждането на всички контролни механизми за препятстване и смекчаване прекъсванията и потенциалните щети за системата, като охрана, пожароизвестяване, датчици за дим, вода и др.²⁶⁶

1.2.2. До 2020 г. оперативните ресурси на системата са архивирани ежедневно чрез създаването на автоматично пълно резервно копие (backup) на всеки 24 часа.²⁶⁷ Впоследствие е сключен договор с външен изпълнител за изграждане на система за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН 2020, като е инсталиран и конфигуриран специализиран хардуер и софтуер с цел изграждане на пълно функционално и надеждно решение за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване и са направени съответните функционални тестове.²⁶⁸ След изграждането на системата започва същинското тестване на целостта на данните. До края на м. септември 2022 г. са реализирани 4 тествания за възстановяване на данните в ИСУН 2020, като за целта са попълнени чек-листове в съответствие с изпълнение на „Процедурата за регулярно тестване на целостта на архивираните данни“. В тях са отбелязани обект, име на възстановяван обект, IP адрес, име на възстановен адрес, начало и край на тестването и резултат. При три от четирите тествания е отбелязано, че при извършване на тестовото възстановяване не са констатирани проблеми с архивиращите системи или данни, а при последното тестване от 01.08.2022 г. са констатирани проблеми, които успешно са отстранени.²⁶⁹

1.2.3. През м. септември 2018 г., по силата на договор с външен изпълнител за доставка на оборудване и предоставяне на услуга, е изградено решение за възстановяване след бедствие за ИСУН 2020 с цел осигуряване на работоспособност на информационната система в случай на бедствие или авария в основния ИЦ. Предвидени са два възможни варианта и техните последствия върху ИТ инфраструктурата при възникване на бедствие и/или авария. Първият се прилага в случаите на отпадане на външната интернет свързаност на основния център при запазване на вътрешната му работоспособност. При този сценарий се активират приложенията в Центъра за възстановяване след срыв, като базата данни се достъпват в основния ИЦ по вътрешна свързаност, докато ИСУН 2020 се достъпва, чрез интернет свързаността на резервния ИЦ. При цялостно отпадане на основния ИЦ, какъвто е другият сценарий, следва активиране на всички системи в резервния ИЦ (приложения и база данни), като достъпа до ИСУН 2020 е посредством интернет свързаността на резервния ИЦ.²⁷⁰

Актуализирането на Правилата и процедурите за поддържане на ИТ активите във връзка с изграденото решение е направено със закъснение от повече от 2 години, чрез въвеждане на нова глава 7: „Прехвърляне на оперативни ресурси към резервния информационен център“.²⁷¹

Управлението на непрекъснатостта на ИСУН 2020 е подсилено посредством: сключването на споразумение с отговорната за управлението на Държавния хибриден частен облак администрация, където е позициониран ИСУН 2020; създаването на системата за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН 2020 и изграждането на решение за възстановяване след бедствие. Обезпечено е и създаването на резервни копия и извършването на тестване на целостта на архивираните данни, с което е осигурена

²⁶⁶ Одитни доказателства №№ 3.16 и 3.17;

²⁶⁷ Одитно доказателство № 4.1;

²⁶⁸ Одитно доказателство № 4.9. Договор № МС – 32/23.03.2020 г. за изграждане на системата за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН 2020;

²⁶⁹ Одитно доказателство № 7.6;

²⁷⁰ Одитно доказателство № 2.11. Договор № МС-69/05.06.2018 г.;

²⁷¹ Одитно доказателство № 3.15;

висока степен на непрекъсваемост на работата на ИСУН 2020 и възстановяване на архивирани данни при възникване на непредвидени обстоятелства.

1.3. Процедури за управление на инциденти

В утвърдената Политика за информационна сигурност на ИСУН са описани дейностите по управлението на инциденти, свързани с информационната сигурност²⁷².

Процедурата по управление на инциденти осигурява специален ред за идентифицирането им, регистрирането им, докладване, анализ и мерки за справянето с тях. В тази връзка се търси причината за възникването на инцидента, като при необходимост се реализират коригиращи действия.

Засяга се и третиране на установени слабости при функционирането на ИСУН 2020, от които може да възникне инцидент.

Каре II. 1.3.

Като инциденти, свързани с информационната сигурност, потребителите следва да третират събития като:

- Нарушаване на физическата сигурност на ИТ инфраструктурата на ИСУН;
- Нарушаване на параметрите на околната среда;
- Бедствие или авария в инфраструктурата на ИСУН;
- Критичен инцидент, застрашаващ цялостното функциониране на ИСУН или информацията в него;
- Критичен инцидент, нерешен в даденото време;
- Нарушаване на процедурите за логически достъп до информационни активи на ИСУН;
- Наличие в системата на злонамерен код (напр. вирус);
- Наличие в системата на злонамерено проникване (напр. хакерска атака);
- Изтичане на информация от категория „Служебна“ и „Клиентска“;
- Грешки и нарушения на поддържащите екипи или други потребители, застрашаващи сигурността на информацията в ИСУН;
- Други сериозни нарушения на политиката по сигурност на информацията и съпътстващите я документи;
- Слабости на системата, даващи възможност за инциденти по сигурността.

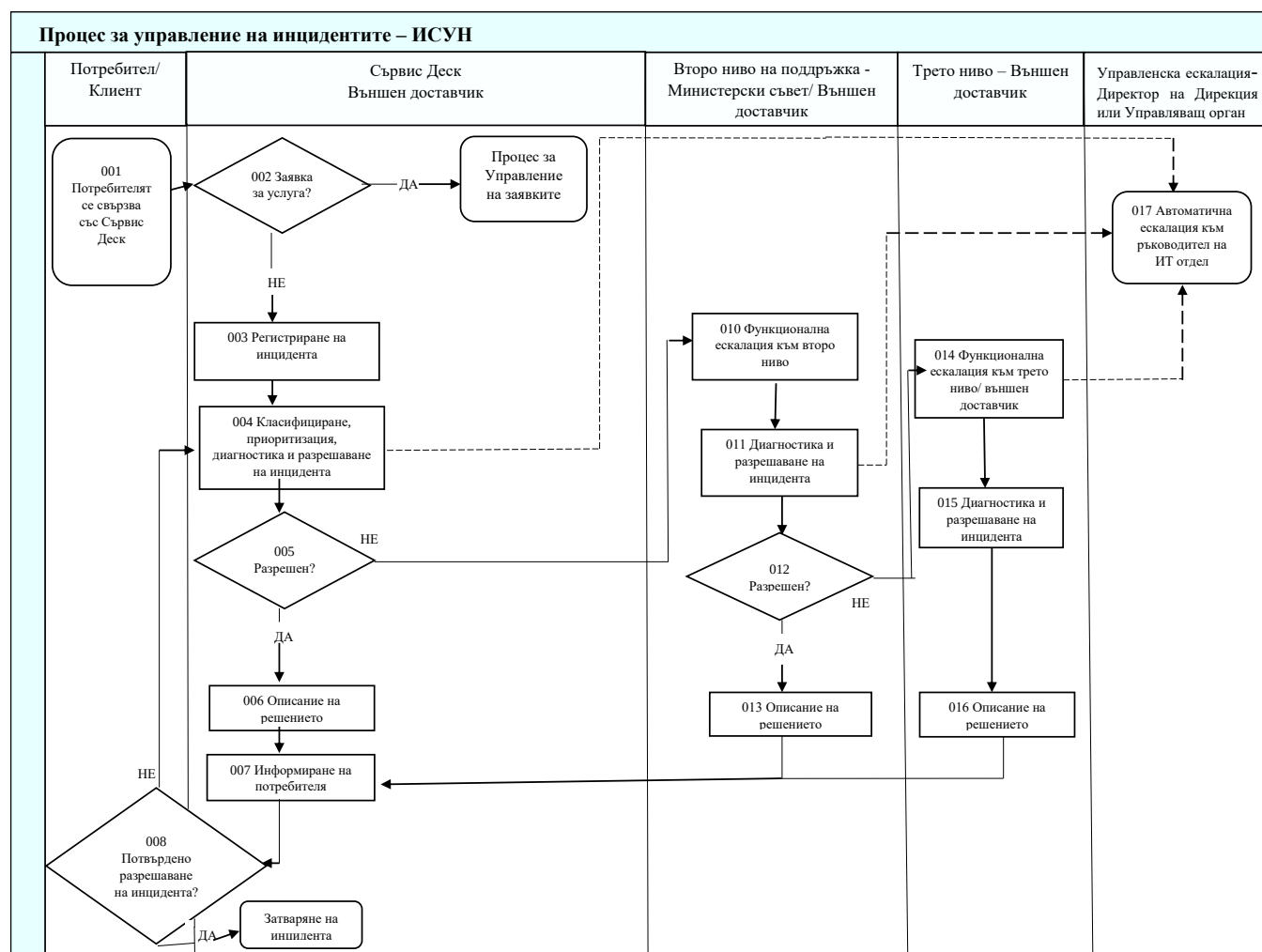
Правила и задължения на потребителите на ИСУН, в. 1.7

1.3.1. Процесът по управление на инциденти е въведен с цел детайлно и точно регистриране на всички инциденти; максимално бързото им разрешаване и възстановяване на услугата; подробно описание на дейностите по разрешаване; предоставяне на информация, необходима за управлението и управление на инцидентите. Управлението на инцидентите обхваща идентифициране, регистриране, категоризиране, класифициране, първоначален преглед и диагностика, изследване и диагностика, ескалация (функционална и йерархична), разрешаване, в т.ч. и възстановяване наличността на услугата и затваряне на инцидента.²⁷³

²⁷² Одитно доказателство № 12.20 Политика за информационна сигурност, версия 1.7, раздел 12, стр. 29-30;

²⁷³ Одитно доказателство № 1.19. Процедури за работа на звено по техническа подкрепа, версия 1.1, т. 3, стр. 9;

Фигура II. 1.3.1: Диаграма на процеса по управление на инциденти



Източник: Процедури за работа на звено по техническа подкрепа, версия 1.1

Процесът стартира със свързването на потребителя с представител на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) посредством телефон, електронна поща, чрез писмена заявка и др. Всички изброени възможности се отнасят до установяване на контакт с потребител на системата. Не е описана възможност, при която инцидент може да възникне в рамките на администрацията и да се установи от служител на МС и дирекциите/отделите в него и не са определени срокове за регистрация на заявките като инциденти. Такива инциденти могат да бъдат свързани и с неработоспособност на различни модули на системата. По данни на ЦКЗ, при такъв случай, установеният инцидент се изпраща на служителите на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) ниво 1. Те въвеждат информацията в системата за регистриране на заявки и инциденти и изпращат заявката към фирмата изпълнител. След възстановяване на работоспособността на системата, фирмата изпълнител изпраща писмо по електронната поща, че проблемът е отстранен.²⁷⁴

След осъществяване на контакт между потребителя и представител на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) съгласно процедурата²⁷⁵, служителят от Звеното преценява дали потребителят се е свързал с цел заявка за услуга или инцидент. При първият случай следва пренасочване към процедура за обслужване на заявки. Ако

²⁷⁴ Одитно доказателство № 26.2;

²⁷⁵ Одитно доказателство № 1.19. Процедури за работа на звено по техническа подкрепа, версия 1.1, т. 3, стр. 9;

информацията е определена като инцидент, той бива регистриран като такъв в системата. За всеки случай на инцидент се определя приоритет за реакция, от който зависи времето за реакция и времето за възстановяване на системата. Възможните приоритети за инцидент са критичен, висок и нисък.

Таблица II. 1.3.1: Приоритизиране на инцидентите

Приоритет	Време за реакция	Време за възстановяване на ИСУН
Критичен (достъпът до ИСУН е невъзможен)	30 минути	До 4 часа
Висок (част от функционалността е недостъпна)	2 часа	Следващия работен ден
Нисък (до една институция – потребител е засегната)	4 часа	3 работни дни

Източник: Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа (т.3.3)

В Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС) възможните приоритети са висок, среден и нисък²⁷⁶. Високият приоритет на регистрираните инциденти в НМИМИС съответства на критичния приоритет в ИСУН. Съответно средният приоритет съответства на високия приоритет в ИСУН и ниският приоритет съответства на ниския приоритет в ИСУН²⁷⁷.

Процедурите за работа на Звеното за техническа подкрепа²⁷⁸, както и Политиката за информационна сигурност на ИСУН²⁷⁹ не регламентират класификацията и видовете инциденти, които могат да възникнат. Единствено в документ „Права и задължения на потребителите“²⁸⁰ са изброени събития, които потребителите следва да приемат за инцидент. *Логично е тази класификация да е разработена и включена в процедурите за работа на Звено за техническа подкрепа, съдържащи подробно описание на процеса по управление на инциденти, като по този начин се предотврати прилагането на субективизъм при квалификацията и разрешаването на инциденти.*

Процедурата изисква събиране на детайлна информация за инцидента, чрез попълване на форма за регистриране на инцидент, в която се посочват: уникален идентификатор; дата и час на регистриране; статус; категория на инцидента; потребител; оператор; ИТ услуга или част от нея; мащаб; спешност; приоритет; описание; детайли; компонент, свързан проблем/грешка; дата и час на разрешаване; дата и час на затваряне; категория на затваряне.²⁸¹

Когато заявката от потребителя е класифицирана като инцидент, информацията за инцидента се вписва в системата за регистриране на заявки и инциденти към Звеното за техническа подкрепа (Help Desk), където се попълват посочените данни, включително приложена кореспонденцията.²⁸²

1.3.2. В Политиката за информационна сигурност на ИСУН са посочени ролите и отговорностите относно докладването на инциденти и други събития, свързани с функционирането на ИТ инфраструктурата. Посочено е, че всички потребители на ИСУН са инструктирани да докладват всички събития, свързани с информационната сигурност по най-бързия възможен начин до Звеното за техническа подкрепа (Help Desk). В Правилата и процедурите за периодичен преглед на ключовите системни ресурси са

²⁷⁶ Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност, приета с ПМС № 186 от 26.07.2019 г., обн., ДВ, бр. 59 от 26.07.2019 г., в сила от 26.07.2019 г., изм., бр. 36 от 13.05.2022 г., бр. 47 от 24.06.2022 г., в сила от 24.06.2022 г., приложение № 9;

²⁷⁷ Одитно доказателство № 26.1;

²⁷⁸ Одитно доказателство № 1.19. Процедури за работа на Звено за техническа подкрепа, версия 1.1, т. 3;

²⁷⁹ Одитно доказателство № 12.20. Политика за информационна сигурност, версия 1.7, раздел 12, стр. 29-30;

²⁸⁰ Одитно доказателство № 12.20. Права и задължения на потребителите, версия 1.7., стр. 8;

²⁸¹ Одитно доказателство № 1.19. Процедури за работа на звено по техническа подкрепа, версия 1.1, т. 3, стр. 11-12;

²⁸² Одитно доказателство № 26.3;

възложени отговорности на администраторите (на системно и приложно ниво) за подаване на заявка за инцидент при забелязани проблеми със сигурността на информацията, както и за извършване на ежемесечен преглед на функционирането на регистриращите системи.²⁸³

Отговорност за процеса по управлението на инцидентите носи началникът на отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ, което включва наблюдение и спазване на процеса, неговото развитие и подобряване.²⁸⁴ На Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) са възложени отговорности по регистриране и проследяване на инцидентите през всички етапи до приключването им, разрешаване на инциденти от първо ниво на поддръжка, пренасочване на инциденти към екипи за поддръжка на по-високо ниво, затваряне на инцидента и информирание на потребителите.²⁸⁵ При невъзможност от разрешаване на инцидента от служителите от първо ниво, те се пренасочват към служители от второ ниво, а при необходимост от разрешаване на инцидента от външен изпълнител (трето ниво), след консултация със служителите от второ ниво, инцидентите се насочват към него.²⁸⁶

Процедурата за управление на инциденти последно е актуализирана през м. май 2019 г. Ролите и отговорностите на отделните нива, в контекста на процеса на управление на инциденти, не са ясно определени, като е необходимо да се допълнят и актуализират по отношение на:

- отговорника за управлението на инцидентите – посочен е „ръководителят на проекта, по който се осигурява изграждането и функционирането на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk), вместо длъжностното лице, отговорно за целта“²⁸⁷;
- не са разграничени второ и трето ниво на поддръжка и липсва описание на възлагането на трето ниво.

Възлагането на дейности при инциденти на външен изпълнител е въз основа на сключен договор за поддръжка на ИСУН 2020 от 2018 г. със срок на изпълнение до месец юни 2023 г.²⁸⁸

Утвърдената процедура за управление на инциденти се нуждае от актуализация и допълване по отношение на определяне на ясни отговорности за управление на целия процес и за подаване на сигнали, както и отговорностите на второ и трето ниво на поддръжка на ИСУН 2020, с което да се осигурят детайлни правила и процедури за систематичен и еднакъв подход при управлението на инциденти.

²⁸³ Одитно доказателство № 12.20. Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси, версия 1.7, раздел 12, стр. 19-20;

²⁸⁴ Одитно доказателство № 1.19. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, т.1.3, стр. 7;

Одитно доказателство № 27.3;

²⁸⁵ Одитно доказателство № 1.19. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, т. .2.1, стр. 8;

²⁸⁶ Одитно доказателство № 27.3;

²⁸⁷ Одитно доказателство № 1.19. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, т. 3.4, стр. 13;

²⁸⁸ Одитно доказателство № 2.11. Договор ИСУН МС-66/04.06.2018 г.;

1.4. Управление на инциденти

Капе II. 1.4.

Ключови дейности са планиране и подготовка на реакция на инциденти, мониторинг, откриване, анализиране и докладване на събития и инциденти, за регистриране на дейности по управление на инциденти, за оценяване, за реакция (за ескалиране, контролирано възстановяване и съобщаване на вътрешни и външни лица или организации).

БДС EN ISO/IEC 27002, т. 16 „Управление на инциденти със сигурността на информацията“

За регистриране на постъпили заявки от потребителите, Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) използва безплатна версия на системата, поради което тя е с ограничени възможности за експорт на данни и липсва поддръжка²⁸⁹. Експорта на информацията в MS Excel включва данни за номер; дата на регистриране; предмет на

заявката, като в предмета на заявката се визуализират както електронни адреси, така и посочени проблеми като: неточности в публичния модул, нестабилна работа на системата²⁹⁰, пренареждане на електронни писма²⁹¹ и др. *В този смисъл системата включва както заявки за инцидент, така и заявки за промяна.*

Ограничените възможности на безплатната версия на системата, която се използва от Звеното за техническа подкрепа (Help Desk), не позволява автоматизирано извличане на различните регистрирани данни от нея и тъй като няма и осигурена поддръжка, извличането и обобщаването на информация отнема много времеви и човешки ресурс²⁹². По тази причина обобщени данни за процеса на разрешаване на инциденти не се извършва регулярно. Липсват и въведен ред и извършени периодични анализи относно установени инциденти, като от отговорното звено (отдел „Информационни системи“ в ЦКЗ) е посочено, че инцидентите се анализират текущо в рамките на отдела, без това да се документира.²⁹³

За целите на одита е извършено обобщаване на информацията за регистрираните инциденти и заявки от потребителите за периода от 01.01.2016 г. до 30.08.2022 г., които са общо 19 008 броя²⁹⁴.

За периода от 2016-2021 г. има 1060 инцидента, които са ескалирани към второ и трето ниво по електронна поща и са със статус „Приключен“, което означава, че възникналите, регистрираните и ескалирани инциденти са разрешени²⁹⁵.

Таблица II. 1.4. - Разрешени и неразрешени инциденти по години

Разрешени и неразрешени инциденти	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2021 г.	Общо заявки
Разрешени	0	0	37	222	284	517	1060
Неразрешени	0	0	0	0	0	0	0

Източник: Дирекция ЦКЗ²⁹⁶

Липсват данни за приоритета на инцидентите, което не позволява извършването на анализ в контекста на характера и сериозността на инцидентите, както и на разпределението им във времето. Липсата на документация за категорията на инцидентите - с критичен, висок, нисък приоритет, не позволява да се оцени

²⁸⁹ Одитно доказателство № 26.3;

²⁹⁰ Одитни доказателства №№ 26.2 и 26.3.;

²⁹¹ Одитно доказателство № 27.13. Междинен доклад 14;

²⁹² Одитно доказателство № 26.4;

²⁹³ Одитно доказателство № 27.8;

²⁹⁴ Одитно доказателство № 27.5;

²⁹⁵ Одитно доказателство № 26.5;

²⁹⁶ Одитно доказателство № 26.3;

своевременността на разрешаването им. Информацията, която не може да се експортира от системата на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) за регистриране на заявки и инциденти не позволява да се направи анализ за целите на процеса по управление на инциденти. Текущият контрол, който се извършва в рамките на отдел „Информационни системи“ не се документира и предвид това, че в системата се регистрират едновременно и заявки за инциденти и заявки за промени с различни приоритети, обем на работа и характер, изискващи прилагането на различни процедури, процесът на управление на инциденти не е подсигуран.

В администрацията на МС са въведени частични процедури за управление на инциденти. В политиките липсва класифициране на възможните събития, в контекста на управлението на инциденти. Ролите и отговорностите на отделните нива не са ясно определени. Не е разгледана възможност, при която инцидент може да възникне в рамките на организацията и не са определени срокове за регистрацията на заявките за инцидент. Тези слабости, наред с ограничените възможности на безплатната версия на системата за регистриране на заявки и инциденти, която ползва отдел „Информационни системи“, значително затруднява, както осигуряването на адекватна информация за процеса по управление на инциденти, така и извършването на анализи, което създава риск за неефективното му управление.

2. Поддържане и развитие на ИСУН

2.1. Правила и процедури за управление на промяната

Промяната, в контекста на информационната система включва дейности по оторизиране, тестване, документирание и контрол, с цел поддържане на дейностите в организацията по планиран начин, както и дейности по описание и съхраняване на промените.²⁹⁷

Процесът по управление на промените съдейства за контролиране на всички промени във всички фази от жизненият им цикъл. Той позволява контролирано изпълнение на полезни промени за бизнеса с минимален ефект върху качеството на ИТ услугата, като минимизира евентуалното прекъсване в наличността на информационната система.²⁹⁸

На свой ред, промяната се отнася до добавяне, модифициране или премахване на всичко, което би могло да има влияние върху ИТ услугата.²⁹⁹ Процесът по управление на промените (change management) е част от процедурите за работа на Звеното за техническа подкрепа и от Политиката за информационна сигурност на ИСУН.

Дейностите, които включва управлението на промените са:

- Управление и контрол на заявките за промяна;
- Координиране и одобрение на заявките;
- Планиране на график за реализиране на промените и внедряване им в информационната система;
- Комуникация със заинтересованите страни във връзка с планираните промени;
- Гарантиране на създаването и използването при необходимост на план за възстановяване на информационната система до предходно състояние преди стартиране на дейностите по реализиране на промяната.³⁰⁰

Разработени са две процедури за изпълнение на процеса по управление на промяната в рамките на Процедурите за работа на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk). Едната включва дейностите по анализ, планиране и одобрение³⁰¹, а другата се

²⁹⁷ ИТ Наръчник за ВОИ, гл. 4, б. (д);

²⁹⁸ Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1, стр. 69;

²⁹⁹ Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1, стр. 68;

³⁰⁰ Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1, т. 5, стр. 20;

³⁰¹ Процедура за изпълнение на процеса – анализ планиране и одобрение, стр. 23;

отнася до дейностите по разработка, тестване, внедряване, оценка и затваряне³⁰². Те, освен с описание на стъпките за изпълнение на процедурите, са допълнени с визуализация на процеса посредством диаграми/блок-схеми, с което се улеснява разбирането на обхвата и детайлите по управлението на промените.³⁰³

2.1.1. При установяване на неработеща услуга, потребност от промяна или добавяне на нова функционалност, както и дейности по оптимизация на системата или периодични обновявания започва процеса за управление на промените.³⁰⁴

Посочени са *минималните информационни изисквания* за регистриране на заявка за промяна. Освен от организационен и статистически характер, като дата и час на регистриране, във формата за регистрация е посочено, че се отразяват и важни въпроси, свързани със същността на промяната, каквито са тип на промяната, описание на промяната, причина за промяната. Отчита се и ефекта от наличието или липсата на промяна, като: засегнати компоненти от конфигурацията; ползи и вреди, в случай че промяната не се приложи. В този смисъл са определени изисквания за документиране на промените.

За част от промените следва да се извършват тестови изпитания, които се документират. Такива са промените, класифицирани като „промени от високо ниво“³⁰⁵. По данни на ЦКЗ, при успешни тестови изпитания се съставя протокол и промяната или новата функционалност се качва в реална среда. Документите за заявка за промяна от високо ниво са:

- Заявка за промяна;
- Спецификация на софтуерните изисквания за реализация на искане за промяна;
- Програма за провеждане на тестови изпитания;
- Констативен протокол за предаване на програмата за тестови изпитания;
- Приемо-предавателен протокол за одобрена програма за провеждане на тестови изпитания;
- Резултати от проведените тестови изпитания;
- Протокол за провеждане на тестови изпитания на исканата промяна.

В процедурата са изброени всички стъпки, през които следва да се премине, като тя включва аналитична и планова част и последният етап от нейното изпълнение е съгласуване и одобрение на заявката за промяна от работна група и последващо решение на началника на отдел „Информационни системи“ към администрацията на МС.³⁰⁶

На практика не се извършва тестване на промените от ниско³⁰⁷ и средно ниво³⁰⁸, което е потенциална заплаха за адекватното функциониране на съществуващите модули на системата.

2.1.2. Втората процедура регламентира дейностите след одобрението на заявката за промяна, като възлагане на промяната за изпълнение, в т.ч. планиране на разработката, изработка и тестване.

³⁰² Процедура за изпълнение на процеса – разработка, тестване, внедряване, оценка и затваряне, стр. 26;

³⁰³ Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1, т. 5, стр. 23;

³⁰⁴ Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1, т. 5, стр. 23;

³⁰⁵ Бизнес процес, който не се поддържа или не съществува в ИСУН 2020; Нова или съществено променена обработка на съществуващи в системата данни/ структури от данни. Съществено променена обработка на данни е такава, за която е необходимо да се направи анализ, тестване и приемане;

³⁰⁶ Одитно доказателство № 27.10.;

³⁰⁷ Добавяне на индикатори и други параметри на оперативната карта; Извършване на корекции и въвеждане на нови чек – листове; Създаване на справки по определен формат; Извършване на корекции и добавяне на нови оперативни програми и приоритетни оси; Извършване на корекции на стойности в базата данни; Внедряване на нови отчети, процедури и други, приети или станали известни след предаване на съответната конфигурация;

³⁰⁸ Извършване на промени в съществуващите функционалности и модули на софтуера във връзка с настъпили нормативни промени и/или изисквания на структурите, отговорни за координация, управление и контрол на средствата от ЕСИФ, които не са свързани с разработването на нови модули на системата, Добавяне на нови полета в таблиците от данни или друга информация, която до момента не се е поддържала или обработвала от системата и които не са свързани с разработването на нови функционалности на системата;

Разгледани са два сценария при изпълнението на процеса: при успешно и неуспешно тестване на промяната. Независим екип по качеството отговаря за подготовката на тестовата среда, която е идентично копие на продуктивната среда. Тестват се всички нови функционалности, след което се извършват и базови тестове на вече съществуващата функционалност.

След като промяната вече е внедрена, *тя следва да се анализира и оцени* в контекста на дейностите по изпълнението на промяната, с цел по-ефективно и ефикасно изпълнение в бъдеще. *Потребителят се информира*, че новата функционалност е вече налична за използване.³⁰⁹

Класификацията на промените и етапите при извършването им не са детайлно регламентирани. Наличната процедура е относима единствено към стандартни заявки за промени, независимо че в Политиката по информационна сигурност на ИСУН е посочено, че процесът на дефиниране, тестване, документиране, оценка и одобрение на спешни промени се различават от стандартния процес.³¹⁰ В Политиката за информационна сигурност на ИСУН, както и в Процедурите за работа на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) не са описани процеса и дейностите по одобрение на спешни промени (emergency changes).³¹¹ Определен е единствено отговорник за такъв тип промени – ръководителят на промените (началникът на отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ).³¹² По информация на ЦКЗ, планирането на заявките за промени се извършва текущо, отчитайки очакваният ефект от предвидените промени и актуалните нужди на заявителите (потенциалните потребители). Спешността на промените се обвързва с положителните ползи за потребителите и подобряването на ефективността и ефикасността на процесите в системата. Действията по тестване и гарантиране на сигурността на планираните промени са идентични и не зависят от спешността на извършените промени.³¹³

По информация на ЦКЗ, за да се гарантира, че нововъведенията са оторизирани, тествани и контролирани и че системата ще продължи да поддържа дейностите в организацията по планирания начин, заявките за промени в системата се обсъждат в отдел „Информационни системи“, след което се създава заявка за промяна в обхвата на ИСУН. Регистрира се в системата за регистриране на заявки за промяна и инциденти на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) и се изпраща на фирмата изпълнител по договора. За промените от високо ниво, след разработване на исканата промяна се извършват тестови изпитания.³¹⁴

2.1.3. Съгласно Процедурите за работа на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk), всички заявки за въвеждането на нова или промяна на съществуваща функционалност се регистрират от Звеното за техническа подкрепа (Help Desk), като подаването на този тип заявки се извършва от директора на дирекция ЦКЗ, когато се внедряват обновявания или извършва оптимизация от външния изпълнител, който обслужва системата. Ръководителят на промените е началникът на отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ, който следва да: разрешава и приоритизира заявките; определи участниците в срещите за оценка, извърши координацията на всички страни; прегледа и затвори промените и други.³¹⁵ Отговорности по отношение на промените имат и екипите по приложно поддържане на ИСУН (промени на приложно

³⁰⁹ Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1, т. 5, стр. 26;

³¹⁰ Одитно доказателство № 12.20. Политика за информационна сигурност на ИСУН, версия 1.7, т. 10.4, стр. 27;

³¹¹ Одитно доказателство № 12.20. Политика за информационна сигурност на ИСУН, версия 1.7, т. 10.4, стр. 27;

³¹² Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, т. 5;

³¹³ Одитно доказателство № 27.12.;

³¹⁴ Одитно доказателство № 27.10.;

³¹⁵ Одитно доказателство № 12.20. Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1, т. 5, стр. 23;

ниво), по системно поддържане (ИТ инфраструктурата) и по поддържане на колокационните услуги на ИСУН (промени в мрежовата и колокационна услуга).³¹⁶

Липсата на:

- детайлна класификацията/категоризацията на промените;
- съобразени с класификацията на промените специфични етапи за извършването им;
- регламентиране на процеса и дейностите по одобрение на спешните промени (emergency changes);

и ограничаването на тестването само до промени от високо ниво, създава риск за адекватното извършване на промените и функционирането на системата.

2.2. Управление на промяната

2.2.1. Регистрираните заявки за промяна в ИСУН 2020 за периода 2016-2021 г. са общо 125, като всички са инициирани от отдел „Информационни системи“ в дирекция ЦКЗ и само една заявка (от 2019 г.) е иницирана съвместно с администрацията на МС. В началото на периода, през 2017 г. и 2018 г., не са подавани заявки. Подаването им започва през м. октомври 2018 г., а през 2019 г., техният брой е най-голям.³¹⁷

Основната причина за липса на заявки в началото на периода е, че те са инициирани само от дирекция ЦКЗ, която предвид факта, че извършването на промени не е възможно преди сключването на договора за развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020 в средата на 2018 г.³¹⁸ не прилага процедурата за регистриране на заявки за промени.

Независимо, че в Процедурите за работа на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) липсват критерии за категоризиране на промените, в заявките за промени ЦКЗ използва категориите в НМИМИС: високо ниво, средно ниво и ниско ниво. По информацията на дирекция ЦКЗ, в посочените категории промени се включват различна група действия.³²⁰

Таблица II. 2.2.1-1: Подадени заявки за промени и извършени промени

Година	Заявки за промени	Извършени промени
2018	11	11
2019	74	74
2020	17	17
2021	23	23
ОБЩО	125	125

Източник: Дирекция ЦКЗ³¹⁹

Таблица II. 2.2.1-2: Категории промени и дейности в рамките на отделните категории

Промени от ниско ниво	Промени от средно ниво	Промени от високо ниво
- Добавяне на индикатори и други параметри на оперативната карта; - Извършване на корекции и въвеждане на нови чек – листове; - Създаване на справки по определен формат; - Извършване на корекции и добавяне на нови оперативни програми и приоритетни оси; - Извършване на корекции на стойности в базата данни; - Внедряване на нови отчети, процедури и други, приети или	- Извършване на промени в съществуващите функционалности и модули на софтуера във връзка с настъпили нормативни промени и/или изисквания на структурите, отговорни за координация, управление и контрол на средствата от ЕСИФ, които не са свързани с разработването на нови модули на системата, - Добавяне на нови полета в таблиците от данни или друга информация, която до момента не се е поддържала или обработвала от системата и които не са свързани с	- Бизнес процес, който не се поддържа или не съществува в ИСУН 2020; - Нова или съществено променена обработка на съществуващи в системата данни/ структури от данни. Съществено променена обработка на данни е такава, за която е необходимо да се направи анализ, тестване и приемане.

³¹⁶ Одитно доказателство № 1.23;

³¹⁷ виж Таблица II. 2.2.1-1;

Одитни доказателства №№ 27.11. и 28;

³¹⁸ Одитно доказателство № 2.11. Договор № МС-66 от 04.06.2018 г.;

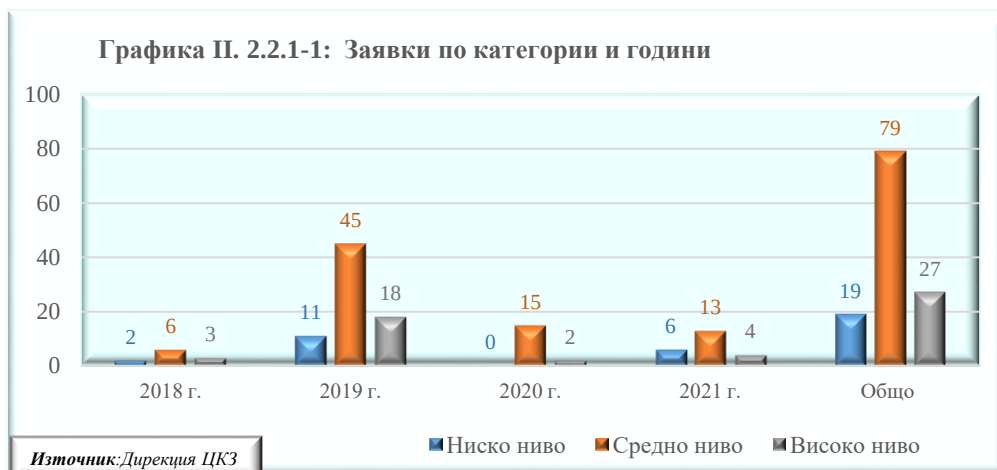
³¹⁹ Одитни доказателства №№ 27.11 и 28;

³²⁰ Одитно доказателство № 17.5.;

станали известни след предаване на съответната конфигурация;	разработването на нови функционалности на системата.	
--	--	--

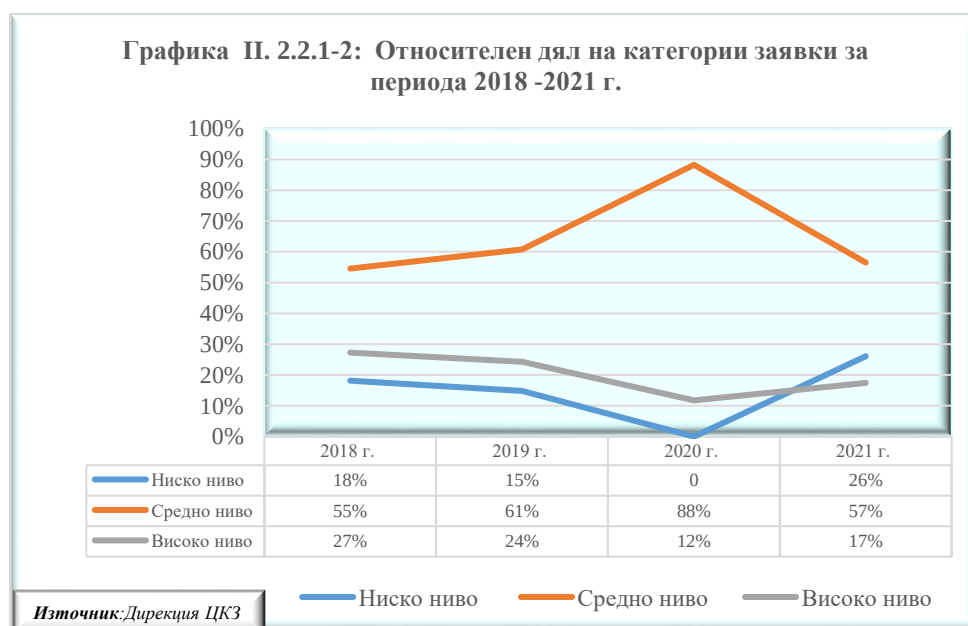
Източник: Дирекция ЦКЗ³²¹

Данните, представени в Таблица П. 2.2.1-1 показват, че всички заявки са изпълнени в рамките на годината, в която да подадени.



промени от „Високо ниво“ се нареждат на второ място, а тези с категория „Ниско ниво“ са най-малко през 2018 г., 2019 г., 2020 г. и общо за периода.

Динамиката на относителния дял на промените с категория „Средно ниво“ за



„Високо ниво“ и „Ниско ниво“ се наблюдава тенденция за намаляване до 2020 г. и увеличаване през 2021 г., когато противно на тенденцията до този момент, промените с ниско ниво са с по-висок дял от тези със средно ниво, съответно 26 на сто и 17 на сто.

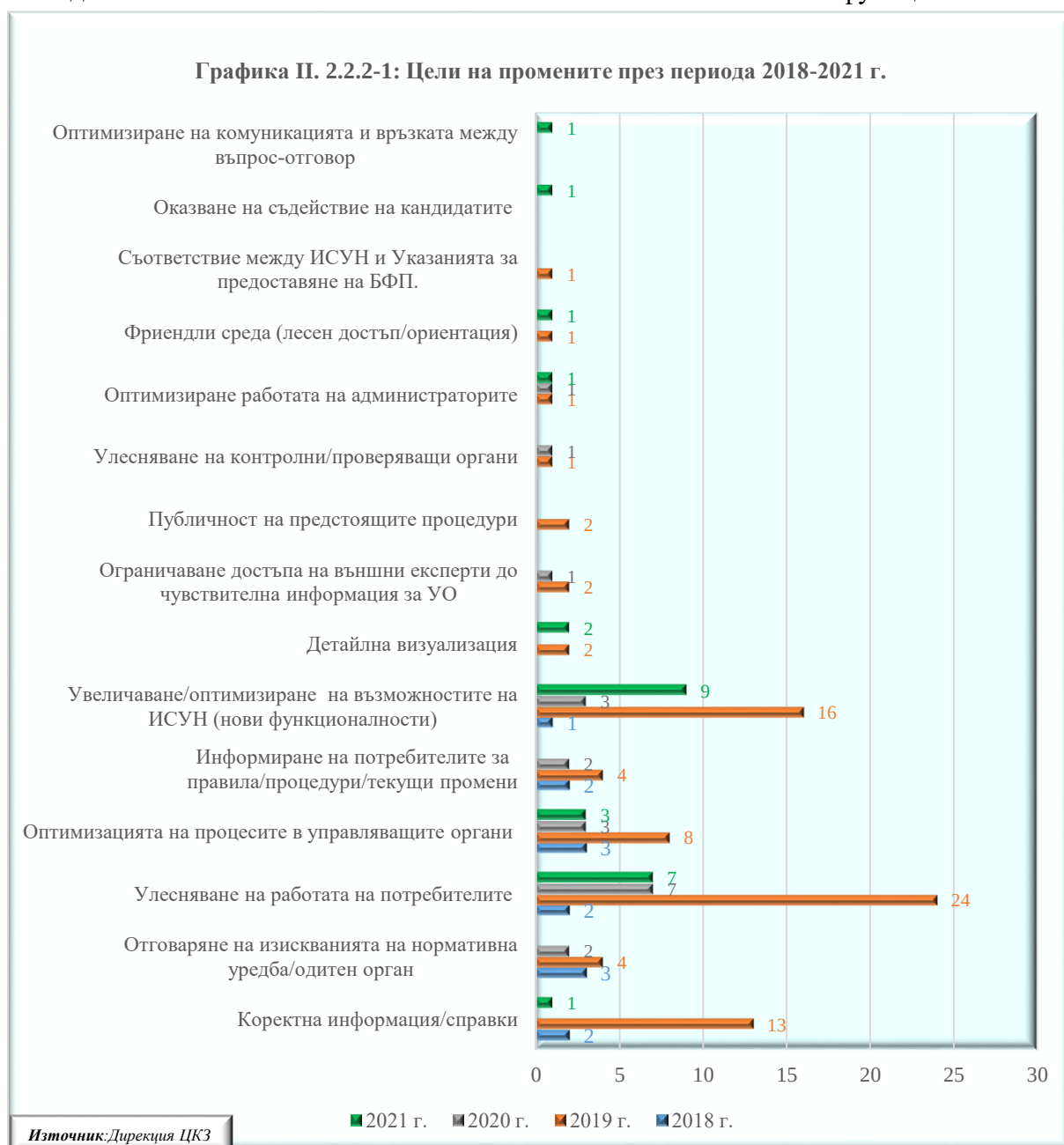
2.2.2. Промените през 2018 г. са насочени предимно към: осигуряване на коректна информация в отделните модули на системата, включително и в генерираните справки; отговаряне на изискванията на нормативната уредба и одитния орган; улесняване работата на потребителите и управляващите органи; информирание на потребителите за

Заявките с категория на промените от „Средно ниво“ са най-много, както за всяка отделна година от периода 2018 – 2021 г., така и за целия период.

Заявките за промени от „Високо ниво“ се нареждат на второ място, а тези с категория „Ниско ниво“ са най-малко през 2018 г., 2019 г., 2020 г. и общо за периода. Динамиката на относителния дял на промените с категория „Средно ниво“ за периода 2018 г. -2020 г. показва увеличаване до 2020 г., когато достига стойности до 88 на сто, след което пада рязко с 31 процентни пункта, но въпреки това остава с най-голям относителен дял. При промените с

³²¹ Одитно доказателство № 17.5.;

правила/процедури/текущи промени и оптимизиране на възможностите на ИСУН с въвеждането на нови функционалности.



През следващата година очакваният резултат от промените се разширява в посока на: подобряване на визуализацията; ограничаване на достъпа на външни експерти до чувствителна информация за УО на оперативните програми; публичност на предстоящите процедури; улесняване на контролни/проверяващи органи; оптимизиране работата на администраторите; лесен достъп и ориентация и съответствие между ИСУН и указанията за предоставяне на БФП. През 2020 г., освен към постигане на посочените в предходните години очаквани резултати, промените са насочени и към оптимизиране на възможностите на ИСУН, в т.ч. и нови функционалности. През 2021 г. се добавят и промени, целящи оказване на съдействие на кандидатите и оптимизиране на комуникацията и връзката между въпрос-отговор.³²²

³²² Одитни доказателства №№ 27.11 и 28;

В резултат от предприетите действия са извършени редица подобрения във функционалностите на системата (модулите), които позволяват изцяло електронно да се обслужват процесите по подаване на проектни предложения, оценка, договаряне, отчитане и верификация на проектите, сертификация, проверки на място, одит и други.

Практическото изражение на изброените цели (очаквани резултати) е представено в Графика П. 2.2.2-1. Броят на засегнатите модули не отговаря на броят на заявените промени, тъй като една промяна може да засегне повече от един модул.

Извършените промени за 2018 г. са представени в Графика П. 2.2.2-2 и обхващат 5 модула в системата, като най-много са в модул „Сертифициращ орган“.



През 2019 г. промените засягат вече много повече модули – 18 (Графика П. 2.2.2-3), като най-много са заявените промени в модул „Системна информация“ (14), следван от модулите „Е-управление на проекти“ (7), „Предоставяне на БФП“ (7) и „Наблюдение“ (7) и „Е-кандидатстване“ (6).



За 2020 г. най-много изменения са реализирани в модул „Е-кандидатстване” (5 изменения от общо 17) и модул „Системна информация”.

Седем изменения засягат модул „Управление на проекти” и 4 модул „Договори” през 2021 г. Останалите са приблизително еднакво засегнати, видно от следващата графика.

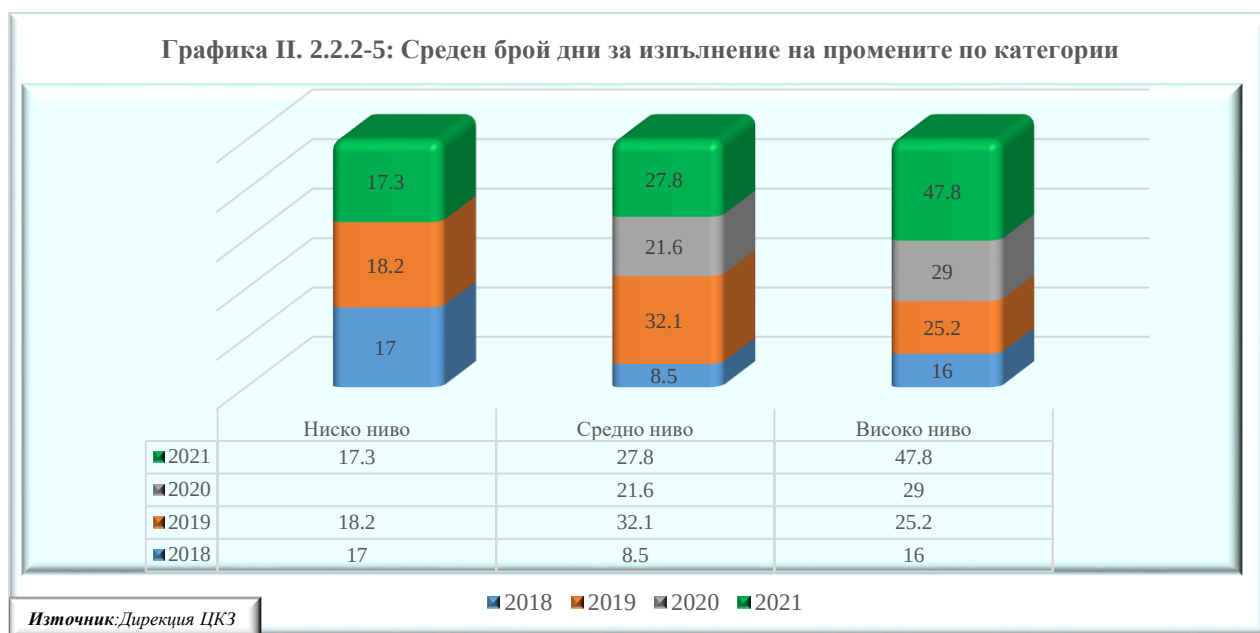


Изпълнението на промените и сроковете, в които това се прави е съществена част от процеса по тяхното управление.

Практическото извършване на промените с категория „Ниско ниво“ за целия разгледан период (2018-2021 г.) не е повече от 18 дена.

Промените с категория „Средно ниво“ се изпълняват средно в рамките на 23 дни, а тези с категория „Високо ниво“ се изпълняват средно в

рамките на месец³²³. За периода 2016-2021 г. няма извършвани спешни промени, инциденти, причинени от извършените промени, както и промени за връщане към предишното състояние³²⁴.



³²³ Дните за изпълнение обхващат само работните дни в календарната година.

³²⁴ Одитно доказателство № 27.14.;

Заявките за промени се изпълняват редовно, коректно и в обозрими срокове, което прави процеса по управление на промяната ефективен.

2.2.3. Дейностите по развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020 се реализират от външен изпълнител по силата на договор с 5-годишен срок изпълнение - до месец юни 2023 г.³²⁵ В обхвата на договора е включена услуга за разработване на нови функционалности и поддържане на ИСУН 2020, изискващи промени в приложния софтуер на системата, които не могат да бъдат извършени посредством средствата на системното и приложното администриране.³²⁶

Извършените дейности по поддръжка се отчитат на тримесечна база, с посочване на реализираните промени. Преди въвеждане на промените от високо ниво в реална среда се извършва тестване, което се документира в протоколи, подписани от представители на възложителя и изпълнителя.³²⁷ Протоколите не съдържат детайлна информация относно вида на тестовете, които са направени за всяка конкретна промяна, с цел гарантиране правилното и безпроблемно функциониране на всички останали модули от системата и системата като цяло.³²⁸

В края на 2019 г. е въведен и индикатор „Дял на разработените функционалности (високо ниво) от общия обем работа за отчета в процент (%)“³²⁹. Данните показват, че има периоди, в които повече от $\frac{3}{4}$ от направените промени са свързани с разработването на функционалности от високо ниво и други периоди, в които промени с такъв характер не са извършвани.³³⁰

Таблица II. 2.2.3: Дял на разработените функционалности (високо ниво) от общия обем работа по тримесечия в процент (%)

Тримесечие	Процент
04.12.2019 г. - 04.03. 2020 г.	29
04.03.2020 г. - 04.06.2020 г.	43
04.06.2020 г. - 04.09.2020 г.	4
04.09.2020 г. -04.12.2020 г.	58
04.12.2020 г. - 04.03.2021 г.	76
04.03.2021 г. - 04.06.2021 г.	16
04.06.2021 г. - 04.09.2021 г.	14
04.09.2021 г. - 04.12.2021 г.	24
04.12.2021 г. - 04.03.2022 г.	0
04.03.2022 г. - 04.06.2022 г.	10
04.06.2022 г. - 04.09.2022 г.	0

Източник: Дирекция ЦК³³¹

Процесът по управление на промяната на ИСУН 2020 в рамките на администрацията на МС се реализира чрез регистриране на заявки за промяна, които се предават на външния изпълнител за изпълнение. Осигуряването на ресурс и извършването на редица подобрения във функционалностите на системата, които позволяват подобряване и улесняване работата на потребителите ѝ, е показател за постигната ефективност на този процес, което се доказва и от мнението на потребителите, работещи с най-много модули на системата - управляващите органи. В същото време е осигурена и прозрачност на процеса от момента на регистрирането на заявките за промяна до момента на тяхното въвеждане в ИСУН 2020, което позволява да се проследи и тяхната навременност. Потенциал за подобрение има в посока извършване на тестване на промените от средно и ниско ниво и по-детайлно документирание на извършените тестове.

2.3. Надеждност на извличаната от ИСУН 2020 информация

Едно от основните предимства при използването на информационна система е възможността бързо и лесно да се достъпва до справочна информация в различни разрези

³²⁵ Одитно доказателство № 2.11. Договор ИСУН МС-66/04.06.2018 г.;

³²⁶ Одитно доказателство № 2.11. Договор ИСУН МС-66/04.06.2018 г., Раздел III;

³²⁷ Одитно доказателство № 27.10.;

³²⁸ Одитни доказателства №№ 36 и 37;

³²⁹ Одитно доказателство № 27.13. Междинен доклад 7 за отчетен период 04.12.2019 г. - 04.03.2020 г., т. 1.3., стр. 7;

³³⁰ Одитно доказателство № 27.13.;

³³¹ Одитно доказателство № 27.13.;

и нива на обобщаване без риск от грешки при сортирането, групирането и обобщаването ѝ.

Както всяка информационна система, ИСУН 2020 комуникира с обкръжаващата я среда като получава данни и сигнали от нея чрез входовете си и изпраща такива чрез изходите си. Данни в системата се въвеждат посредством двата ѝ основни модула – вътрешния и публичния, съответно от кандидатите и бенефициерите и от органите за управление и контрол на средствата от външни източници, чиято е и отговорността за коректността и достоверността на въвежданите данни.³³²

ИСУН 2020 дава възможност за извличане на синтезирана информация, както от публичния модул, така и от вътрешния модул. В **публичния** е налична информация за: междинни етапи и цели за изпълнение от Националния план за възстановяване и устойчивост (НПВУ); изпълнение на оперативни програми; индикатори; индикативни годишни работни програми; резултати от оценка; проектни предложения; реално изплатени средства; бенефициери и проекти без наложени финансови корекции; отворени данни, както и списък на операциите по Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския парламент и на Съвета³³³ и Регламент (ЕС) № 508/2014 на Европейския парламент и на Съвета³³⁴. **Вътрешният модул** на ИСУН 2020 дава възможност за генериране и извличане на обобщена информация по различни показатели от различни модули. Използват се няколко подхода при систематизирането на информацията, в резултат на което могат да бъдат получени обобщени данни, както с характер на справки, каквито са повечето справки в модул „Наблюдение“, така и с характер на регистри, каквито са таблиците, които се генерират в другите модули на системата – „Процедури“, „Проектни предложения“, „Договори“, „Проверки“, „Мониторинг и финансов контрол“, други. Тези таблици представляват списък на въведените елементи в съответния модул или подмодул.³³⁵

Единствените текстове, които могат да се приемат като указателни относно изходите на системата са кратките описания на публичния модул на ИСУН 2020 и модул „Наблюдение“ на вътрешния модул на системата, включени в документ „Информация относно ИСУН 2020, необходима за СУК“.³³⁶ *При липсата на по-детайлно описание се приема, че изходите на системата са справките и таблиците в модул „Наблюдение“ на вътрешния модул на ИСУН 2020 и секция „Справки“ в публичния ѝ модул.*

Предвид основното предназначение на ИСУН 2020 - да записва и съхранява в компютризирана форма данни за всички операции, необходими за мониторинга, оценката, финансовото управление, проверката и одита на средствата от европейските фондове³³⁷ е важно системата да генерира коректни изходни данни и информация по

³³² Съгласно чл. 21 от Закона за управление на средствата от ЕСИФ/ЕФСУ;

³³³ Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 17 декември 2013 година за определяне на общоприложими разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд, Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони и Европейския фонд за морско дело и рибарство и за определяне на общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд и Европейския фонд за морско дело и рибарство, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 1083/2006 на Съвета;

³³⁴ Регламент (ЕС) № 508/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 15 май 2014 година за Европейския фонд за морско дело и рибарство и за отмяна на регламенти (ЕО) № 2328/2003, (ЕО) № 861/2006, (ЕО) № 1198/2006 и (ЕО) № 791/2007 на Съвета и Регламент (ЕС) № 1255/2011 на Европейския парламент и на Съвета;

³³⁵ Одитно доказателство № 30;

³³⁶ ИСУН 2020/модул „Помощ“, документ „Информация относно ИСУН 2020, необходима за СУК“;

Модул „Наблюдение“ във вътрешния модул на ИСУН 2020 „Позволява генериране на различни видове справки, които да се включват в изготвяните отчети и доклади и да подпомогнат процесите по управление, анализ и оценка на въздействието на прилаганите мерки. Позволява извеждането на задължителните за поддържане в компютризирана форма данни.“

„**Публичният модул** е среда за електронно кандидатстване, електронно отчитане и публична информация и предоставя обобщена информация за финансовото изпълнение на програмите (договорени и изплатени средства), общо и по отделно за всяка една, на различните нива на информацията: от ниво програма (профил, прогноза, изпълнение), през приоритетна ос, под-приоритет, процедура.“

³³⁷ чл. 125, ал. 2, буква г) от Регламент (ЕС) № 1303/2013 на Европейския Парламент и на Съвета от 17 декември 2013 година, за определяне на общоприложими разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд, Европейския земеделски фонд за развитие на селските райони и Европейския фонд за морско дело и рибарство и за определяне

различни показатели и на различни нива на обобщаване. Това трябва да се реализира на всички изходи на системата, за всеки потребител в зависимост от нуждите му и независимо от достъпа:

- за гражданите, които имат право на достъп до информация за изразходването на ресурсите от външни източници и ефекта от това;
- за органите за управление – с цел информационно осигуряване на управленския процес;
- за контролните органи - с цел бърз достъп до надеждна информация и намаляване на административната тежест за структурите, обект на контрол;
- за ЕК, която като финансиращ орган и инициатор на създаването на системата, има право на постоянен достъп до достоверна информация за използването на средствата и реализираните с тях цели.

С оглед на това, за целите на одита е извършена съпоставка между данните от различните изходи на системата; данни по определени показатели от ИСУН 2020 и предоставените данни по същите показатели от управляващите органи (УО) на оперативните програми (ОП)³³⁸. Извършени са и проучвания на функционалностите на отделните модули за извличане на информация и на подхода на УО на ОП при предоставяне на данни за изпълнението на програмите.

2.3.1. Ограничения при извличането на данни от ИСУН 2020

а) ИСУН 2020 предлага възможност за извличане на обобщени данни по различни показатели, както от публичния си модул, така и от вътрешния. За нито една от генерираните от системата таблици с данни, както за тези с характер на справки, така и за тези с характер на регистри, не съществува описание на съдържанието им. А при част от таблиците, дори и наименованията на колоните не са говорещи по отношение на съдържанието им. Такава е таблицата в подмодул „Финансови корекции“ в модул „Мониторинг и финансов контрол“, в която няма яснота относно информацията, която следва да се представи в колони „Номер“ и „Ред от бюджет“.³³⁹ Не е разработено и писмено ръководство за модул „Наблюдение“, което да пояснява каква информация се съдържа в съответната справка. Налично е само видео-ръководство, което не съдържа текстови и вербални обяснения.³⁴⁰

Част от УО на ОП³⁴¹ посочват, че е необходимо изготвяне на указания за изходите на системата. Други³⁴² са на мнение, че при наличие на еднакви наименования на колоните в различни таблици в системата следва да има пояснение за съдържанието им.³⁴³

Липсата на описание на данните не подпомага потребителите при работата с ИСУН 2020, а в случаите, в които системата извежда различни данни в колони с еднакви или аналогични наименования в различните таблици и справки – липсата на описание пречатства потребителите на информация от нея за адекватна работа с данните.

б) Съдържанието на справките, регистри и справочната информация от публичния и вътрешния модул не може да се модифицира според нуждите на отделния потребител по отношение на видовете показатели, които да включва. Това може да се постигне чрез допълнителна обработка на данните след експортирането им в MS Excel, като се използват възможностите на този или друг софтуерен продукт за обработка на

на общи разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд, Кохезионния фонд и Европейския фонд за морско дело и рибарство, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 1083/2006 на Съвета;

³³⁸ ОПДУ, ОПОС, ОПРР, ОПРЧР, ОПНОИР, ОПИК, ОПТТИ;

³³⁹ Одитно доказателство № 9, Екранни снимки II. 2.3.1-6;

³⁴⁰ Одитно доказателство № 27.2.;

³⁴¹ ОПНОИР, ОПИК, ОПТТИ;

³⁴² ОПДУ;

³⁴³ Одитно доказателство № 23, 23.1-23.9;

данни в такъв формат, което налага изразходването на допълнителен административен капацитет.

в) И в публичния и във вътрешния модул, при генериране на таблици с данни, групирани по приоритетни оси на оперативните програми, системата подрежда приоритетните оси по азбучен ред вместо по номерацията на приоритетните оси, с които те фигурират в утвърдените оперативни програми, което може да доведе до объркване на потребителите.³⁴⁴

г) *Не всички подмодули* от вътрешния модул на системата позволяват експортирането на генерираните таблици в MS Excel. Такъв е случаят с подмодул „Финансови корекции“ в модул „Мониторинг и финансов контрол“. Освен това, генерираната в този подмодул информация не съдържа данни за размера на наложената финансова корекция, което, заедно с невъзможността за експорт на данните от този подмодул, не позволява изготвянето на обобщена информация с характер на регистър на наложените финансови корекции.³⁴⁵

д) Критериите за сортиране на данни (филтри), които могат да се приложат към изходите на системата са ограничени. Например, при извличане на данни от подмодул „Проектни предложения“ в модул „Проектни предложения“ не може да се приложи филтър за регистрационния статус на проектното предложение. Това отново следва да се направи извън системата, при последваща обработка на експортирания файл в MS Excel. Друг пример е подмодул „Финансови корекции“ в модул „Мониторинг и финансов контрол“ от вътрешния модул на ИСУН 2020, където не може да се приложи филтър за период. В този случай, обаче, слабостта не може да се компенсира и чрез функционалностите на MS Excel, тъй като подмодулът не позволява експортиране на данните.³⁴⁶

е) Вътрешният модул на ИСУН 2020 невинаги експортира в MS Excel таблиците в същия формат, в който ги визуализира в самата система. Например, при извличане на данни за сключените договори в модул „Договори“, подмодул „Договори“ системата генерира таблица с 8 колони³⁴⁷, последната, от които е „Общо финансиране“. При експорт на тази информация в MS Excel таблицата вече е с 12 колони, от които 4 нови³⁴⁸, в които стойността на договора е представена по източници. В този случай потребителя вижда различни стойности на финансови показатели по договора, при което е необходимо сам да изследва причината за разминаванията. Посочената от дирекция ЦКЗ причина за това е, че в процеса на работа се е открила необходимост тази таблица да предоставя по-разширен набор от информация за специфични нужди на потребителите. Същевременно, за да не се компрометира скоростта при извличане на данните в системата и при всеки достъп до подмодул „Договори“ да се натоварва с генериране на таблица с всички 12 колони, данните за допълнителните 4 колони се извличат само при експорт на таблицата.³⁴⁹ *Съображенията са основателни, но ефективността им е спорна предвид факта, че тази разлика не е пояснена в ръководството, предназначено за потребителя за съответния подмодул на ИСУН 2020.*

ж) Експортираните в MS Excel файлове не съдържат специфична идентификация за съдържанието им, нито в наименованието на файла, нито в самия файл. Липсва информация и за приложените филтри (програма и приоритетна ос, период, регион, други), които са зададени, за да се сортират и групират данните в дадения файл. Например, справките за реално изплатените средства се експортират във файл с

³⁴⁴ Одитно доказателство № 31;

³⁴⁵ Одитно доказателство № 9, Екранни снимки II, 2.3.1-7;

³⁴⁶ Одитно доказателство № 9, Екранни снимки II, 2.3.1-3 и II, 2.3.1-7;

³⁴⁷ „Процедура“, „Номер“, „Дата на сключване“, „Наименование“, „Статус на изпълнение“, „Необработено искане за изменение/промяна“, „Бенефициент“ и „Общо финансиране“;

³⁴⁸ „Регистрационен номер“, „Дата на изпращане към УО“, „КО по КИД 2008“, „БФП-Общо“ и „Собств. съфинансиране“;

³⁴⁹ Одитни доказателства № 32.3 и 9, Екранни снимки II, 2.3.1-4;

наименование „actuallyPaidAmount“, без то да говори по някакъв начин за коя оперативната програма, приоритетна ос, период се отнася. В самият файл също няма информация, както за периода, за който се отнасят данните, така и за други филтри, когато прилагането им е възможно.³⁵⁰ В експортираната таблица за подадените проектни предложения от модул „Наблюдение“, подмодул „Справка Проектни предложения“, нито в наименованието на документа, нито в съдържанието му, има информация за програмата и за приоритетната ос.³⁵¹ Това може да въведе в заблуждение всеки потребител, относно това с какви данни работи, в случай, че не е запознат с тази специфика и в момента на експортиране не е преименувал файла и/или допълнил в него липсващите данни. Това функционално ограничение на ИСУН 2020 не позволява извлечена информация от системата и впоследствие означена с цел идентифицирането ѝ относно нейното съдържание, да бъде потвърдена от други заинтересовани лица и пречатства ефективното и ефикасно изпълнение на задълженията на контролните органи по начин, по който да не се ангажират отговорните за въвеждане на данните в системата лица.

Управляващите органи на ОП, с изключение на един³⁵², изразяват мнение, че системата се нуждае от редица подобрения, преобладаващата част от които са свързани с възможността за прилагане на филтри по различни показатели и потребителя сам да определя вида и съдържанието на справките, предвид че справките са с предварително зададен дизайн и силно ограничени възможности за избор на параметри и филтри.³⁵³

2.3.2. Несъответствия в данните от различните изходи на ИСУН 2020

ИСУН 2020 допуска грешки и разминавания в данните както между вътрешния и публичния модули, така и в данните между подмодулите във вътрешния модул на системата като:

а) генериране на 3 различни стойности за реално изплатени средства (РИС) за всяка оперативна програма – една от публичния модул и 2 от вътрешния модул. При генериране на тези справки за ОПРР 2014-2020 на 01.09.2022 г.:

- в колона „Реално изплатени средства“ на справка в раздел „Реално изплатени средства“ в модул „Справки“ на публичния модул на ИСУН 2020 се визуализира сумата 2 238 226 016, 29 лв.;

- във вътрешния модул на ИСУН 2020, модул „Мониторинг и финансов контрол“, под-модул „Реално изплатени средства“, при експорт на данните, общата сума на изплатената безвъзмездна финансова помощ е различна - 2 302 069 926,95 лв.

- в колона „Реално изплатени суми – Общо“ на „Обобщена справка за ОП“ в модул „Наблюдение“ на вътрешния модул на ИСУН 2020 сумата е 956 083 604,44 лв.

Причината за разминаванията между данните от публичния модул на ИСУН 2020 и данните от модул „Мониторинг и финансов контрол“, подмодул „Реално изплатени средства“ на вътрешния модул на ИСУН 2020 е, че двата изхода на система предоставят информация за плащанията в различни сечения:

- справка „Реално изплатени средства“ от публичния модул на системата предоставя информация за общия размер на изплатените суми, намалени с възстановените суми „по дълг“ и/или „по договор“ – т.е. „чистата“ изплатена сума;

- генерираната в подмодул „Реално изплатени средства“, модул „Мониторинг и финансов контрол“, таблица предоставя информация за всички елементи (брой плащания), въведени в системата във всички допустими статуси – „Чернова“, „Въведена“

³⁵⁰ Одитно доказателство № 31;

³⁵¹ Одитно доказателство № 9, Екранни снимки: П. 2.3.1-1; П. 2.3.1-2;

³⁵² УО на ОПРЧР 2014-2020;

³⁵³ Приложение № II. 2.3.1. “Предложения на УО на ОП за подобрения в ИСУН 2020“; Одитни доказателства №№ 23, 23.1-23.9;

и „Анулирана“. В тази връзка, таблицата е с характеристиките на регистър, в който се визуализира информация за броя на извършените плащания, тяхната стойност, работен статус на операцията и начин на въвеждане (ръчно или автоматично, чрез интерфейса със САП) и в нея не намират отражение възстановените суми;³⁵⁴

б) В „Обобщена справка за ОП“ от модул „Наблюдение“, във вътрешния модул на системата, има нелогично разминаване в сумите по отделните компоненти на реално изплатените средства - стойността на европейското финансиране е 1 944 923 049,63 лв., което е повече от общата стойност на РИС. Частта на националното финансиране (НФ) е 336 879 194, 44 лв., а РИС от собствено финансиране - 0 лв. Сборът на сумите в трите колони – европейско, национално и собствено финансиране е 2 281 802 244,07 лв., като тази сума не отговаря на посочената в колона „РИС-Общо“ - 956 083 604,44 лв.³⁵⁵

Причината за разминаванията с данните в „Обобщена справка за ОП“ в модул „Наблюдение“ на вътрешния модул на ИСУН 2020 и нелогичните стойности в колоните на справката е неправилното функциониране на справката.³⁵⁶ Поради тази причина, системата не позволява и да се извлече информация за бюджета на отделна оперативна програма по приоритетни оси за определен период, тъй като филтърът за дата не работи на еднакъв принцип за всички колони. В резултат, при генериране на справка към определена по-ранна дата или за определен период не се визуализират всички приоритетни оси и, респективно, информацията в колони „Бюджет на програмата – Общо/ЕС/НФ/СП“ не е пълна и липсват цели приоритетни оси.³⁵⁷

в) Системата генерира различни стойности и за договорените средства. Във вътрешния модул на ИСУН 2020, модул „Наблюдение“, „Справка сключени договори“, при експорт на данните по ОПРР за периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г., общата сума на договорите за предоставяне на БФП е 343 655 004,75 лв. В публичния модул, секция „Справки“, подмодул „Изпълнение по оперативни програми“, сумата на договорените средства е посочена по години с натрупване. За 2020 г., сумата на договорените средства (общо БФП) по ОПРР е 2 841 935 890,33 лв., а за 2019 г., сумата на договорените средства (общо БФП) по ОПРР е 2 441 365 657,98 лв. От така представените данни, следва, че сумата на договорените средства по ОПРР за 2020 г., без натрупване, е 400 570 232,35 лв. Обяснението за това е, че „Справка сключени договори“ от модул „Наблюдение“ предоставя информация за това по кои договори за БФП, по дадена оперативна програма, бенефициерите са сключили договори с външни изпълнители и на каква стойност. А справка „Изпълнение на оперативни програми“, в колона „Договорени средства (БФП)“ се предоставя информация за стойността на сключените договори между УО на оперативните програми и бенефициерите.³⁵⁸

г) Съществуват различия и в данните за броя на проектните предложения, извлечени от различните модули на вътрешния модул на ИСУН 2020. Експортът на данни за ОПДУ 2014-2020 за периода 01.01.2020 г.-31.12.2020 г. от модул „Проектни предложения“, подмодул „Проектни предложения“ показва 154 броя проектни предложения, докато експортът от модул „Наблюдение“, „Справка за проектни предложения“ показва 159 броя проектни предложения. Всъщност броят на подадените проектни предложения за периода по ОПДУ 2014-2020 е 152. Причините за тези различия са няколко. Двата модула предоставят информация за проектните предложения в различни сечения - модул „Проектни предложения“, подмодул „Проектни предложения“ представлява списък на подадените проектни предложения и техните регистрационни данни, като в него фигурират както тези в статус „Регистрирано“, така

³⁵⁴ Одитно доказателство № 30;

³⁵⁵ Одитно доказателство № 30;

³⁵⁶ Одитно доказателство № 30.1;

³⁵⁷ Одитно доказателство № 31;

³⁵⁸ Одитно доказателство № 30.2;

и в статус „Оттеглено“, а справка „Проектни предложения“ от модул „Наблюдение“ предоставя по-детайлизирана информация за подадените проектни предложени, само в статус „Регистрирано“. В тази справка всяко проектно предложение присъства толкова пъти, колкото места за изпълнение са въведени във формуляра за кандидатстване – за всяко местоположение информацията се представя в отделен ред, поради което броят на проектите предложения е завишен. За да се получи реалният брой на подадените проектни предложения, таблиците и от двата изхода на системата трябва да се обработят допълнително в MS Excel. На практика от ИСУН 2020 не може директно да се извлече информация за броя на подадените проектни предложения по дадена програма за определен период от време.³⁵⁹

д) Различават се и данните за броя на сключените договори от вътрешния и публичния модул на ИСУН 2020.

Например, броят на сключените през 2020 г. договори по ОПРЧР 2014-2020, извлечен от вътрешния модул на ИСУН 2020, модул „Договори“, подмодул „Договори“ и модул „Наблюдение“, „Справка договори“ е 654, а в публичния модул на ИСУН 2020, секция „Програми“ за ОПРЧР 2014-2020, на ред „Общ брой договори“, „Проекти“ са посочени 680. Разликата се дължи на това, че филтрите за дата в публичния и вътрешния модули се прилагат към различни полета на раздел „Основни данни“ за договора, от вътрешния модул на ИСУН 2020, модул „Договори“.³⁶⁰

е) Различни данни се извличат от вътрешния модул на ИСУН 2020 и за броя на нередностите.

Например: по ОПИК „Справка за нередности“, която е в модул „Проверки“ показва 87 регистрирани през 2020 г. нередности, а „Справка за нередности“ от модул „Наблюдение“, показва 104 регистрирани през 2020 г. нередности. Разликата се дължи на това, че в първия случай таблицата филтрира информацията по отношение на периода на докладване на нередността, докато във втория, по дата на създаване на уведомлението за нередност.³⁶¹

ж) Установено е разминаване и в стойностите на индикаторите. В модул „Наблюдение“, „Справка Индикатори“ на вътрешния модул на ИСУН 2020 по индикатор „Брой служители на УО, чиито възнаграждения са финансирани от Техническа помощ“ към 12.09.2022 г. се визуализира отчетна стойност 393, а в публичния модул, секция „Справки“, „Справка за индикаторите“, отчетната стойност по този индикатор е 509. Разликата отново е в резултат от проблем при работата на системата, който е отстранен след извършено надграждане на част от функционалностите, включително и актуализиране на действието и визуализацията на „Справка за индикаторите“ на публичния модул на системата.³⁶²

Управляващите органи също посочват редица слабости, свързани с функционалностите на ИСУН 2020. Сред забележките са: липсата на възможност за потясно или конкретно таргетиране на изходящите данни; недостатъци на Справка по искания за плащане, Справка финансово изпълнение, Справка договори, Обобщена справка за ОП; работата на филтрите; отчитането на индикаторите; дублиране на информация в справките; генерирането на разминаваща се информация в различните модули и справки; проблеми при експортиране на данни в MS Excel, други.³⁶³

Липсата на достатъчно информация за изходните данни от различните модули на ИСУН 2020; липсата на идентификация на експортираните в MS Excel файлове; наличието на различни данни по отделни показатели при извличането им от различните

³⁵⁹ Одитно доказателство № 30.3;

³⁶⁰ Одитно доказателство № 30.4;

³⁶¹ Одитно доказателство № 30.5;

³⁶² Одитно доказателство № 30.9;

³⁶³ Приложение № II. 2.3.2. „Посочени от УО проблеми при извличане на справочна информация от ИСУН 2020“;

модули и различните изходи от системата и на грешки при генерирането на част от справките, поставят под съмнение коректността на обобщената и систематизирана от нея информация. Това не улеснява потребителите и не осигурява адекватна информационна осигуреност на процеса по управление на средствата от външни източници.

2.3.3. Използване на ИСУН 2020 от управляващите органи

С цел установяване доколко УО на оперативните програми ползват ИСУН 2020 при предоставяне на обобщена и систематизирана информация за управлението на средства от ЕС за целите на мониторинга и контрола, осъществяван и от външни органи, е изисквана информация по 9 показатели за периода 01.01.-31.12.2020 г., без ограничения при ползваните за извличането им източници на информация. Изисканата информация е за:

- Бюджет на програмата;
- Договорени средства;
- Реално изплатени средства;
- Верифицирани средства;
- Сертифицирани средства;
- Брой проектни предложения;
- Брой сключени договори;
- Брой нередности;
- Обща стойност на първоначално наложените финансови корекции.

В допълнение е извършено сравнение между информацията, предоставена от УО на ОП и наличната в публичния и във вътрешния модул на ИСУН 2020 по тези показатели. Данните от вътрешния модул са извлечени от модул „Наблюдение“, който генерира таблици тип справки.³⁶⁴

Установи се, че при едва 65 на сто от показателите, УО на ОП са използвали като източник ИСУН 2020, като само при 57 на сто от показателите не се е наложило използването на други източници на данни. Публичният модул и модул „Наблюдение“ от вътрешния модул на системата са използвани като източници на данните само при 13 на сто от показателите, като едва при 11 на сто, тези модули са единствен източник на данни. При останалите 87 на сто от показателите са ползвани данни и от модули („Проверки“, „Договори“, „Системна информация“, „Проектни предложения“, „Мониторинг и финансов контрол“), генериращи таблици тип регистри, които представляват списъци на въведените елементи в съответния модул или подмодул.³⁶⁵

Карте II. 2.3.3.

Посочени от УО на ОП причини за използването на различни от ИСУН 2020 източници за извличане на данни за изпълнението на програмите:

- модул „Наблюдение“/под-модул „Справка Проектни предложения“ не генерира информация за броя оттеглени проектни предложения;
- системата не позволява извличане на данни към определен минал момент, без да се отразяват относими към тази информация промени, настъпили след този момент;
- справките в модул „Наблюдение“ не винаги предоставят необходимата информация, поради което се налага УО да я извличат от други модули на ИСУН 2020 и да я модифицират с помощта на собствени бази данни;
- невъзможността от вътрешния модул на ИСУН 2020 да се извлече информация за верифицирани и сертифицирани средства;
- наличие на некоректни данни в извличаните справки;
- наличие на особености при отчитаните показатели, което изисква използването на специфични методи за изчисляването им.

Източник: УО на ОП

³⁶⁴ Одитни доказателства №№ 30 и 31

³⁶⁵ Одитни доказателства №№ 30, 31, 34 и 34.1-34.8;
Виж Карте II. 2.3.3.;

Причините, посочени от УО на ОП, които налагат използването на различни източници са свързани основно с невъзможността за извличане на определени данни от системата и с наличието на некоректни данни в част от генерираната/извлечена от системата информация.³⁶⁶

Невъзможността от ИСУН 2020 да бъдат извлечени коректни данни за отчитането на основни показатели за изпълнението на програмите показва, от една страна, ограничените възможности на системата и от друга - недостатъчната информация за характеристиките на данните, които се съдържат и могат да бъдат извлечени в и от отделните модули на ИСУН 2020.

Прави впечатление и различното тълкуване от страна на УО на ОП на съдържанието на отделните показатели, една от причините за което отново е липсата на яснота относно съдържанието на данните по показателите, с които работи ИСУН 2020. Например:

- по показателя „Брой проектни предложения“ част от УО на ОП посочват, че тук се включват и предложенията, които са били оттеглени, отхвърлени и тези, по които бенефициерите са отказали подписване на административен договор;³⁶⁷

- по показателя „Обща стойност на първоначално наложените финансови корекции“ част от УО на ОП, считат, че показателят не следва да отчита размера на корекцията, наложена по установени от одитния орган нередности, а само установените от УО на ОП;³⁶⁸

- по показателя „Брой нередности“ част от УО на ОП не включват установени нередности по интегрирани проекти.³⁶⁹

От изключителна важност за ИСУН 2020, като система, която следва да съхранява информация, въведена от различни субекти, които носят и отговорността за достоверността на данните, е да има много ясно и еднозначно описание на информацията, вида, формата/структурата, съдържанието и източниците на данни, които следва да бъдат въведени в системата, така че да се осигури еднаквост при въвеждането им. Постигането на такава унифицираност може да бъде подпомогнато и от разработването на максимален брой допълнителни автоматизирани контроли за защита на въвежданата информация от грешки.

2.3.4. Несъответствия в данните за оперативните програми, извлечени от ИСУН 2020 и предоставените от управляващите органи

Съпоставката на извлечените от ИСУН 2020 изходни данни по определените 9 показатели за 2020 г. и предоставените от управляващите органи на ОП данни по тях, показва наличието на разлики при 81 на сто от показателите. Установените разлики са в широк диапазон – от незначителни до 8,5 пъти по-малки и 13 пъти по-големи стойности, посочени от УО на ОП в сравнение с данните в ИСУН 2020. Например:

- Стойността на верифицираните и сертифицираните през 2020 г. разходи по ОПОС 2014-2020, посочена от УО на ОП е почти 2 пъти по-голяма от средствата в генерираната „Обобщена справка за ОП“ от модул „Наблюдение“ на вътрешния модул на ИСУН 2020;

- Броят на подадените през 2020 г. проектни предложения по ОПДУ 2014-2020, посочен от УО на ОП е почти 2 пъти по-малък от броя, който се генерира в „Справка Проектни предложения“ от модул „Наблюдение във вътрешния модул на ИСУН 2020;

³⁶⁶ Одитни доказателства № 23, 23.1-23.9;

³⁶⁷ Одитно доказателство № 34.4;

³⁶⁸ Одитно доказателство № 34.4;

³⁶⁹ Одитно доказателство № 34.6;

- Посоченият от УО на ОП бюджет на ОПРЧР 2014-2020 през 2020 г. е почти 6 пъти по-малък от бюджета, който се генерира в „Обобщена справка за ОП“ от модул „Наблюдение“ на вътрешния модул на ИСУН 2020;

- Посочената от УО на ОПРЧР 2014-2020 сума на реално изплатените средства през 2020 г. по програмата е почти 4 пъти по-малка от сумата, която се генерира в Справка „Реално изплатени средства“ на публичния модул на ИСУН 2020, секция „Справки“;

- Стойността на първоначално наложените през 2020 г. финансови корекции по ОПРР 2014-2020, посочена от УО на ОП е над 2,5 пъти по-малка от сумата, която се генерира в „Справка Финансови корекции“ от модул „Наблюдение“ във вътрешния модул на ИСУН 2020;

- Стойността на верифицираните през 2020 г. разходи по ОПРР 2014-2020, посочена от УО на ОП е почти 5 пъти по-малка от сумата, която се генерира в „Обобщена справка за ОП“ от модул „Наблюдение“ във вътрешния модул на ИСУН 2020, а на сертифицираните - почти 6 пъти по-малка;

- Стойността на верифицираните и сертифицираните през 2020 г. разходи по ОПНОИР 2014-2020, посочена от УО на ОП е почти 3 пъти по-голяма от верифицираните и сертифицирани разходи за същата година, които се генерират в „Обобщена справка за ОП“ от модул „Наблюдение“ във вътрешния модул на ИСУН 2020;

- Стойността на верифицираните и сертифицираните през 2020 г. разходи по ОПИК 2014-2020, посочена от УО на ОП е съответно 8 и 8,5 пъти по-малка от верифицираните и сертифицирани разходи, които се генерират в „Обобщена справка за ОП“ от модул „Наблюдение“ във вътрешния модул на ИСУН 2020;

- Стойността на верифицираните и сертифицираните през 2020 г. разходи по ОПТТИ 2014-2020, посочена от УО на ОП е почти 13 пъти по-голяма от верифицираните и сертифицирани разходи, които се генерират в „Обобщена справка за ОП“ от модул „Наблюдение“ във вътрешния модул на ИСУН 2020.³⁷⁰

Тези несъответствия естествено резултират в голямо разминаване и в обобщените данни за изпълнението на оперативните програми, предоставени от УО, достигащи до 2,7 и 3 пъти по-малко верифицирани и сертифицирани средства, спрямо наличните данни в ИСУН 2020.³⁷¹

Извършената от дирекция ЦКЗ проверка на установените различия показва, че освен че „Обобщена справка за ОП“ в модул „Наблюдение“ не работи коректно, в част от останалите случаи некоректността на данните се дължи на специфики, като например с интегрираните процедури, финансирани от няколко програми, което изисква прилагането на различни филтри за да се извлекат точни данни по определените показатели, за което потребителят не е уведомен. Конкретни причини за различията в данните по по-голямата част от показателите не е посочена от ЦКЗ.³⁷²

2.3.5. Източници на информация за целите на докладването на напредъка по изпълнение на оперативните програми пред Европейската комисия

При подготовка на данните, необходими за докладване на напредъка в изпълнението на оперативната програма пред Комисията, почти всички УО на ОП посочват, че извличат първичните данни от ИСУН 2020 и впоследствие ги прецизират чрез проверки в собствени бази данни или други източници – SAP, Системата на ЕК за управление на фондовете в ЕС (SFC 2014), годишни доклади за напредъка по изпълнението на финансовите инструменти и др. Изключение прави само УО на ОПРЧР 2014-2020, който уточнява, че ИСУН 2020 е единственият източник на данни. Поради

³⁷⁰ Одитни доказателства №№ 31, 34 и 34.1-34.8;

³⁷¹ Одитно доказателство № 34;

³⁷² Одитно доказателство № 35;

спецификата на различните индикатори, чрез които се отчита напредъка по отделните оперативни програми се налага и използването на други източници - Национален статистически институт, доклади от експертни анализи, социологически и ГИС-базирани проучвания, анкетни карти, годишният Сравнителен анализ на европейските иновации (European Innovation Scoreboard) на ЕК, административни регистри. Част от УО на ОП посочват, че ползват данни и от „Обобщена справка по ОП“ в модул „Наблюдение“, въпреки, че по данни на дирекция ЦКЗ не функционира коректно.³⁷³

Общото впечатление в част от УО на ОП е, че ИСУН 2020 се справя по-добре с бизнес процесите, свързани със събиране на информация, отколкото с нейното извеждане в справки във вид, удобен за анализ. Като цяло, оценката на УО на ОП за качеството на изходните данни, генерирани от ИСУН 2020 в модулите „Проверки“, „Мониторинг и финансов контрол“ и „Наблюдение“ по отношение на пълнотата и точността на експортираната информация за целите на управлението, наблюдението, оценката и контрола на програмите е положителна. Преобладаващата част (86 на сто) от управляващите органи на ОП, смятат, че ИСУН 2020 се нуждае от малки³⁷⁴ или значителни³⁷⁵ подобрения. Напълно удовлетворен от качеството на изходните данни е УО на ОПРЧР 2014-2020 и няма УО на ОП, който да изразява пълна неудовлетвореност от качеството на изходните данни на системата.

Управляващите органи на оперативните програми също отбелязват, че при необходимост от уточнения във връзка с функционирането на системата, от дирекция ЦКЗ реагират навременно и допълват генерираните в справки данни, когато е установена такава необходимост от страна на УО.³⁷⁶

Установените грешки в изходите на ИСУН 2020, значителните разминавания в данните, които системата визуализира в различните си модули, ограничените възможности и недостатъчната гъвкавост при извличане на справки, съпроводено от липса на описание на съдържанието на справките, принуждава органите за управление на средствата от външни източници да поддържат допълнителни бази данни, което да им гарантира наличието на коректна информация за напредъка по изпълнението на програмите и да им осигури възможност да изпълняват адекватно задълженията си за докладване, както пред националните органи и обществото, така и пред финансиращия орган – Европейската комисия. Това поставя под съмнение доколко ИСУН 2020 изпълнява основната си функция - да осигурява необходимите данни за мониторинга, оценката, финансовото управление, проверката и одита на средствата от външни източници.

В същото време се забелязва, че продължителната работа на управляващите органи на оперативните програми в условията на съществуващи слабости и ограничения на системата прави част от тях по-малко чувствителни към тези недостатъци и ги поставя в ситуация, при която приемат за нормално информационната система, създадена именно за тази цел да не може да задоволява напълно техните потребности от достатъчна и надеждна информация.

2.4. Удовлетвореност на потребителите от функционирането на системата

2.4.1. Удовлетвореността на потребителите от функционирането на ИСУН 2020 се измерва посредством заложеният по ОПДУ 2014-2020 специфичен индикатор „Удовлетвореност на потребителите на ИСУН“. За целта, от Звеното за техническа

³⁷³ Одитни доказателства № 23, 23.1-23.9 и 35;

³⁷⁴ ОПОС, ОПНОИР, ОПИК и ОПДУ;

³⁷⁵ ОПРР и ОПТТИ;

³⁷⁶ Одитни доказателства №№ 23, 23.1-23.9;

подкрепа (Help Desk) два пъти годишно се изпращат анкетни карти до потребителите на системата (бенефициери и потребители от УО на ОП) на случаен принцип.³⁷⁷

Анкетната карта съдържа както затворени въпроси, така и възможност за коментари в свободен текст. С въпросите се събира информация за:

- анкетирания – електронен адрес и наименование на бенефициента и/или потребителя от УО на ОП;

- колко често използва и какви дейности извършва в системата³⁷⁸;

- удовлетвореност на потребителите от работата им в ИСУН 2020³⁷⁹, измерена с качествена и количествена скала³⁸⁰;

- ползване на услугите на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) на ИСУН 2020³⁸¹;

- удовлетвореността от услугите на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk), аналогично на удовлетвореността от системата измерена с количествена и качествена скала³⁸²;

- допълнителни коментари от респондентите³⁸³.

През 2019 г. анкетната карта претърпява промяна, като освен редакция на съществуващите въпроси, се добавя и нов въпрос, чрез който се получава информация кои са най-често използваните модули в системата.³⁸⁴

Попълването на анкетата не е задължително, но краткостта ѝ предполага отговор от по-голям брой респонденти.³⁸⁵

Введено е и допълнително анкетиране и на потребителите, ползвали услугите на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk), което се извършва при приключването на всеки казус. По информация на дирекция ЦКЗ, резултатите от тази анкета се наблюдават текущо за вътрешно ползване на отдел „Информационни системи“, без да се изготвят официални анализи.³⁸⁶

Общият брой на отговорилите анкетиран лица (бенефициери и потребители от УО на ОП), получени в рамките на провежданите през 1-во и 2-ро полугодие анкети варира от 443 през 2017 г. до 1 714 през 2020 г. В обхвата на прегледа не е включено извършеното проучване през 2016 г., тъй като в този период анкетите не са обработвани автоматизирано и липсват данни за 1-то полугодие на годината.³⁸⁷ При обобщаване на данните от анкетните карти, получени от проучването към 30.06.2019 г. не е направено разграничение между бенефициери и потребители от УО на ОП. Поради което, с цел избягване прекъсване на динамичния ред, броя на отговорилите през 1-то полугодие бенефициери и потребители от УО на ОП е изчислен, като са използвани относителните дялове на получените отговори от тези групи потребители през 2-то полугодие, когато 68 на сто от отговорите са получени от бенефициери и 32 на сто от потребителите от УО на ОП.

За периода 2016-2021 г. в анкетата участват приблизително равен брой бенефициери и потребители от УО на ОП.

³⁷⁷ Одитни доказателства №№ 3.8, 7.4, 4.8, 3.20, 8.1 и 5.1;

³⁷⁸ „Използвате ИСУН2020 основно за:“

³⁷⁹ „Удовлетворен ли сте от работата си с ИСУН2020: „

³⁸⁰ Виж следващата страница

³⁸¹ „Колко често се налага да се обръщате за помощ към Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) на ИСУН 2020? „

³⁸² „Удовлетворен ли сте от работата си със Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) на ИСУН „

³⁸³ „Ако искате да направите допълнителни коментари, бележки или др., моля попълнете ги тук“

³⁸⁴ „Кои модули на системата използвате най-често“

Одитно доказателство № 2.20;

³⁸⁵ Одитно доказателство № 5;

³⁸⁶ Одитни доказателства №№ 3.8, 7.4, 4.8, 3.20, 8.1 и 5.1;

³⁸⁷ Одитно доказателство № 5;



* За 2016 г. са представени данни само за 2-то полугодие, поради което броят по отделните категории е значително по-малък

2.4.2. Удовлетвореността на потребителите се измерва чрез въпрос „Удовлетворен ли сте от работата си с ИСУН2020“, като са дадени 11 възможности за оценка – от „Да, напълно (100 %)“, преминаващи през стъпка от 10 „Доволен съм, но не повече от 90 %“, „Доволен съм, но не повече от 80 %“ ... до „НЕ, изобщо (0 %)“.

За целите на анализа на удовлетвореността по вид потребители, години и категории, предвид липсата на данни по видове потребители за 1-во полугодие на 2019 г. отново се приема, че съотношението е аналогично на измереното през 2-то полугодие.

Степента на удовлетвореност на двете групи потребители не се различава съществено, което се потвърждава и от следваща графика и все пак е видно, че удовлетвореността на потребителите от УО на ОП е средно с 8 процентни пункта (пр. п.) по-ниска в изследвания

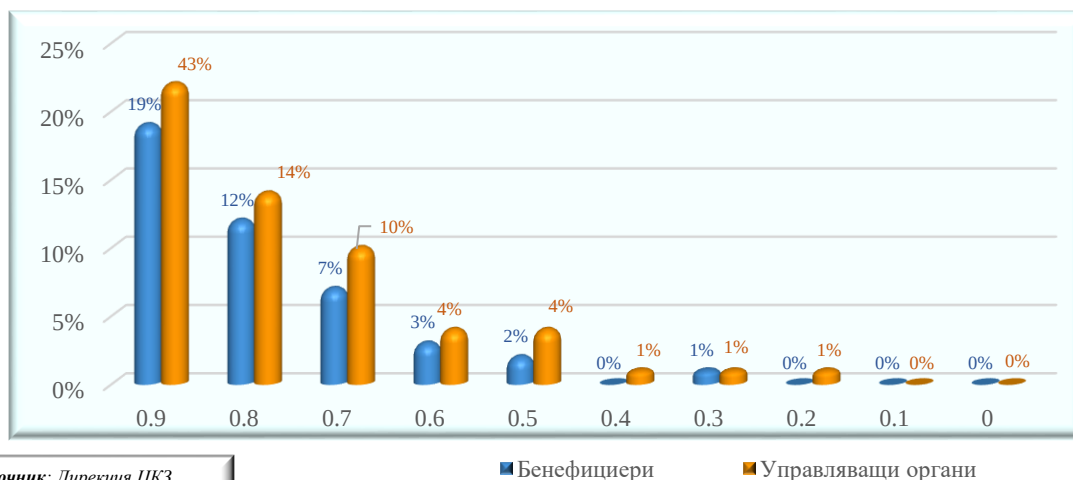


период, което вероятно се обуславя от факта, че те работят с всички модули на ИСУН 2020.³⁸⁸

За оценка на конкретната удовлетвореност на потребителите от системата е разгледано процентното съотношение по дадените оценки от респондентите по години, по потребители и средно за целия период.

³⁸⁸ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

Графика II. 2.4.2-2: Удовлетвореност на потребителите от ИСУН 2020 по видове оценки за периода 2016-2021 г. (в проценти)



Данните показват, че 93 на сто от бенефициерите и 89 на сто от потребителите от УО на ОП оценяват удовлетвореността си от ИСУН 2020 в категориите над 70 на сто, което показва много висока степен на удовлетвореност. Като делът на респондентите, които отговарят, че са напълно удовлетворени от функционирането на системата е най-висок - 55 на сто от бенефициерите и 43 на сто потребителите от УО на ОП. В същото време, делът на потребителите, които оценяват удовлетвореността си в категориите 40 на сто и по-малко са едва 1 на сто от бенефициерите и 3 на сто от потребителите от УО на ОП.³⁸⁹

2.4.3. Възможността, която предоставят анкетите за даване на допълнителни коментари е използвана от значителна част от анкетираните потребители, като характерът им позволява да се разграничат в три категории: похвала, критика и предложение. Следва да се има предвид, че един респондент може да попадне и в двете, дори в трите групи отговори, тъй като в коментарът му може да се включва както похвала, така критика, а също и предложение. За целите на анализа критиките се приемат за проблеми.³⁹⁰

Таблица II. 2.4.3-1: Брой коментари по години и по потребители

Години	Бенефициери				Управляващи органи на оперативните програми				ОБЩО
	Брой похвали	Брой критики	Брой предложения	Общо	Брой похвали	Брой критики	Брой предложения	Общо	
2016 г. *	0**	0	0	0	1	4	1	6	6
2017 г.	9	4	5	18	2	11	10	23	41
2018 г.	17	18	16	51	8	12	17	37	88
2019 г.	17	26	28	71	13	24	23	60	131
2020 г.	26	20	29	75	11	25	12	48	123
2021 г.	18	15	15	48	12	14	11	37	85
ОБЩО	87	83	93	263	47	90	74	211	474

* За 2016 г. са представени данни само за 2-то полугодие, поради което броят по отделните категории е значително по-малък

** За 2016 г. реда с бенефициерите е отбелязан с „0“, тъй като няма оставени коментари от анкетираните.

Източник: Дирекция ЦКЗ³⁹¹

³⁸⁹ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

³⁹⁰ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

³⁹¹ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

Подобно на данните за брой анкетирани по години и общо, данните за 2016 г. не са пълни – липсват данни за 1-то полугодие, а данните за 2019 г. са обобщени и за да не се възпрепятства тяхното разглеждане по категории потребители (бенефициери и потребители от УО на ОП) се приема, че съотношението е аналогично на установеното през 2-то полугодие.³⁹²

Най-много критики към системата са отправени през 2020 г. от потребителите от



УО на ОП (25) и най-малко през 2016 г. (4). Общият брой критики на бенефициерите и потребителите от УО на ОП не се различава много, но все пак повече са отправените критики от потребителите от УО на ОП, което се дължи на факта, че те работят с всички модули на ИСУН 2020. Много малко потребители от УО на ОП са похвалили системата (само 47) за периода 2016-

2021 г., докато в същото време похвалите от страна на бенефициерите са почти двойно повече (87). Предложенията, които са дадени от потребители от УО на ОП за целия период също са по-малко - 74, в сравнение с дадените от бенефициери - 93.

Динамиката в броя на критиките и при двете категории потребители показва нарастване до 2020 г. включително, след което следва спад, което е логично предвид намаляването на общия брой на анкетираните през 2021 г.³⁹³

Проблемите в отговорите на респондентите са разделени в няколко категории, което да позволи тяхното анализиране:

- *Функционални ограничения в системата*, като напр.: достъп до модул; липса на поле „относно“ в модул „Комуникация“; затруднения в извличането и проверяването на въведени данни; много малко опции за филтриране и търсене на необходимата информация и др.;
- *Обучения/Процедури*, включващи въпроси, свързани с липсата на достатъчно информация в ръководствата за потребителите и др.;
- *Кореспонденция в системата*, напр. забавяне/закъснение на електронни писма; липса на възможност за филтриране и др.;
- *Прекъсване на работата на системата*, напр. бавна работа в системата през Internet explorer, „забиване“ на системата и др.;
- *Звеното за техническа подкрепа (Help Desk)*, като: липса на обратна връзка или противоречиви указания по един и същи казус от различни служители;
- *Лесен за използване интерфейс на системата (User-friendly interface)*, напр. при някои процеси се изисква ръчно изтриване на записи; затруднена ориентация в системата при търсене; в системата са заложили термини без указващи полета и др.;
- *Неточности*, напр. не винаги се запазват направените промени по време на работа и се губи информация; в отделните модули има аналогични наименования на

³⁹² Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

³⁹³ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

заглавия; наличие на неточна информация в отделни модули (за стойността на БФП, за статуса на проекта и т.н. и др.³⁹⁴

Най-много идентифицирани проблеми (89) от страна на потребителите от УО на ОП са в категория „Функционални ограничения на системата“ за целия период (2016-2021 г.). На следващо място, с 21 проблема се нарежда категория „лесен за използване“ (User-friendly) интерфейс на системата или „приятелската“ среда за работа на ИСУН 2020. На трето място за целия период попада категория „Неточности“. Най-малко проблеми от потребителите от УО са отчетени в категория Звеното за техническа подкрепа (Help Desk).³⁹⁵

При бенефициерите най-голям е броят на проблеми с категория „Функционални ограничения в системата“ (25). На второ място за целия период (2016-2021 г.) с 15 проблема се нарежда категория „Прекъсване на системата“ и на трето място с 14 проблема категория „User-friendly“ интерфейс на системата. Отново най-малко проблеми има отчетени при обслужването от служителите на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk).³⁹⁶

Таблица II. 2.4.3-1: Вид на споделените проблеми общо УО на ОП и бенефициери

Година	Функционални. ограничения в системата	Прекъсване на системата	Кореспонденция в системата	User - friendly интерфейс	Неточности	Обучения/ Процедури	Help desk	Общо:
2016 г.	3	0	1	0	0	1	0	5
2017 г.	11	1	1	3	0	2	1	19
2018 г.	13	8	0	6	4	2	2	35
2019 г.	28	3	5	13	12	6	0	67
2020 г.	26	4	2	13	7	1	0	53
2021 г.	8	5	1	12	2	0	1	29
ОБЩО:	89	21	10	47	25	12	4	208

Източник: Дирекция ЦКЗ³⁹⁷

Проблемите на УО на ОП и бенефициерите за периода 2016-2021 г. се повтарят. С най-голям относителен дял са проблемите в категориите „Функционални ограничения в системата“ – средно 43 на сто за целия изследван период, следвана от категорията „User-Friendly интерфейс на системата“ – с 23 на сто и „Неточности“ – с 12 на сто. Прекъсването на работата на системата е проблем само за 10 на сто от респондентите.³⁹⁸

³⁹⁴ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

Приложение № 7 Посочени от потребителите проблеми и предложения за промени в ИСУН 2020 по категории (към Раздел II. т. 2.4.);

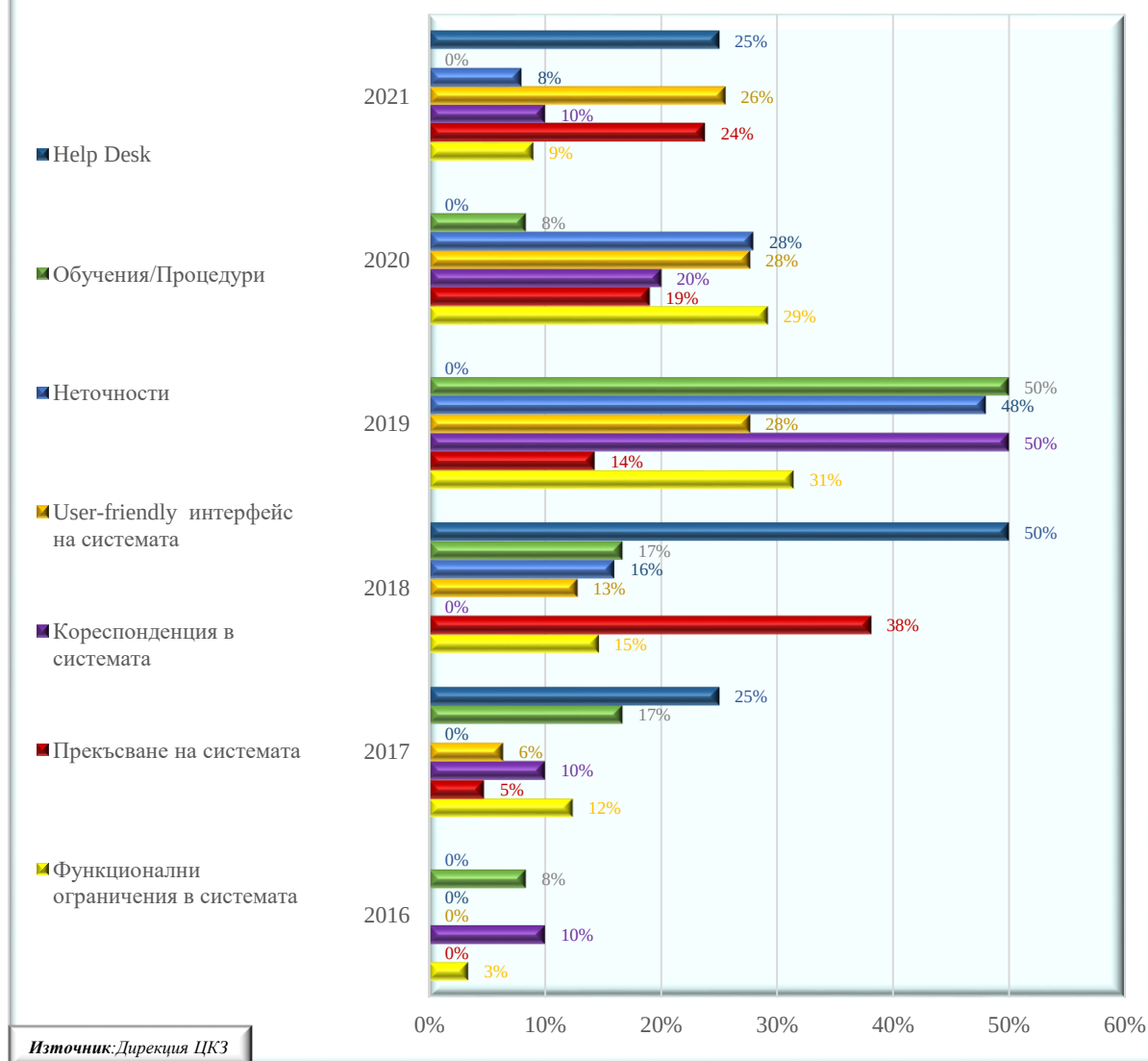
³⁹⁵ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

³⁹⁶ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

³⁹⁷ Одитни доказателства №№ 27.11 и 28;

³⁹⁸ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

Графика П. 2.4.3-2: Относителен дял на основните категории проблеми, посочени от всички потребители на ИСУН 2020



2.4.4. Предложенията за подобрения, дадени от потребителите на ИСУН 2020 са обособени в 5 основни категории, както следва:

- *Функции на системата:* създаване на нови команди (бутон Undo/Insert); разширяване на раздели с възможност за въвеждане на повече информация; автоматично попълване/запаметяване на полета; актуалният бюджет на проекта в ИСУН да може да се експортира автоматично в MS Excel формат, с формулите и др.;

- *User-friendly интерфейс:* подобряване организацията на работа; по-голяма гъвкавост на информацията по различните видове проекти; опростяване на сайта; справка за подадените към момента проектни предложения по дадена схема; подобряване на достъпността и интуитивността на интерфейса; опростяване на формулярите за кандидатстване; по-добра прегледност, читаемост и разбиране в текстовите полета; да има възможност за форматиране и др.;

- *Кореспонденция в системата:* нотификация, ако няколко потребители работят в един и същи профил едновременно; нотификации при получаването на писма от УО на ОП; получаване на електронно съобщение, когато се прави профилактика или

актуализация на системата; при кореспонденция до бенефициер в ИСУН 2020 да излиза с име и № на договора на бенефициера и др.;

- *Ръководство за работа, инструкции, обучения*: ръководството за работа да бъде малко по-подробно; да се качат ръководствата за управление на съответния проект и приложенията към тях в допълнителен модул; повече обучения с практическа насоченост към потребителите; инструкцията за отчитането на договорите трябва да е по-конкретна; видео указания (You Tube tutorials) относно попълване на формуляра и др.;
- *Звеното за техническа подкрепа (Help Desk)*: да има връзка с разработчиците на системата ИСУН 2020 и да има и телефон за връзка.³⁹⁹



В периода 2016-2021 г. най-много предложения за промени в ИСУН 2020 от страна на потребителите са направени по отношение на функционалностите на системата (86) и нейният интерфейс (64). Потребителите от УО на ОП считат, че функционалностите на системата се нуждаят от много повече подобрения (35) в сравнение с интерфейса (13), докато при бенефициерите двете категории са почти изравнени по отношение на направените предложения за промени, съответно 33 и 36 броя.⁴⁰⁰

По информация на дирекция ЦКЗ, се извършва текущ преглед на проблемите и предложенията в анкетните карти. При положително становище, предложението за подобрение се реализира в рамките на определен от началника на отдел „Информационни системи“ времеви период, съобразен с приоритетността, като процесът не се документира. Изготвя се единствено *заявка за промяна в обхвата на системата*, като заявката не се обвързва със съответната анкетна карта.⁴⁰¹

Високата степен на удовлетвореност на потребителите от функционирането на ИСУН 2020, е резултат най-вече от услугата, която те получават от Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) и постоянството в работата по усъвършенстване на системата.

³⁹⁹ Одитни доказателства №№ 2.20, 3.19, 8 и 29;

Приложение № 7 Посочени от потребителите проблеми и предложения за промени в ИСУН 2020 по категории (към Раздел II, т. 2.4.);

⁴⁰⁰ Приложение № 7 Посочени от потребителите проблеми и предложения за промени в ИСУН 2020 по категории (към Раздел II, т. 2.4.), **Таблица II. 2.4.4-1:** Основни категории предложения на бенефициерите; **Таблица II. 2.4.4-2:** Основни категории предложения за подобрения от УО на ОП; **Таблица II. 2.4.4-3:** Основни категории предложения за промени в ИСУН 2020 от всички потребители (в брой);

⁴⁰¹ Одитно доказателство № 3.21;

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

През периода 2016-2021 г. управлението на дейностите по поддръжане и развитие на ИСУН 2020 не може да достигне необходимото ниво на ефективност, въпреки че са налице редица фактори, които подпомагат доброто управление на процеса и повишават ефективността, като:

- осигуряването на ресурс (финансов и експертен) за поддръжане, оптимизиране и развитие на ИСУН 2020 чрез сключването на петгодишен договор с външен изпълнител;
- осигурената висока наличност на всички критични помощни системи в контекста на управлението на непрекъсваемостта на работата на системата чрез сключването на споразумение за осигуряване на правилното и непрекъснато функциониране на ИСУН 2020 в Държавния хибриден частен облак;
- разработването на дизайн на решение за възстановяване след бедствие на ИСУН 2020 за осигуряване на високо надеждна и високо налична ИТ инфраструктура, която съдейства за работоспособността на системата в случай на бедствие или авария в основния информационен център;
- въведената процедура за създаване на резервни копия и архивиране (back up), с цел гарантиране, че всяка важна информация ще бъде възстановена след възникване на авария или бедствие и регулярното получаване на автоматичен обобщен доклад за генерираните резервни копия на информацията в системата;
- тестването на целостта на архивираните данни, обезпечено с въведени „Процедури за регулярно тестване на целостта на архивираните данни“;
- определянето на изисквания за документиране на промените;
- извършените подобрения във функционалностите на системата (модулите), които позволяват изцяло електронно да се обслужват процесите по подаване на проектни предложения, оценка, договаряне, отчитане и верификация на проектите, сертификация, проверки на място, одит и други;
- изпълнението на заявките за промени редовно, коректно и в обозрими срокове, което прави процеса по управление на промяната ефективен;
- високата степен на удовлетвореност на потребителите от услугата, която те получават от Звеното за техническа подкрепа (Help Desk) и постоянството в работата по усъвършенстване на системата.

По висока степен на ефективност е постигната при управлението на информационните технологии, подпомагащи управлението на средства от външни източници по отношение на:

- функционалната компетентност на звеното, отговорно за управление на ИСУН 2020 с позиционирането му на достатъчно високо ниво в държавната администрация; осигуряването му с необходимите екипи и звена за поддръжка и ясното дефиниране на функциите на директора на дирекция „Централно координационно звено“ в администрацията на Министерския съвет и на функционалните звена и екипи за поддръжка на системата. Установените слабости по отношение на: неактуалността на процедурите, липсата на разграничение кои процедури/функции/отговорности за коя система са относими – ИСУН или ИСУН 2020 или и двете, неопределянето на ръководители на екипите за поддръжка могат да бъдат преодоляни в краткосрочен план без да окажат негативно влияние върху поддръжането и функционирането на системата;
- въведените правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси, които имат потенциала да осигурят необходимата рамка за извършване на наблюдение на дейността за информационното осигуряване на управлението на средствата от външни източници, след като се актуализират към настъпилите изменения за начина, по който се поддържа и управлява ИСУН 2020 и

допълнят със система от индикатори, чрез които да се измерва напредъка в изпълнението на отделните ИТ дейности и процедури;

- наличието на процедури за изготвяне и съхранение на документация за информационните системи и приложения и определяне на ролите на служителите, които също се нуждаят от преглед за приложимостта им, актуализация и допълване, за да се гарантира адекватно проследяване и управление на промените в информационната система;

- наличието на процедури за проверка на спазването на изискванията на документите на информационна сигурност, където отново има необходимост от актуализиране и прецизиране.

Управлението на информационните технологии, свързано с ИСУН 2020 не може да бъде определено като достатъчно ефективно, предвид:

- липсата на стратегическо планиране и наличието на слабости в краткосрочното планиране, както и липсата на ред и правила за извършване на стратегическо и оперативно планиране на дейностите, свързани с управлението на информационната система, повишава риска да не бъдат идентифицирани начините за задоволяване на настоящите и бъдещи нужди на управлението на средствата от външни източници чрез информационните технологии и не гарантира, че изграждането и развитието на информационната система е насочено към постигане на целите на това управление;

- липсата на адекватно наблюдение и анализ на административния капацитет на звеното, отговорно за управление на ИСУН, което да позволи извършването на оценка на достатъчността на човешките ресурси и обосновка на евентуална необходимост от промяна;

- въведените процедури за документиране на всички процеси, свързани с управлението на ИСУН, без наличие на цялостен механизъм за отчитане на тези процеси, което не гарантира адекватно проследяване и управление на промените в информационната инфраструктура;

- липсата на политика за възлагане на подизпълнители, която да определя кои дейности могат да се възлагат на външни изпълнители, и на процедури за определяне на реда за възлагането, не гарантира, че придобиването на необходимите ИТ активи и услуги се извършва по най-подходящия начин;

- пропуските в управлението на рисковете, свързани с ИСУН 2020 и недостатъците на Вътрешните правила за управление на риска в дирекция ЦКЗ;

- наличието на пропуски в ръководствата и указанията за използване на ИСУН 2020, включително и видео-ръководствата;

- ниската ефективност на част от процедурите за проверка на спазването на изискванията на документите на информационна сигурност в администрацията на Министерски съвет.

Ефективното управление на дейностите по поддържане и развитие на ИСУН 2020 се възпрепятства от слабости, свързани с управлението на важни процеси като осигуряване на непрекъсваемостта на системата, реакцията при инциденти и извършването на промени в системата, както и генерирането на некоректно обработена от системата изходна информация.

През периода 2016-2021 г., Информационната система за управление и наблюдение - ИСУН 2020, има сериозен потенциал да осигурява управлението на средствата от външни източници с необходимите данни и информация предвид:

- създадената организационна структура за управление на системата;
- въведената рамка за: извършване на наблюдение на дейността за ИТ осигуряване на управлението на средствата от външни източници; проверка на

спазването на изискванията на документите за информационна сигурност; създаване на резервни копия и архивиране и документиране на промените;

- осигурените ресурси (финансов и експертен) за поддържане, оптимизиране и развитие на системата;

- наличността на критични системи, осигуряващи непрекъсваемост на работата;

- постоянното разширяване и подобряване на функционалните възможности на системата и високата удовлетвореност на потребителите от дейността на звеното за нейната поддръжка.

Независимо от това, ефективността на ИСУН 2020 за осигуряване на необходимата информация и данни за управлението на средствата от външни източници е ограничена поради:

- липсата на стратегическо планиране на дейностите за управление на системата и на процедури за възлагане на изпълнението на дейности, свързани с поддържането и развитието на ИСУН 2020 на външни изпълнители;

- ограничените възможности на системата да генерира данни в различни разрези и нива на обобщаване;

- установените некоректни данни от изходите на системата, поради проблеми при извличането на обобщена информация от нея;

- липсата на описание на съдържанието на генерираните от системата и нейните модули таблици/справки/регистри и

- необходимостта от актуализиране и допълване на голяма част от утвърдените вътрешни правила и процедури за управление на ИСУН 2020.

ПРЕПОРЪКИ:

Министърът на финансите да предприеме мерки и действия за осигуряването на:

1. Разработване и утвърждаване на стратегия/дългосрочен план за развитие на ИСУН 2020, обхващащ най-малко: оценка на текущото и бъдещо използване на информационните технологии с оглед ефективно изпълнение на целите на системата за подпомагане управлението на средствата от външни източници; определянето на дългосрочни цели и мерки за тяхното постигане и система за мониторинг и оценка на изпълнението.⁴⁰²

2. Утвърждаване на правила и процедури за стратегическо планиране, които да определят процесите по разработване и актуализиране на ИТ стратегия; извършването на анализ и оценка на настоящото и бъдещото ползване на информационните технологии при управлението на средствата от външни източници и преценка на необходимостта от разработване на нова информационна система или развитие/надграждане на съществуващата такава, вкл. определяне на параметрите ѝ.⁴⁰³

3. Допълване на процедурите за краткосрочно планиране на дейностите по развитие, надграждане и поддържане на ИСУН 2020 в посока на детайлизиране на задачите, определяне на ясни графици, цели, индикатори за измерване на изпълнението, отговорни лица и др., което да позволи проследяване на напредъка в изпълнението на задачите и ефективността му.⁴⁰⁴

4. Допълване и актуализиране на процедурите за мониторинг на дейността за информационно осигуряване на управлението на средствата от външни източници, в посока: адаптиране на процедурите към настъпилите изменения в начина на управление на ИСУН 2020; установяване на система от индикатори, чрез които да се измерва напредъка в изпълнението на отделните дейности; и въвеждане на процедури за документиране и докладване на изпълнението на дейностите по наблюдение.⁴⁰⁵

5. Актуализиране на приложение 1, т. 2 „Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите“ към Политиката по информационна сигурност на ИСУН с цел да се прецизират:

- видовете екипи за поддръжка на ИСУН 2020 и функциите им в съответствие с настъпилите промени в управлението на системата;

- коя/кои процедура/задължения/отговорности за коя система се отнасят – ИСУН, ИСУН 2020 или и двете;⁴⁰⁶

- правилата за управление на собствената системна инфраструктура и критично важните ресурси.⁴⁰⁷

6. Допълване на заповедите на главния секретар на администрацията на Министерския съвет за определяне на състава на звената и екипите за поддръжка на ИСУН, като се определи ръководител на всеки от екипите и посочат функциите/задълженията/отговорностите, които им се възлагат.⁴⁰⁸

7. Сключване на ново споразумение с Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ към Министерството на електронното управление, в което да се отразят актуалните взаимоотношения между двете институции във връзка с предоставянето/ползването на облачната услуга тип „Инфраструктура като услуга“.⁴⁰⁹

⁴⁰² Констативна част, Раздел I, т. 1.1.;

⁴⁰³ Констативна част, Раздел I, т. 1.1.;

⁴⁰⁴ Констативна част, Раздел I, т. 1.2.;

⁴⁰⁵ Констативна част, Раздел I, т. 2.;

⁴⁰⁶ Констативна част, Раздел I, т. 3.2.;

⁴⁰⁷ Констативна част, Раздел I, т. 1.1.;

⁴⁰⁸ Констативна част, Раздел I, т. 3.2.;

⁴⁰⁹ Констативна част, Раздел I, т. 3.2.;

8. Извършване на анализ и оценка на достатъчността на административния капацитет за нуждите на поддържане и управление на ИСУН 2020, чрез който да се подпомогне и процеса по оптимизиране на процедурите.⁴¹⁰

9. Актуализиране на Част „Списък на разпространение“ във всички документи за информационна сигурност с цел да се прецизира и допълни процедурата за разпространение на документите и актуализациите им.⁴¹¹

10. Актуализиране на приложение 1, т. 6 „Правила и процедури за поддържане на ИТ активите“ по отношение на:

- определяне на срок за съхранение на наличната в ИСУН 2020 информация;
- процедурата за документиране на тестването на носителите на информация и
- процедурата за документиране на прехвърлянето на оперативни ресурси към Резервния ИЦ.⁴¹²

11. Въвеждане на политика и/или процедури за възлагане на външни изпълнители, чрез които да се определи кои функции и дейности могат да бъдат възлагани на външни изпълнители и реда за контрол и управление на разходите, определяне на изискванията към услугата, избор на изпълнител, сключване на споразумение на ниво техническо обслужване/договор, управление на договорите, спазване на изискванията за сигурност.⁴¹³

12. Актуализиране и допълването на Политиката за информационна сигурност с цел:

- адаптиране на процедурите към настоящите условия, в които функционира ИСУН 2020 по отношение на миграцията в Държавния хибриден частен облак;
- определяне на начина на извършване на вътрешния контрол по спазване на документите за информационна сигурност на системата от директора на дирекция „Централно координационно звено“ в администрацията на Министерския съвет и начина на документирането му;
- определяне на минималния обхват и периодичност на прегледите на действията по информационна сигурност и на външния контрол по спазване на изискванията на правилата и процедурите за контрол на достъпа до ИТ активите, извършвани от служителя по сигурността на информацията на администрацията на Министерския съвет;
- определяне на случаите, в които трябва да се предприемат мерки при неспазване на Политиката по информационна сигурност на ИСУН и вида на мерките;
- определяне на нарушенията, при които следва да се изготвя „Доклад за инцидент по сигурността“.⁴¹⁴

13. Да организира разработването и утвърждаването на План за непрекъсваемост на ИСУН 2020 в съответствие с изискванията на Политиката за информационна сигурност на ИСУН или актуализирането на съществуващите процедури, които да съдържат всички изискващи се в Политиката за информационна сигурност на ИСУН елементи на Плана за непрекъсваемост. (Раздел. II. т. 1.1.)

14. Да организира допълването на Процедурите за регулярно тестване на целостта на архивираните данни с определяне на отговорни длъжностни лица за изпълнението им.

15. Да организира извършването на оценка на необходимостта от обучения и курсове на отдел „Информационни системи“ в областта на информационните технологии и да се реализират оценените като необходими обучения.⁴¹⁵

⁴¹⁰ Констативна част, Раздел I, т. 3.3.;

⁴¹¹ Констативна част, Раздел I, т. 4.1.;

⁴¹² Констативна част, Раздел I, т. 4.1.;

⁴¹³ Констативна част, Раздел I, т. 4.2.;

⁴¹⁴ Констативна част, Раздел I, т. 6.1.;

⁴¹⁵ Констативна част, Раздел I, т. 3.3. и ;3.4.;

16. Да актуализира „Процедура за работа на Звено за техническа подкрепа (Help Desk), в контекста на процеса на управление на инцидентите, която да включва най-малко:

- класификация на възможните събития за управлението на инциденти;
- ясни роли и отговорностите на отделните нива на управление;
- въвеждане на възможност, при която инцидент може да възникне и да се установи при длъжностно лице от администрацията на Министерския съвет, като се опишат стъпките за управлението му;
- определени срокове за регистрация на заявките като инциденти в системата за заявки за инциденти⁴¹⁶;
- процеса на управление на промените, в контекста на категориите промени.⁴¹⁷

17. Да осигури възможност за използване на софтуерно решение, което да позволява както въвеждане на необходимите за процеса по управление на инциденти данни, така и извличането на такива, с цел извършване на наблюдение и анализ.⁴¹⁸

18. Да въведе процедури за тестване, пропорционални на нивата на промени в ИСУН 2020.⁴¹⁹

19. Да възложи разработването и да утвърди указание/ръководство за използване на модул „Наблюдение“, което да включва и подробно описание на всички данни, съдържащи се в отделните таблици/справки и описание на специфични различия между формата на визуализиращите се в ИСУН 2020 данни и тези в експортираните файлове.⁴²⁰

20. Да организира разработването и да публикува подробно описание за ИСУН 2020 на данните, съдържащи се в таблиците, генерирани от различните модули на системата и данните в публичния модул, които да бъдат лесно достъпни за потребителите.⁴²¹

21. Да организира извършването на анализ на причините, налагащи използването от управляващите органи на оперативните програми на други източници на данни за целите на мониторинга и докладването на резултатите от управление на средствата от външни източници. Въз основа на резултатите от анализа да се извършат промени в ИСУН 2020, с които да се минимизира използването на други източници.⁴²²

22. Да организира извършването на поетапен анализ по модули на входящите ресурси, които са от критична важност за изходите на ИСУН 2020 с цел недопускане на различни разбирания/тълкувания относно вида, съдържанието и структурата на данните, които различните потребители трябва да въвеждат в системата за гарантиране в максимална степен на верността на въвежданата информация.⁴²³

22.1. Въз основа на резултатите от анализа да организира разработването и да утвърди план за действие за:

- извършване на допълване и прецизиране на съществуващите указания/ръководства за потребителите или разработване на нови такива;
- въвеждане на указания към полетата в самата система, насочващи потребителя;
- въвеждане на допълнителни автоматизирани контроли за минимизиране допускането на грешки при въвеждане на информацията и други подходящи мерки/дейности.

⁴¹⁶ Констативна част, Раздел II, т. 1.3.;

⁴¹⁷ Констативна част, Раздел II, т. 2.1.;

⁴¹⁸ Констативна част, Раздел II, т. 1.4.;

⁴¹⁹ Констативна част, Раздел II, т. 2.1.;

⁴²⁰ Констативна част, Раздел II, т. 2.3.1. и т. 2.3.2.;

⁴²¹ Констативна част, Раздел II, т. 2.3.1., 2.3.2.;

⁴²² Констативна част, Раздел II, т. 2.3.1. (Приложения №№ II. 2.3.1. и II. 2.3.2.);

⁴²³ Констативна част, Раздел II, т. 2.3.3.;

22.2. Да осигури изпълнението на предвидените в плана дейности в определените за това срокове.⁴²⁴

23. Да извърши промяна в подхода на наименуване и в съдържанието на експортираните файлове от ИСУН 2020, с цел да се осигури минимална идентификация в наименованието на файловете (аббревиатура на програмата, година/период, номер на приоритетна ос) и максимална в съдържанието им относно приложените филтри (програма, ос, период, регион, други).⁴²⁵

24. Да организира извършването на необходимите корекции в модул „Наблюдение“, „Обобщена справка за ОП“, което да позволи извличането на коректни данни по съответните показатели чрез справката.⁴²⁶

В подкрепа на констатациите са събрани 39 броя одитни доказателства, които заедно с работните документи, отразяващи отделните етапи на одитния процес, се намират в Сметната палата, на адрес гр. София, ул. „Екзарх Йосиф” № 37.

На основание чл. 50, ал. 2 от Закона за Сметната палата, министърът на финансите да предприеме мерки за изпълнение на препоръките и да уведоми писмено за това председателя на Сметната палата в срок до 31.12.2024 г.

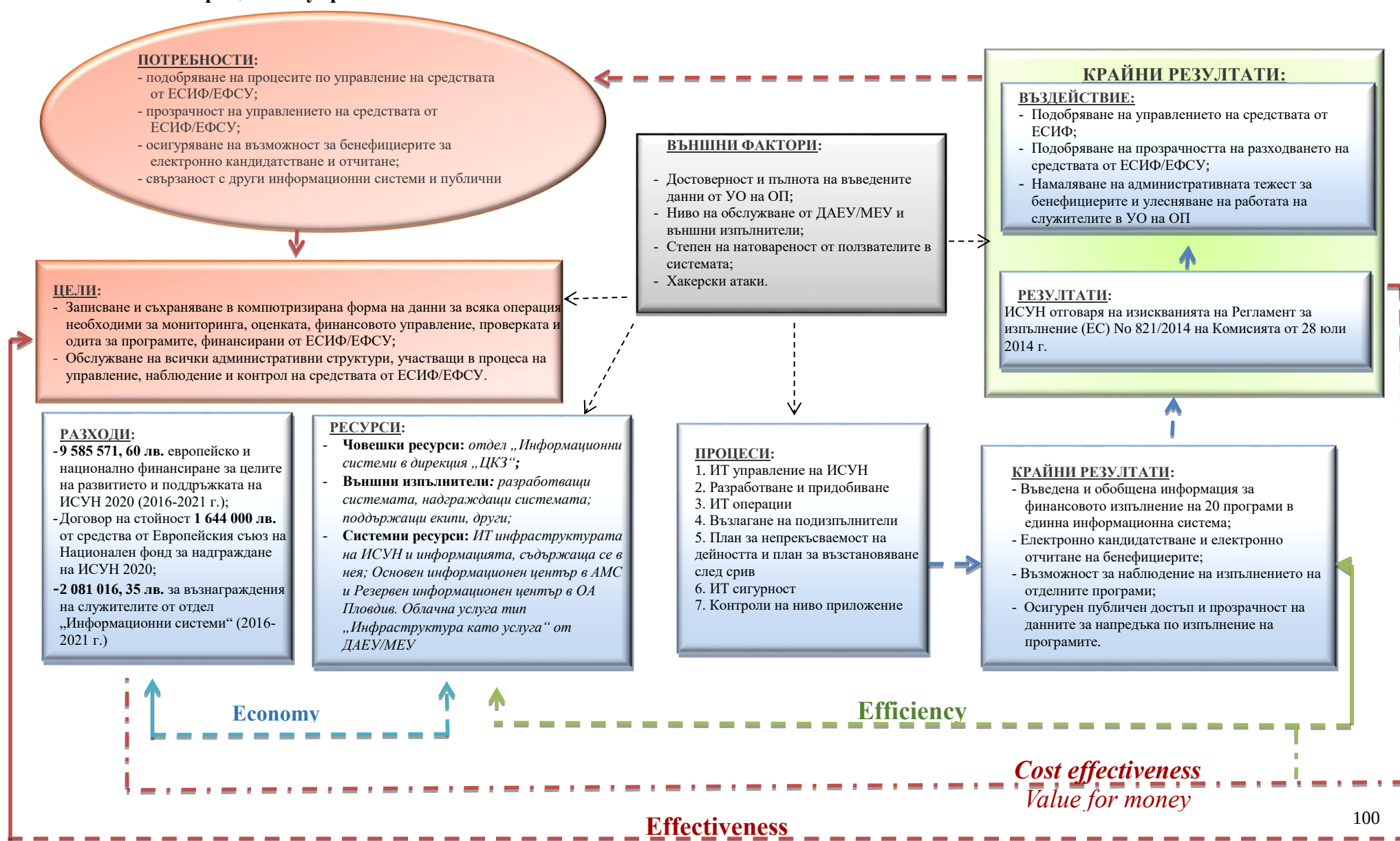
Настоящият одитен доклад е приет на основание чл. 48, ал. 1 от Закона за Сметната палата с Решение № 534 на Сметната палата от 07.12.2023 г.

⁴²⁴ Констативна част, Раздел I, т. 6.4. и Раздел II, т. 2.3.1.;

⁴²⁵ Констативна част, Раздел II, т. 2.3.1.;

⁴²⁶ Констативна част, Раздел II, т. 2.3.2.;

Схема на процеса по управление на ИСУН 2020



Одитни въпроси, критерии и показатели за оценка

Основен въпрос:

ИСУН 2020 подпомага ли ефективно управлението на средствата от Европейските структурни и инвестиционни фондове?

ПОДВЪПРОСИ от 3-то ниво	КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	ПОКАЗАТЕЛИ
1-ви специфичен въпрос: Въведено ли е адекватно ИТ управление на ИСУН 2020 осигуряващо ефективното ѝ функциониране?		
1.1. Извършва ли се адекватно планиране на дейността за ИТ осигуряване на управлението на средствата от ЕСИФ?	К 1.1.1. Приета ИТ стратегия/стратегически план за ИТ/ план за развитие на ИСУН ⁴²⁷	- Въведени и утвърдени процедури, възложени отговорности и определени срокове за извършване на стратегическо планиране - Процедурите действат през периода 2016-2021 г.; - Стратегията/Планът преобразува целите за дейността в ИТ цели и изисквания; - Стратегията/Планът включва визията за развитие на системата с цел да отговаря на текущите и бъдещите нужди на дейността по управление на средствата от ЕСИФ – обхващане на нови програми, нови програмни периоди, Националния план за възстановяване и устойчивост, други; - Стратегията/Планът взема под внимание необходимите ИТ ресурси; - Стратегията/Планът се преглежда и актуализира периодично.
	К 1.1.2. Адекватно оперативно планиране на поддържането и развитието на ИСУН 2020 ⁴²⁸	- Въведени процедури за оперативно планиране на поддържането и развитието на ИСУН 2020 с определени отговорни лица и срокове за изпълнение на отделните стъпки; - Утвърждаване на процедурите по надлежния ред; - Процедурите действат през периода 2016-2021 г.; - Процедурите за оперативно планиране включват идентифициране, анализ и одобряване на дейностите по поддържане и развитие на ИСУН 2020, които следва да се извършат през съответния период на планиране; - Документиране на процеса по оперативно планиране; - Планирането се извършва в съответствие с установения процес.
1.2. Извършва ли се адекватно наблюдение на дейността за ИТ осигуряване на управлението на средствата от ЕСИФ?	К 1.2.1. Адекватно наблюдение и отчитане на изпълнението на дейностите по поддържане и развитие на ИСУН 2020 ⁴²⁹	- Въведени процедури (с отговорни лица и срокове за изпълнение на отделните стъпки) за текущо/периодично наблюдение, анализиране, докладване на състоянието и нуждите на системата, и предприемане на корективни действия; - Утвърждаване на процедурите по надлежния ред; - Процедурите действат през периода 2016-2021 г.; - Въведени индикатори за оценка на изпълнението;

⁴²⁷ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.3 Principle 2: Strategy;
COBIT 5 Implementation by ISACA, Appendix B – Example Decision Matrix, p. 63 and , p. 73 and subsequent;

ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. I и т. II.2, а.;

⁴²⁸ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.3 Principle 2: Strategy;
ИТ Наръчник за БОИ, Приложение II;

⁴²⁹ ISO/IEC 38500 (2015) Information technology — Governance of IT for the organization, 5.3 Principle 2: Strategy;
ИТ Наръчник за БОИ, Приложение II;

		- Въведено периодично докладване на резултатите от мониторинга; - Извършено периодично докладване за функционирането на ИСУН 2020 и напредъка в развитието му съобразно плана за развитие на системата, което обхваща отчетени разходите, времевият график и показателите за изпълнение, отклонения от планираното, друго; - Предприемане на корективни действия при наличие на отклонения.
1.3. Функционалната компетентност на ИТ звеното подпомага ли постигането на ИТ целите и нуждите на дейността по управление на средствата от ЕСИФ?	К 1.3.1. ИТ звеното е позиционирано по подходящ начин в организацията и неговите функции и отговорности са ясно дефинирани ⁴³⁰	- ИТ звеното е позиционирано на подходящо ниво в държавната администрация и достатъчно високо в организацията на институцията, в която е позиционирано; - ИТ звеното е правилно структурирано, така че да бъде в подкрепа на потребителите на ИСУН 2020 - има помощен център /Help Desk/, мениджъри на бази данни, персонал по поддръжката или подизпълнители, които подпомагат ИТ дейностите; - Функциите и отговорностите му са ясно дефинирани, вкл. и на ръководителя на звеното;
1.4. Въведени ли са подходящи политики и процедури за насочване на ИТ дейностите?	К 1.4.1. Въведена е политика/процедури за изготвяне и съхранение на документацията, осигуряваща проследяване и управление на повтарящи се промени в информационната архитектура за информационната система ⁴³¹	- Политиката/процедурите са утвърдени по надлежния ред; - Процедурите действат през периода 2016-2021 г.; - Политиката обхваща и са въведени процедури за документиране на приложенията на ИСУН 2020; - Политиката обхваща и са въведени процедури за документиране на ролята на служителите по отношение на ИСУН 2020; - Политиката обхваща и са въведени процедури за документиране на мониторинга и отчитането на функционирането на системата и тяхната периодичност; - С процедурите са определени отговорните лица и сроковете за изпълнение на отделните стъпки.
	К 1.4.2. Въведена е Политика за възлагане на подизпълнители /аутсорсинг, гарантираща ефективно и ефикасно аутсорсване на дейности, които се разработват и прилагат по начин, който носи ползи за дейността/ ⁴³²	- Политиката/процедурите са утвърдени по надлежния ред; - Процедурите действат през периода 2016-2021 г.; - Политиката обхваща и са въведени процедури за разработване, разглеждане и оценяване на предложения за възлагане на дейности и/или функции на подизпълнители; - Политиката обхваща и са въведени процедури за прилагане, наблюдение и контрол върху изпълнението на възлаганите дейности и/или функции на подизпълнители; - С процедурите са определени отговорните лица и сроковете за изпълнение на отделните стъпки.

⁴³⁰ **ISO/IEC 38500** (2015) *Information technology — Governance of IT for the organization*, 5.2 Principle 1: Responsibilities;

ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, б. и в.;

⁴³¹ **ISO/IEC 38500** (2015) *Information technology — Governance of IT for the organization*, 5.4 Principle 3: Acquisition;

ISO/IEC 38501 (2015) *Information technology — Governance of IT – Implementation guide*, 5.3.4. Identify governance enabling mechanisms, p. 6;

COBIT 5 Framework by ISACA, *Governance and Management*, Example 10 – Process enabler interconnections, p. 72 and subsequent;

ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, г.;

⁴³² **ISO/IEC 38500** (2015) *Information technology — Governance of IT for the organization*, 5.4 Principle 3: Acquisition;

ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, т. II.2, г.;

1.5. Ефективни ли са управлението на рисковете и механизмите за съответствие в областта на ИТ?	К 1.5.1. Осигурено ли е адекватно управление на рисковете за гарантиране ефективното функциониране на ИСУН 2020?⁴³³	- Приета стратегия и/ или план за управление на рисковете, която/ който се актуализира периодично; - Определени процедури и/ или указания за изпълнение на дейностите по управление на риска, с посочени отговорни лица и срокове; - Идентифицирани рискове по отношение на ИСУН 2020; - Извършени дейности по анализ и оценка на рисковете по отношение на ИСУН 2020; - Предприети действия за реакция на идентифицираните рискове; - Предприети действия за периодичен преглед на рисковете, отчитане на резултатите и корективни действия.
1.6. Въведени ли са ефективни механизми за съответствие, които да гарантират спазване на политиките и процедурите, свързани с ИСУН 2020?	К 1.6.1. Въведени механизми за съответствие с цел спазване на политиките и процедурите, свързани с ИСУН 2020?⁴³⁴	- определено звено/ лица за контрол на качеството; - въведен ред/ процедури, които да гарантират спазване на политиките и процедурите, свързани с ИСУН 2020; - извършени вътрешни одити, оценки, проверки за състоянието, / поддържането/ развитието на ИСУН 2020; - предприети корективни мерки в случай на установени отклонения при функционирането на ИСУН 2020.
2-ри специфичен въпрос: Ефективни ли са дейностите по поддържане и развитие на ИСУН 2020?		
2.1. Осигурена ли е непрекъсваемост на функционирането на ИСУН 2020, вкл. и чрез управлението на инциденти?	К 2.1.1. Въведени ясни и подробни процедури за управление непрекъснатостта на ИСУН 2020?⁴³⁵	- Въведен план за управление на непрекъсваемостта, съдържащ организационната рамка и отговорности, обучения, оценка на въздействието върху дейността и управление на риска, оценка на критичността и уязвимостта на дейностите и идентифициране на поддържащи ресурси, в т.ч. определяне на критични данни и дейности, предвидени стъпки за възстановяване на критично важните дейности, превенция и минимизиране на потенциалните щети и прекъсвания (back-up съхраняване в различно местоположение и / или осигуряването на възможност за работа в друг отдалечен обект; запознаване на служителите и ползвателите на системата с техните отговорности при извънредни ситуации и др.); - Наличие на план за възстановяване след срыв, който да включва определен ред и начин за ползването на алтернативен обект за обработката на данни, да са идентифицирани ключовите системи, приложения и под планове, които да са запознати съответните служители.

⁴³³ COBIT 5 Implementation by ISACA, стр. 75;

ИТ Наръчник за БОИ, глава 2, т. II.3 Вътрешен контрол;

⁴³⁴ COBIT 5 Implementation by ISACA, стр. 75;

ИТ Наръчник за БОИ, глава 2, т. II.3 Вътрешен контрол;

⁴³⁵ БДС EN ISO/IEC 27001 - 17.1;

COBIT 5 Implementation by ISACA, Appendix B Detailed Mapping Enterprise Goals—IT-related Goals, EXAMPLE 7—MAPPING TABLE, p. 49;

ISO/IEC 38500 (215) Information technology — Governance of IT for the organization, 3 Benefits of Good Governance of IT, p. 4;

ИТ Наръчник за БОИ, гл. 6, т. I;

	К 2.1.2. Ефективно управление на непрекъснатостта на ИСУН 2020 ⁴³⁶	- Периодично тестване на плана за непрекъсваемост на дейността; - Актуализация на планове за непрекъсваемост и възстановяване след срив; - Сигурност по време на прилагане на плана (резервни копия и възстановяване на данни); - Въведени контролни механизми, които възпрепятстват или смекчават прекъсванията на услугата и потенциалните щети за съоръженията. (напр. наличие на пожарогасители или система за потушаване на пожари, пожароизвестителна сигнализация, датчици за дим и датчици за вода); - Реализирани обучения на отговорните лица (брой обучения и обучени лица, тематика и резултати от преминалите обучения по години и общо за периода).
	К 2.1.3. Въведени подходящи процедури за управление на инциденти ⁴³⁷	- Наличие на ясни и подробни процедури за управление на инциденти, в т.ч установяване, регистриране, категоризиране, приоритизиране, анализ, ограничаване и разрешаване, дейности след инцидента и определен обхват, изисквания и отговорности за докладване; - Въведен план за отговор при инциденти; - Определяне на време за реакция при инцидент; - Наличие на споразумение за ниво на техническо обслужване, съдържащо обем на дейностите и отговорности за изпълнението им; - Комуникиране на процедурите с цел осигуряване на адекватна реакция от потребителите в случаи на инциденти.
	К 2.1.4. Ефективност на действията за управление на инциденти	- Поддържане на Регистър на инцидентите и пълнота на регистрираните заявки за инциденти; - Брой и видове регистрирани инциденти; брой и видове разрешени и неразрешени инциденти по години и общо за периода; - Спазване на времето за реакция при инцидент; - Реакцията отговаря на въведените процедури; - Наличие и пълнота на документацията по инцидентите; - Реакция при инциденти, честота и ниво на инцидентите, използване на подходящи инструменти и специалисти при обследването им, установяване на източниците им; - Извършено наблюдение и анализ на инцидентите (установяване на проблеми).
2.2. Предприети ли са подходящи действия за надграждане и развитие на ИСУН 2020, с които да се осигури надеждна информация за	К 2.2.1. Въведени ясни и подробни правила и процедури за управление на промяната. ⁴³⁸	- Наличие на ясни и подробни процедури за инициране и регистриране на заявки за промени; за оценка и одобрение, комуникиране и планиране на заявките с потребителите;

⁴³⁶ БДС EN ISO/IEC 27001 - 16.1;

ИТ Наръчник за БОИ, стр. 46 и стр. 122-124;

⁴³⁷ Инцидент е събитие, което е довело или може да доведе до спиране на нормалната работа на ИТ услугата или до снижаване качеството на нейната работа. Ако заявката не се класифицира като инцидент, то тя се разглежда като заявка за услуга. (Процедури за работа на звеното за техническа подкрепа);

БДС EN ISO/IEC 27001 - 16.1;

ИТ Наръчник за БОИ, стр. 46 и стр. 122-124;

⁴³⁸ ИТ Наръчник за БОИ, гл. 2, стр. 47, стр. 124;

управлението на средствата от ЕСИФ?		- Наличие на процедури за контрол на промените, за да се гарантира, че нововъведенията са оторизирани, тествани и контролирани и че системата ще продължи да поддържа дейностите в организацията по планувания начин; - Ясно определени отговорности на отделните звена в процеса на управление на промяната, включително от външни изпълнители; - Определени са изисквания за документиране на промените, за да се гарантира, че те ще бъдат надеждно описани и документацията за тях съхранена. - Въведени са процедури за промени по спешност.
	К 2.2.2. Ефективно прилагане на политиката за управление на промяната ⁴³⁹	- Въведена система за управление на потребителските заявки; - Наличие и пълнота на регистъра на извършените промени и информацията за тях; - Поддържане и пълнота на документацията за извършените промени. - Наличие на одитна следа за извършеното тестване и разрешение от ръководителите на различни нива преди пускане на промяната в действие; - Брой заявени и брой извършени промени по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Брой отхвърлени искания за промяна по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Брой извършени спешни промени по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Брой промени, върнати към предишното състояние по години и общо за периода 2016-2021 г. и наличие на инциденти, причинени от промени по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Среден срок за изпълнение на промените; - Финансови ресурси за развитие на системата по години и среден разход на средства за промяна на системата по видове промени.
	К 2.2.3. ИСУН 2020 осигурява надеждна информация за извършване на наблюдение върху изпълнението на програмите ⁴⁴⁰	- Наличие на описание на съдържанието на справките (метаданни); - Видове стандартни справки по показатели на ниво оперативна програма - Възможност за филтриране на изходящата информация (гъвкавост на справките); - Надеждност на генерираните от системата обобщени данни (липса на необходимост от валидиране на данните от УО на програмите).

⁴³⁹ ИТ Наръчник за ВОИ, гл. 2, стр. 47, стр. 124;

⁴⁴⁰ ИТ Наръчник за ВОИ, контроли на ниво приложение, изходяща информация, стр. 170-171;

	К 2.2.4. Потребителите на ИСУН 2020 са удовлетворени от функционирането на системата⁴⁴¹	- Извършени проучвания на удовлетвореността – периодичност, обхват, по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Относителен дял на отделните категории потребители на ИСУН 2020 по степен на удовлетвореност по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Вид на споделените проблеми и относителен дял на основните категории проблеми по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Дадени предложения за подобрения по основни категории по години и общо за периода 2016-2021 г.; - Предприети действия в резултат на идентифицираните от потребителите проблеми и дадените предложения по години и общо за периода 2016-2021 г.
--	--	---

⁴⁴¹ ИТ Наръчник за ВОИ, контроли на ниво приложение, изходяща информация, стр. 170-171;

Функционалности на ИСУН

Източник: Вътрешен модул на ИСУН 2020, Модул „Помощ“, документ „Информация относно ИСУН 2020, необходима за СУК“

Системата се състои от два основни модула - публичен и вътрешен. Към 31.12.2021 г. **вътрешната среда за потребителите от Централното координационно звено (ЦКЗ) и органите за управление и контрол на средствата от ЕСИФ, достъпна на адрес <https://umis2020.government.bg>** има разработени 16 основни модула, като всеки от тях има множество подмодули.

– **Модул “Системна информация”**. Посредством подмодулите е възможно преглеждането и редактирането на данните за всяка оперативна програма (напр. Основни данни за програмата, Индикатори, Инвестиционни категории, Финансиране, Документи, свързани с оперативната програма, е-декларации при кандидатстване, е-декларации при отчитане, контролни листове и т.н.). Съдържа основната информация за Оперативните програми и техните приоритетни оси, реализирани като карта на оперативните програми. Модулът предоставя основни данни в ИС и се използва от потребителите при работа с останалите модули на системата, задават се параметрите за всички ОП, както и на техните по-ниски нива като приоритетни оси, под-приоритети, процедури и така нататък.

– **Модул „Процедури“** – извежда информация за процедурите на ниво приоритетна ос по оперативна програма, като позволява визуализирането на сключените договори по всяка процедура. Модулът дава възможност за въвеждане на нови процедури или копиране на съществуващи, като през тези функционалности се задават параметрите на всяка една процедура за кандидатстване (Основни данни; Данни за ИГРП; Източници на финансиране; Бюджет; Категории интервенции; Индикатори; Срокове; Допълнителни полета; Документи, вкл. служебни документи, осигуряващи проверка по служебен път, документи за подаване от кандидатите, е-декларации при кандидатстване; Отчетни документи, вкл. е-декларации при отчитане, типовете и съдържанието на ПОД; Обществено обсъждане (осигурява функционалност за провеждане на общественото обсъждане в рамките на портала за кандидатстване и профила на всеки кандидат); Разяснения по процедурата (осигурява функционалност за искане на разяснения и публикуване на отговори в рамките на портала за кандидатстване и профила на всеки кандидат); Мониторстат (осигурява функционалност за набавяне по служебен път от Националния статистически институт (НСИ) на документи на кандидатите)

– **Модул „Кандидати“** – предоставя функционалности необходими на подмодул „Проектни предложения“, за въвеждане на данни за кандидати и партньори по постъпили предложения. Функциите, имплементирани от този модул се използват и от останалите модули на системата, когато им се налага да управляват данните за свързани с проектите юридически лица. В под-модула се въвежда следната информация: наименование, БУЛСТАТ, адрес, телефон, електронна поща, данни за представителя. С цел избягване на двойно въвеждане на едни и същи данни в системата, като бъдат запазвани всички данни при първоначалното въвеждане, като след това същият кандидат може да бъде избран от списък. Тази информация се регистрира в системата за всички кандидати, подали проектни предложения, техните партньори, както и за изпълнителите по отделните проекти.

– **Модул „Профили“** – състои се от следните под-модули:

Под-модул Профили за кандидатстване - съдържа информация за профилите за кандидатстване;

Под-модул Профили за достъп към договор – съдържа информация за профилите за достъп към договор на бенефициерите,

Под-модул Кодове за достъп към договор – съдържа информация за кодовете за достъп до договор на потребителите, упълномощени за отчитане на проектите от страна на бенефициерите.

– **Модул „Проектни предложения“** - извежда цялостна информация за постъпилите проектни предложения. Системата позволява цялостното поддържането на данните от формулярите за кандидатстване като структурирана информация, която може да бъде автоматично прехвърляна като информация за сключен договор. В случаите на електронно подаване на проектни предложения данните, попълнени и подадени от бенефициера се прехвърлят автоматично в различните модули на ИСУН 2020, които използват тези данни.

Под-модул „Проектни предложения“ – извежда подадените проектни предложения, както и позволява изпращането на комуникация до кандидатите извън оценителната сесия.

Под-модул: „Преглед на комуникация с кандидати“ – извежда изпратената и получена комуникация с кандидати, осъществявана извън оценителните сесии (Документи за сключване на ДБФП/Решение на РУО/Съобщение от РУО или Оттегляне на проектно предложение/Възражение)

Под-модул: „Обща комуникация с кандидати“ – предоставя възможност за изпращане на масови съобщения до кандидатите.

Чрез под-модулите „Кандидати“ и „Проектни предложения“ се позволява извършването на проверка за двойно финансиране. Тази функционалност може да се използва самостоятелно или при регистрацията на проектно предложение на кандидат, който вече е регистриран в системата.

– **Модул „Проектно досие“** – съдържа пълна информация относно даден проект – проектно предложение и процеса по оценка, договор, изплатени суми, дългове, възстановени суми, финансови корекции, верифицирани средства, сертифицирани средства, физическо изпълнение, проверки на място, нередности и сигнали, одити и проверки от СО, документи.

– **Модул „Договори“** – В този модул се въвежда подробна информация за подписаните договори, както и за всички изменения на договори (анекси). Поддържа се пълната информация от формуляра за кандидатстване, както и допълнителна информация, която е необходима за оценка на проектното предложение. През модула са налични и следните под-модули:

Под-модул „Кореспонденция“ – през него могат да се достъпват всички изпратени и получени съобщения до и от бенефициерите,

Под-модул „Обща кореспонденция“ – предлага функционалност за изпращане на еднотипно съобщение до много бенефициери.

Под-модул „Пакети отчетни документи“ – през него могат да се виждат всички подадени отчетни документи (ПОД) според правата на достъп на съответния потребител, както и при необходимост, да се въвеждат ръчно ПОД от потребители на управляващите органи;

– **Модул „Проверки“** – в него се въвежда информация за извършените от контролните органи проверки и установени нередности. Той съдържа следните под-модули:

Под-модул „Планове за проверки на място“ – въвежда се информация за планираните проверки на място.

Под-модул „Проверки на място“ – въвежда се информация за извършени при бенефициерите проверки на място.

Под-модул „Одити“ – въвежда се информация за извършените одити и констатациите по тях.

Под-модул „Комуникация одитен орган“ – през този подмодул одитният орган има възможност да изпраща съобщения до бенефициери, както и да чете получена от тях кореспонденция.

Под-модул „Сигнали за нередности“ – въвежда се информация за подадени сигнали за нередности.

Под-модул „Регистър сигнали за нередности“ – предоставя възможност за експорт в MS Excel на обобщена информация относно даден сигнал за нередност.

Под-модул „База данни нередности“ – въвежда се информация за установените нередности.

Под-модул „Регистър нередности“ – предоставя възможност за експорт в MS Excel на обобщена информация относно нередностите.

Под-модул „Справка за докладваните нередности за тримесечие“ и „Справка нередности“ – предоставя възможност за извеждане на синтезирана информация относно въведените нередности.

– **Модул „Мониторинг и Финансов контрол“:** въвежда се и се поддържа информация от съответните потребители в Управляващите органи, отговорни за проверката и контрола на отчетните документи. Модулът позволява цялостно проследяване на проверките по изпълнението на проектите. Функционалностите, които се визуализират в модула зависят от заложените потребителски права на съответния потребител. В тази връзка основните подмодули, до които имат достъп служителите на Сертифициращите органи (СО) са следните:

Под-модул „Мониторинг на пакети отчетни документи“: визуализира се информацията на подадените от бенефициерите към УО технически доклади, финансови отчети и искания за плащане, както и данни за извършените проверки от страна на УО по представените документи.

Под-модул „Финансови корекции“ – въвежда се информация, свързана с наложени финансови корекции по предходни искания за плащане.

Под-модул „Финансови корекции за системни пропуски“ – въвежда се информация за наложени финансови корекции към елемент от оперативната карта.

Под-модул „Дългове към договор“ – въвежда се информация за начислените дългове на ниво ДБФП.

Под-модул „Книга на дължниците“ – предоставя се възможност за генериране на данни въз основа на въведените в системата дългове.

Под-модул „Дългове по ФКСП“ – въвежда се информация за начислените дългове по финансови корекции за системни пропуски.

Под-модул „Книга на дължниците по ФКСП“ – предоставя се възможност за генериране на данни въз основа на въведените в системата дългове по финансови корекции за системни пропуски.

Под-модул „Реално изплатени суми“ – Въвежда се информация за извършени плащания от УО към бенефициерите.

Под-модул „Възстановени суми по дългове“ – Въвежда се информация за възстановени суми по дългове.

Под-модул „Възстановени суми по договор“ – Въвежда се информация за възстановени от бенефициента суми по даден ДБФП.

Под модул „Възстановени суми по ФИ“ – визуализира се информация за възстановените суми по финансови инструменти на ниво проект/ДБФП.

Под-модул „Изравнителни документи“ – въвежда се информация за добавяне на елемент, отразяващ се на финансовите параметри извън процеса на верификация на Искане за плащане.

Под-модул „Препотвърждаване на верифицирани суми на ниво РОД“ - въвежда се информация за препотвърдени верифицирани суми на ниво РОД.

Под-модул „Препотвърждаване на верифицирани суми на други нива“ - въвежда се информация за препотвърдени верифицирани суми на други нива.

Под-модул „Коригиране на верифицирани суми на ниво РОД“ - въвежда се информация за коригирани верифицирани суми на ниво РОД.

Под-модул „Коригиране на верифицирани суми на други нива“ - въвежда се информация за коригирани верифицирани суми на други нива.

Под-модул „Изравняване на верифицирани суми на ниво РОД“ - въвежда се информация за изравнени верифицирани суми на ниво РОД.

Под-модул „Изравняване на верифицирани суми на други нива“ - въвежда се информация за изравнени верифицирани суми на други нива.

Под-модул „Коригиране на верифицирани индикатори“ - въвежда се информация за коригиране на верифицирани стойности на индикаторите.

Под-модул „Доклади по сертификация“ – Използва се за генериране на доклад по сертификация към сертифициращия орган от страна на управляващия орган. Докладът визуализира информация за всички верифицирани от Управляващите органи разходи, които следва да бъдат сертифицирани.

В допълнение системата позволява извличане на информация за прогнози на ниво ОП, приоритетна ос и/или конкретна процедура, както и следните справки - „Годишни прогнози“, „Месечни прогнози“, „Лотар по приоритетна ос“, „Лотар – ОП“, „Лотар – обобщена“.

– **Модул „Сертификация“** – Позволява записването и отразяване на действията на сертифициращия орган при управлението на оперативните програми, чрез следните под-модули:

Под-модул „Проверка на доклад по сертификация“ – Позволява извършването на проверка от сертифициращия орган относно допустимостта на разходите, включени в доклади по сертификация.

Под-модул „Проверки на СО“ – позволява въвеждането и проследяването на информация за извършени от Сертифициращия орган проверки, вкл. на място.

Под-модул „Възстановени от ЕК суми“ – позволява въвеждането и проследяването на информация за средствата по изпратени сертификати, които са възстановени от ЕК.

Под-модул „Корекции (СС) на ниво РОД“ - въвежда се информация за коригирани сертифицирани суми на ниво РОД.

Под-модул „Корекции (СС)“ - въвежда се информация за коригирани сертифицирани суми.

Под-модул „Корекции (СС) на препотвърдени суми на ниво РОД“ - въвежда се информация за коригирани препотвърдени сертифицирани суми на ниво РОД.

Под-модул „Корекции (СС) на препотвърдени суми“ - въвежда се информация за коригирани препотвърдени сертифицирани суми.

Под-модул „Годишни счетоводни отчети“ – въвежда се информация за годишните счетоводни отчети.

Под-модул „Комуникация Сертифициращ орган“.

– **Модул „Наблюдение“**– Позволява генериране на различни видове справки, които да се включват в изготвяните отчети и доклади и да подпомогнат процесите по управление, анализ и оценка на въздействието на прилаганите мерки. Позволява извеждането на задължителните за поддържане в компютризирана форма данни.

– **Модул „Потребители“** – Посредством този модул, администраторите на потребители задават индивидуалните права на всеки един потребител от административните структури, отговорни за управление на оперативните програми в системата.

– **Модул „Комуникации“** – през модула се осигурява публикуването на ръководствата за работа със системата, както и новините.

– **Модул „Лог на действията“** – осигурява преглед на действията на потребителите.

– **Модул „Оценителни сесии“**– осигурява функциите по оценката на постъпилите проектни предложения. В този модул се регистрира основната информация, свързана с отделните етапи от оценката на проектното предложение, докладите на оценителната комисия и решенията на Управляващия орган във връзка с одобрението или отхвърлянето на съответното проектно предложение. Модулът позволява цялата работа на оценителната комисия да се проведе в системата, като оценителят, който получи достъп до системата може да въведе своите оценки директно, като за това се запазва одитна следа. При директно

въвеждане на оценките в ИСУН системата автоматично класира участниците. Подадените по електронен път проектни предложения са видими само за членовете на оценителната комисия, които имат потребителски достъп до съответната сесия. Служители на управляващите органи нямат достъп до сесии, за които не са оторизирани.

– **Модул „Е-кандидатстване”** – предоставя възможност за електронно подаване на проектни предложения от кандидатите чрез използването на електронен подпис, както и подаване на оферта по обявените процедури за избор на изпълнител по реда на ПМС № 160 от 01 юли 2016 г. Той е изграден на база използваните в програмния период 2007-2013 г. електронни услуги и предоставя следните възможности на потребителите:

- въвеждане на обща информация за кандидата;
- въвеждане и подаване на проектни предложения. В ИСУН 2020 се поддържа информация за проектно предложение, включваща цялостния формуляр за кандидатстване, а не само части от него. Чрез този модул освен формуляра за кандидатстване, могат да бъдат подавани и необходимите за кандидатстване придружаващи проектното предложение документи (декларации, справки и т.н.), както и всеки кандидат има достъп до оценителните листове за неговото проектно предложение след приключване на етапа на оценка;
- предоставя възможност за осъществяване на комуникация между кандидата и управляващия орган/оценителната комисия в процеса на оценка, както и между кандидата и УО за случаите, когато се налага комуникация извън оценителния процес преди сключването на ДБФП;
- подаване на оферти към процедури за избор на изпълнител по реда на ПМС № 160 от 2016 г., както и осъществяване на комуникацията оферент-възложител;
- публикуване на процедура за избор на изпълнител, когато към проектното предложение все още няма сключен договор за БФП;
- форма за обратна връзка със Звеното за оказване на техническа подкрепа на потребителите, както и материали в помощ при използването на системата.

– **Модул „Е-Управление на проекти”** – функционалността осигурява цялостно отчитане на проекта от страна на бенефициента, включително обявяване на процедури за избор на изпълнител по реда на ПМС № 160 от 2016 г. и получаване на оферти, както и комуникация с УО, СО и Одитен орган (ОО). Модулът предоставя следните възможности:

- управление на потребителски профили посредством създаване на кодове за достъп, с които се упълномощава достъпа на отделни потребители с ограничени права;
- преглед на всички договори за БФП и техните версии;
- създаване на процедури за избор на изпълнител, обявяването им в портала за кандидатстване, получаване на оферти, комуникация с оферентите и попълване на информация относно тяхното провеждане;
- създаване на план за разходване на средства;
- създаване и подаване на отчетни документи, включително възможност за коригиране на върнати документи от страна на УО; възможност за изцяло електронна кореспонденция на бенефициера с управляващ орган, Сертифициращ и Одитен орган, включително изпращане на официални документи.

– **Връзки с външни информационни системи** – системата поддържа връзки с други информационни системи, които позволяват извършването на различни насрещни проверки и намаляват вероятността от грешки при въвеждане на данни. Изградени са връзки със системата „Мониторстат“ на Националния статистически институт (НСИ) и RegiX.⁴⁴² Разработена е връзка между ИСУН и счетоводната система SAP ERP 6.0. В тестови процес е изграждане на интерфейс с ИСАК (Интегрирана система за администриране и контрол) на ДФЗ.⁴⁴³

Публичният модул⁴⁴⁴ е среда за електронно кандидатстване, електронно отчитане и публична информация и предоставя обобщена информация за финансовото изпълнение на програмите (договорени и изплатени средства), общо и по отделно за всяка една, на различните нива на информацията: от ниво програма (профил, прогноза, изпълнение), през приоритетна ос, под-приоритет, процедура. Модулът предоставя прозрачност при наблюдението на физическото и финансовото изпълнение на всеки един проект, от оценката до финализирането му, като изпълнява изискванията за предоставяне на публична информация съгласно Приложение XII на Регламент (ЕС) № 1303/2013 г. Модулът предоставя следните възможности:

- Предоставя видимост на цялостната информация за всеки стартирал, приключен или прекратен проект, вкл. описание на дейностите, организациите, участващи в изпълнението, постигнатите

⁴⁴² Информация за СУК

⁴⁴³ ИСУН 2020 и Информация за СУК към 08.2021 г.;

Одитно доказателство № 2

⁴⁴⁴ на адрес <https://eumis2020.government.bg/>

индикатори, финансовата информация, наложените финансови корекции, тръжните процедури, сключените договори с изпълнители;

- Лесно достъпна е и информацията за всички сключени договори с външни изпълнители, като се визуализира името на проекта, бенефициентът, стойността, предметът и срокът на договора;

- Създадена е възможност за проверка на всички отворени и предстоящи процедури за предоставяне на БФП, по които един потенциален кандидат е допустим, чрез задаване на критерии за населеното място и вида на организацията бенефициер;

- Създадена е възможност за търсене на информация за всички организации, които участват в изпълнението на проекти като бенефициери, партньори, изпълнители, членове на обединение или подизпълнители, с конкретен брой и стойност на съответните проекти и договори;

- Изведена е информация с резултатите от отделните етапи на процедурите за кандидатстване;

- Изведена е информация за екологичното измерение на електронизацията на процесите, свързани с проектите, финансирани от ЕСИФ, както и цифрово изражение на спестените ресурси.

Задачи на отдел „Информационни системи“ в дирекция „Централно координационно звено“ (към Раздел I. т. 3.)

1. Извършва анализ на необходимостта от разработване и внедряване на нови системи и оптимизация на съществуващи;
2. Гарантира максимално използване на съвременни технологии за оптимизиране на процесите;
3. Разработва и предлага единни инструменти за подобряване и улесняване на процесите.
4. Координира процеса по въвеждане и актуализиране на информацията в информационните системи, като изготвя методически указания и прави проверки за достоверността и навременното въвеждане на информацията в тях;
5. Осигурява развитието, управлението и поддръжката на ИСУН, единния информационен портал и други системи;
6. Гарантира съответствието на използваните информационни системи с изискванията за информационна сигурност, наличност и други;
7. Гарантира високо качество на предоставяните ИТ услуги;
8. Осигурява оперативна съвместимост между системите, използвани при управление на средствата от външни източници и други системи;
9. Организира обучения за работа с ИСУН и други системи, за които отговаря;
10. Осигурява и ръководи работата на междуведомствената работна група за развитие на ИСУН;
11. Организира предоставянето на поддръжка на всички нива на системите съгласно разписаните правила за управление на инциденти;
12. Извършва анализ на постъпващите сигнали и предлага подобрения в системите;
13. Управлява достъпа на упълномощените лица до системите;
14. Извършва редовен преглед за актуалност на профилите;
15. Съдейства на потребителите при проблеми с работата със системите;
16. Организира обучения за работа с ARACHNE;
17. Осигурява зареждането на актуална информация в ARACHNE;
18. Подпомага подготовката и изпълнението на проектни предложения в рамките на своите компетенции;
19. Управлява договори с изпълнители в рамките на своите компетенции.
20. Изготвя и обобщава доклади и справки, съгласно изискванията на европейски и национални нормативни актове, както и за нуждите на управлението на средствата;
21. Осъществява връзка и оказва подкрепа на националните органи при комуникацията им с ЕК по въпросите, свързани с информационни системи;
22. Участва в мрежи към Главните дирекции на ЕК по въпроси в рамките на своите компетенции и осигурява информация на националните органи за взетите решения и представената информация

Предложения на управляващите органи на оперативните програми за подобрене на справките в справочните модули в ИСУН 2020 (към Раздел II. т. 2.3.1)

- За нуждите на УО от извличане на обобщена информация за изпълнението на програмата е добре в справките да фигурира и колона с възстановените суми, тъй като те влияят на крайния резултат; общ сбор (реално платени минус възстановени суми-главници – по банков път и чрез отнемане на лимит);
- Извличане на информация за общ брой договори в модул „Наблюдение“/под-модул „Справка договори“. Подобна информация е налична в модул „Договори“, както и за проектните предложения в двата модула под формата „Намерени общо резултата (от 1 до 10)“;
- Надграждане възможностите за филтриране на генерираната информация по различни показатели и в различни разрези. Например в модул „Наблюдение“/под-модул „Справка Договори“ с оглед на това, че данните за сключените договори са детайлни и обхващат информацията за целия договор, справките са много тежки и обемни за обработка.
- Филтриране на генерираната информация в модул „Договори“ по дата на сключване и определен период. В модул „Договори“/подмодул „Договори“ да се добави колона „Дата на приключване/прекратяване“ с оглед по-лесна проследимост на сроковете за изпълнение на договорите.
- В модул „Наблюдение“ да се визуализира „Справка по договори с изпълнители“ с колони: № и дата на договор с изпълнител; Име на изпълнител; Стойност на договор без ДДС и с ДДС; Искане за плащане; Вид на Искане за плащане; Разходооправдателен документ № и дата; Ред от бюджета; Дейност; Сума на Разходооправдателен документ (БФП-ЕС, БФП-НФ, БФП, Собствено финансиране); и Одобрена сума (БФП-ЕС, БФП-НФ, БФП, Собствено финансиране);
- Създаването на възможност за автоматизирано прехвърляне на документация по проведените обществени поръчки от ЦАИС ЕОП към ИСУН ще спести време, намали грешките и улесни свързаната с проверката на обществените поръчки отчетност;
- Разработените справки в справочните модули да позволят отчитане на разпределените средства по категория регион, предвид спецификите на изискванията за програмен период 2021-2027 г.;
- Коригиране на справките чрез прилагане на филтър за начална и крайна дата, което да позволи извличане на стойностите на показатели за конкретен период (тази функционалност не работи за голяма част от справките);
- Възможността за прилагане на филтри за генериране на справки на база разходооправдателен документ биха улеснили значително работата на експертите, тъй като в ИСУН 2020 информацията се въвежда на база на такива документи;
- Разработване на модул за генератор на отчети, с който потребителят сам да определя дизайна и съдържанието на справките⁴⁴⁵, тъй като всички справки в ИСУН 2020 са с предварително зададен дизайн и **силно ограничени възможности за избор на параметри и филтри** (например може да се избира начална и крайна дата, която е релевантна само за една от много колони в справката или може да се избере само една приоритетна ос/процедура, а не няколко от всички).

⁴⁴⁵ Когато се използват такива модули, не се променя съдържанието на базата данни, а то се „завъртва“, за да се разглежда информацията от различни ъгли. Обикновено модулите за генератори на отчети (reporting tools) съдържат четири основни компонента, чрез които може да се настройва видът на таблиците и тяхното съдържание. Това са:
 Редове (Rows) – определя се как ще се групират данните по редове и какви редове ще съдържа справката. Например, ако се анализират плащанията могат да се групират по приоритетни оси, процедури и индивидуални договори и т.н.;
 Колони (Columns) – тук се задават полетата, които да са колони на справката. Ако отново използваме примера с плащанията, колоните могат да бъдат разбивка на плащанията по видове, по години, по райони на планиране и т.н.;
 Стойности (Values) – задават се конкретните стойности, който подлежат на групиране, например стойността на изплатените средства, стойността на договорените средства и т.н.;
 Филтри (Filters) – които позволяват да се филтрират данните на ниво отчет. Например да се филтрират данните за конкретна оперативна програма, след което в Колони да се използват само процедурите от съответната програма и т.н.
 Обикновено информацията във формат на дата може да се групира по години, тримесечия, месеци, дни и т.н.. Също така се предоставя възможност за междинно сумиране и добавяне на калкулационно поле със задаване на формули и всякакъв вид форматиране и филтри на отделните компоненти и т.н.

Посочени от управляващите органи на оперативните програми проблеми при извличане на справочна информация от ИСУН 2020 (към Раздел II. т. 2.3.2)

- Липсата на възможност за по-тясно или конкретно таргетиране на изходящите данни с цел прецизиране на информацията;
- Модул „Наблюдение“, „Справка по ИП“:
 - Няма възможност да се генерира информация за възстановени суми по договор;
 - направените корекции на ниво разходно-оправдателен документ не дават отражение в колона „Сертифицирани разходи“;
 - не присъстват исканията за плащане с върнати за корекции елементи на пакета отчетни документи. Не присъстват и исканията за плащане, които са в статус „Изпратен“;
 - в колони „Обща стойност на ИП“ има **Искания за плащане, които се дублират**, което прави общата сума невярна;
- Модул „Наблюдение“, „Справка Финансово изпълнение“, „Таблица 1“:
 - **некоректна информация за договорените средства;**
 - **невъзможност за разграничаване на повторно декларирани разходи** от бенефициерите, което *изкривява информацията, тъй като тези разходи се натрупват два, три или повече пъти;*
 - **няма възможност общия бюджет по приоритетни оси към настоящ период да се раздели на европейско и национално финансиране;**
 - **разминаване в броя на договорите** при двете възможности за експортиране на справката - „Експорт по договори“ и „Експорт“;
- В справка „Финансово изпълнение“ Таблица 1 и Таблица 2 **филтрите не винаги работят;**
- в колона „Общ размер на допустимите разходи, декларирани от бенефициерите пред управляващия орган“ **не се отразяват отчетените от бенефициента разходи** в искания за плащане, **чиито елементи на пакета отчетни документи (ПОД) - „Технически отчет“, „Финансов отчет“ и „Искане за плащане“, са върнати за корекции към бенефициента** – т.е. последните налични елементи са в статус „Чернова“. Това се наблюдава и в „Справка договори“, колона „Отчетени средства“;
- Модул „Наблюдение“, „Справка договори“:
 - в колони „Договорени средства - последна версия на договора“ и „Верифицирани средства“ е установено некоректно действие, което води до **натрупване на елементи от под-модул „Препотвърждаване на верифицирани суми на ниво РОД“;**
 - колона „Договорени средства - първа версия на договора“ – когато има корекция на първоначалните стойности в бюджета те се коригират от първоначално заложените (в първа версия на договора на 0 (нула). По този начин на генериране на справката е налице необходимост от последваща (ръчна) обработка на предоставените данни, при което има потенциална възможност за допускане на технически грешки (и съответно изкривяване на информацията);
- Модул „Наблюдение“, „Справка отчети“ в колона „Отчетени средства“, за **исканията за плащане с върнати за корекции елементи** на пакета отчетни документи, **се визуализира стойност „0,00“;**
- Модул „Наблюдение“, „Справка оценки“ **показва проектни предложения и кандидати и по други оперативни програми**, въпреки задаването на конкретна Приоритетна ос по съответната програма;
- модул „Наблюдение“, под-модул „Обобщена справка за ОП“:
 - колона „*Реално изплатени суми – Общо*“ **не отразява коректната сума**, вкл. и не събира коректно данните от разбивката по тип финансиране (ЕС+НС), но когато информацията се генерира в MS Excel и формулата се коригира ръчно, данните се засичат с информацията в Управляващия орган;
 - стойността на реално изплатените суми не са отразени възстановените по договорите суми и за да се засекат данните с тези в УО, е необходимо да се използва справка „*Възстановени суми по дългове*“, като съответно се обединят данните от двете таблици;
- При експортиране на данните от Модул „Мониторинг и финансов контрол“, секция „Верифицирани индикатори“ на даден пакет отчетни документи **се изтеглят стойностите на индикаторите, които са първоначално одобрени, а не коригираните стойности** на индикаторите;

- модул „Мониторинг и финансов контрол“, таблица „*Реално изплатени средства*“ не позволява извеждането на обобщени данни, с разбивка за всички оси;
- В справките по ОПИК попадат процедури с договори с крайни получатели по помощта, в следствие на сключени договори за директно предоставяне с институционални бенефициери (ИАНМСП, МТИТС и МТ) и на практика не са директни договори по ОПИК;
- Дублиране на информация в справките на системата, за процедура, финансирана от две приоритетни оси;
- В ИСУН 2020 няма справка за „реално изплатени суми“, която да отговаря на информацията за „реално изплатени суми“ в публичния модул на ИСУН 2020;
- Липсата на контроли (подсказки, предупреждения или избор от падащи менюта) при въвеждане на информация в ИСУН;
- **Не във всички справки може да се зададе опция за какъв период да бъдат данните, и за каква приоритетна ос, а експортирането в Excel не винаги работи**, за да може да се сортират/филтрират данните по необходимия начин;
- Системата генерира **различна информация в различните модули и справки**.

Посочени от потребителите проблеми и предложения за промени в ИСУН 2020 по категории (към Раздел II. т. 2.4.)

Проблеми при работата с ИСУН 2020, посочени от потребителите на системата, обособени в 5 основни категории, както следва:

- *Функционални ограничения в системата*, като напр.: достъп до модул; липса на поле „относно“ в модул „Комуникация“; затруднения в извличането и проверяването на въведени данни; липса на възможност за въвеждане на коректна информация за членовете на екип за управление на проект; невъзможност за приемане на повече от 50 договора; функционалностите на модул „Комуникация“ не са добре адаптирани към сложната процедура по договаряне по ОПИК 2014-2020; много малко опции за филтриране и търсене на необходимата информация и др.;
- *Обучения/Процедури*, включващи въпроси, свързани с липсата на информация как могат да се коригират въведени вече данни; трудности при преразглеждане на процедура за подбор, поради липса на информация в ръководството по оценка относно подобни казуси и др.;
- *Кореспонденция в системата*, напр. забавяне/закъснение на електронни писма; липса на възможност за филтриране на голям брой страници на база тема на писмото, при работа по много договори по различните програми; системата не изпраща съобщения по електронна поща при получаване на кореспонденция и др.;
- *Прекъсване в работата на системата*, напр. бавна работа в системата през Internet explorer, „забиване“ на системата и др.;
- *Звеното за техническа подкрепа (Help Desk)*, като: липса на обратна връзка или противоречиви указания по един и същи казус от различни служители;
- *Лесен за използване интерфейс на системата (User-friendly interface)*, напр. при някои процеси се изисква ръчно изтриване на повече от 10 бр. записи (напр. проверки на място), което увеличава риска от допускане на грешки; затруднена ориентация в системата при търсене; в системата са заложени термини без указващи полета; изискването за въвеждане на парола е с много кратък интервал; при оценка на проекти, бутоните „приключи“ и „прекъсни“ са много близо, което създава предпоставки за грешка и др.;
- *Неточности*, напр. при архивиране се появява съобщение за грешка; не винаги се запазват направените промени по време на работа и се губи информация; в отделните модули има аналогични наименования на заглавия; при едновременно въвеждане на информация в системата от няколко души, системата често губи част от въведената информация; в модул „Договори“ понякога има неточна информация, например стойността на БФП, статус на проекта и т.н. (не се въвежда или не се актуализира навреме) и др.⁴⁴⁶

Предложенията за подобрения, дадени от потребителите на ИСУН 2020, обособени в 5 основни категории, както следва:

- *Функции на системата*: създаване на нови команди (бутон Undo/Insert); разширяване на раздели с възможност за въвеждане на повече информация; възможност за въвеждане на предложения за промени по договора в сектор „Комуникация“, когато междинното искане за плащане се обработва; автоматично попълване/запаметяване на полета при работа на един и същи потребител по идентични документи; автоматично запаметяване на попълваните документи през определен период от време; актуалният бюджет на проекта в ИСУН да може да се експортира автоматично в MS Excel формат, с формулите; ИСУН 2020 да бъде свързан с регистър на получени помощи по de minimis, да се въведе възможност за корекции по проектно предложение до крайния срок на дадена процедура за подбор или тръжна процедура и др.;
- *User-friendly интерфейс*: подобряване организацията на работа; възможност за смяна на реда на прикачените файлове в режима на редакция; по-голяма гъвкавост на информацията по различните видове проекти; опростяване на сайта; при добавяне на нов пакет отчетни документи да се появи последния технически отчет, върху който да се изготви новия с допълнение; достъп и за хората с нарушено зрение, използващи екранни четци; справка за подадените към момента проектни предложения по дадена схема, т.е. справка в реално време; работа по интерфейса, като достъпност, интуитивност; да се запомня периодично или последният вариант на оценителния лист преди автоматичното затваряне на листа; опростяване на формулярите за кандидатстване; да се добави влизане в системата на оторизиран вече потребител и от неговите профили в социалните мрежи; да се преразгледа времето за работа в ИСУН 2020; по-добра прегледност,

⁴⁴⁶ Одитно доказателство № 29;

читаемост и разбиране в текстовите полета; да има възможност за форматиране, като напр. табулация, Bold и подчертаване и др.;

- *Кореспонденция в системата*: нотификация, ако няколко потребители работят в един и същи профил едновременно (случва се при подготовка на проектни предложения, отчети и т.н.); при получаването на писмо от УО да се появява нотификация за това без да е необходимо да се влиза специално в секцията, а при вход в профила; получаване на електронно съобщение, когато се прави профилактика или актуализация на системата; при изпращане на писма за одобрение на проекти, на които бенефициерите не трябва да отговарят, да се измисли начин тези писма да не се появяват постоянно като не отговорени или с изтекъл срок за отговор; при кореспонденция до бенефициер в ИСУН 2020 да излиза с име и № на договора на бенефициера; да се въведе възможност оценителите да бъдат известявани при получаване на кореспонденция в процеса на оценка на проектни предложения и др.;

- *Ръководство за работа, инструкции, обучения*: - ръководството за работа да бъде малко по-подробно; да се добавят стъпки към края на сесията в инструкцията за електронна оценка на проектни предложения, които не са описани; да се качат ръководствата за управление на съответния проект и приложенията към тях в допълнителен модул; повече обучения с практическа насоченост към потребителите; в секция електронно отчитане, по възможност да се публикуват систематизирано, правилата/изискванията/образците на документи на съответния Управляващ орган, свързани с изпълнението и отчитането на проектите - приложими за съответната процедура; инструкцията за отчитането на договорите трябва да е още по-конкретна; видео указания (You Tube tutorials) относно попълване на формуляра и др.;

- *Звено за техническа подкрепа (Help Desk)*: да има връзка с разработчиците на системата ИСУН 2020 и да има и телефон за връзка.⁴⁴⁷

В периода 2016-2021 г. най-много предложения за промени в ИСУН 2020 от страна на потребителите са направени по отношение на функционалностите на системата (86) и нейният интерфейс (64). Потребителите от УО на ОП считат, че функционалностите на системата се нуждаят от много повече подобрения (35) в сравнение с интерфейса (13), докато при бенефициерите двете категории са почти изравнени по отношение на направените предложения за промени, съответно 33 и 36 броя.

Таблица II. 2.4.4-1: Основни категории предложения за промени в ИСУН 2020 от бенефициерите (в брой)

Година**	Функции на системата	User-friendly интерфейс на системата	Кореспонденция в системата	Ръководство за работа, инструкции, обучения	Help Desk
2017 г.	5	0	1	1	0
2018 г.	6	8	3	0	0
2019 г. II полугодие*	8	5	2	1	0
2020 г.	8	15	3	1	1
2021 г.	6	8	1	0	1
ОБЩО:	33	36	10	3	2

*В таблицата са изведени данните за второто полугодие на 2019 г., където има налична категория бенефициери и УО. Данните за цялата 2019 г. и двата вида потребители са представени в таблицата за Основни категории предложения – общо за бенефициерите и УО.

** За 2016 г. не са отправени предложения от бенефициерите за подобряване на работата на системата.

Източник: Дирекция ЦКЗ⁴⁴⁸

Таблица II. 2.4.4-2: Основни категории предложения за промени в ИСУН 2020 от УО на ОП (в брой)

Година	Функции на системата	User-friendly интерфейс на системата	Кореспонденция в системата	Ръководство за работа, инструкции, обучения	Help Desk
2016 г.	0	1	0	0	0
2017 г.	6	4	0	0	0
2018 г.	12	1	3	1	1
2019 г. II полугодие*	4	1	0	1	0
2020 г.	7	1	1	0	0
2021 г.	6	5	1	0	0
ОБЩО:	35	13	5	2	1

⁴⁴⁷ Одитно доказателство № 29;

⁴⁴⁸ Одитни доказателства №№ 27.11 и 28;

*В таблицата са изведени данните за второто полугодие на 2019 г., където има налична категория бенефициери и УО. Данните за цялата 2019 г. и двата вида потребители са представени в таблицата за Основни категории предложения – общо за бенефициери и УО.

Източник: Дирекция ЦКЗ⁴⁴⁹

Таблица П. 2.4.4-3: Основни категории предложения за промени в ИСУН 2020 от всички потребители (в брой).

Година	Функции на системата	User-friendly интерфейс на системата	Кореспонденция в системата	Ръководство за работа, инструкции, обучения	Help Desk	Общо
2016 г.	0	1	0	0	0	1
2017 г.	11	4	1	1	0	17
2018 г.	18	9	6	1	1	35
2019 г.	30	21	6	6	0	63
2020 г.	15	16	4	1	1	37
2021 г.	12	13	2	0	1	28
ОБЩО:	86	64	19	9	3	181

Източник: Дирекция ЦКЗ⁴⁵⁰

⁴⁴⁹ Одитни доказателства №№ 27.11 и 28;

⁴⁵⁰ Одитни доказателства №№ 27.11 и 28;

Опис на одитните доказателства към Одитен доклад № 0300201421

№	Одитни доказателства	Брой листа
1.	Електронно писмо от 15.03.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“ с искане на информация и електронно писмо – отговор от 17.03.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	2 листа + електронен носител (CD)
1.1	Отговор по в. 1	
1.2	Отговор по в. 2	
1.3	Отговор по в. 3	
1.4	Отговор по в. 4 и приложение: - Указание за използване на ИСУН в производството по утвърждаване на документите, определящи условията за кандидатстване и условията за изпълнение на одобрените проекти, и производството за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ	
1.5	Отговор по в. 5	
1.6	Отговор по в. 6 и приложения: - Сертификат за внедряване на управление съгласно стандарта ISO/IEC 27001/2013	
1.7	Отговор по в. 7 и приложение: - Детайлизирана схема на информационните потоци	
1.8	Отговор по в. 8 и приложение: - Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.7)	
1.9	Отговор по в. 9	
1.10	Отговор по в. 10	
1.11	Отговор по в. 11	
1.12	Отговор по в. 12	
1.13	Отговор по в. 13 и приложение: - Решение № 849 от 7 декември 2021 г. на Министерски съвет за даване на съгласие и възлагане на Министерския съвет да подпише договор за надграждане на Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН 2020) за целите на Механизма за възстановяване и устойчивост за предварително изпълнение на дейност 1 по Проект „Осигуряване на адекватна информационна и административна среда за изпълнение на Плана за възстановяване и устойчивост“	
1.14	Отговор по в. 14 и приложение: - Политиката за информационна сигурност на ИСУН (v1.6)	
1.15	Отговор по в. 15	
1.16	Отговор по в. 16 и приложение: - Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.6)	
1.17	Отговор по в. 17 и приложение: - Политиката за информационна сигурност на ИСУН (v1.6)	
1.18	Отговор по в. 18 и приложения: - Политиката за информационна сигурност на ИСУН (v1.6) - Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.6) - Регистър на извършените промени в системата	
1.19	Отговор по в. 19 и приложение: - Политиката за информационна сигурност на ИСУН (v1.6) - Процедури за работа на Звеното за техническа подкрепа, версия 1.1	
1.20	Отговор по в. 20 и приложение: - Процедури за регулярно архивиране на информацията, версия 1.0 от 22.07.2020 г.	
1.21	Отговор по в. 21 и приложение: - Дизайн на решение за възстановяване след бедствие на ИСУН2020	
1.22	Отговор по в. 22 и приложения:	

	- Заповед № Р-145/05.11.2019 г. на главния секретар на МС за изменение на Заповед № Р-9 от 16.01.2018 г. на главния секретар на МС - Заповед № Р-9/16.01.2018 г. на главния секретар на МС за определяне на екип за приложно поддържане на ИСУН - Процедури за работа на звено по техническа подкрепа, версия 1.1	
1.23	Отговор по в. 23 и приложение: - Анализи на административния капацитет на отдел „Информационни системи“ – 6 документа - Заповед № Р-145/ 05.11.2019 г. на главния секретар на МС за изменение на Заповед № Р-9 от 16.01.2018 г. на главния секретар на МС - Заповед № Р-9/ 16.01.2018 г. на главния секретар на МС за определяне на екип за приложно поддържане на ИСУН - Правила и процедури за поддържане на ИТ активите Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v1.6)	
2.	Електронно писмо от 17.01.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет и електронно писмо - отговор от 28.01.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“, дирекция „Централно координационно звено“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	
2.1	Отговор по в. 1	
2.2	Отговор по в. 2 и приложение: - Споразумение за партньорство на Република България, официална версия, одобрена от ЕК на 07.08.2014 г.	
2.3	Отговор по в. 3 и приложения: - Наредба за определяне на условията, реда и механизма за функциониране на ИСУН и за провеждане на производства пред управляващите органи посредством ИСУН - Политика за ИС - Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v1.6), Политика по информационна сигурност на системата за управление и наблюдение (ИСУН) (v1.6), Права и задължения на потребителите (v1.6), Правила и процедури по поддържане на ИТ активите (v1.6), Правила и процедури за контрол на достъпа до ИТ активите (v1.6), Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.6), Правила и процедури за физическа сигурност на ИТ инфраструктурата (v1.6) ; - Процедура за управление на потребителски профили в ИСУН	
2.4	Отговор по в. 4 и приложения: - Договор № МС-116/ 22.11.2016 г. за извършване на услуга с предмет „Мигриране на Информационна система за управление и наблюдение (ИСУН) 2020 в контролно-технически център на Електронното правителство (КТЦЕП)“ - Споразумение за сътрудничество № МС-7/28.01.2016 г. между администрацията на МС и изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“ за предоставяне на облачна услуга; предоставяне на администрацията на МС контролируем отдалечен криптиран достъп; управление и наблюдение на предоставените за ползване виртуални машини и др. - Описание на действащите функции и процедури, свързани с управляващите органи и сертифициращия орган 2014 – 2020 г. - СУК от 06.2018, 08.2020, 08.2021 г. - Писмо № 02.51-181/ 07.09.2018 г. до заместник-министър и ръководител на УО на ПРСР Министерство на земеделието, храните и горите, до заместник изпълнителен директор на ДФЗ, с копие до заместник министър-председател и министър на земеделието относно изграждане на интерфейс за пренос на данни от ИСАК и ИСУН и актуализация на документацията по процедури за предоставяне на БФП от директор на дирекция „Централно координационно звено“ - Писмо с № 02.51-255/04.12.2019 г. до министър на земеделието, храните и горите и изпълнителен директор на ДФЗ относно необходимост от въвеждане на данни ИСУН 2020 от заместник министър-председател	

	- Договор № МС – 52/ 04.05.2018 г. за услуга с предмет „Прехвърляне на информация от Интегрираната система за администриране и контрол (ИСАК) в Информационната система за управление и наблюдение на средствата от Европейските структурни и информационни фондове (ИСУН 2020)“	
2.5	Отговор по в. 5	
2.6	Отговор по в. 6 и приложения: - Функционална характеристика на ЦКЗ, утвърдена от главния секретар на МС на 28.01.2016 г.	
2.7	Отговор по в. 7 и приложения: - Заповед № Н-004/ 04.01.2018 г. на Министър-председателя за утвърждаване на разписание на администрацията на МС, в сила от 04 януари 2018 г. - Заповед № Н-016/ 13.01.2017 г. на Министър-председателя за изменение на утвърденото длъжностно разписание на администрацията на МС, считано от 16.01.2017 г. - Заповед № Н-071/ 01.02.2016 г. на Министър-председателя за утвърждаване на длъжностно разписание на администрацията на МС, в сила от 08.02.2016 г. - Заповед № Н-514/ 31.05.2016 г. на Министър-председателя за изменение на утвърденото длъжностно разписание на администрацията на МС, считано от 01.06.2016 г. - Заповед № Н-786/ 31.08.2016 г. на Министър-председателя за изменение на утвърденото длъжностно разписание на администрацията на МС, считано от 01 септември 2016 г.	
2.8	Отговор по в. 8 и приложения: - Длъжностни характеристики от администрацията на МС, дирекция „Централно координационно звено“, отдел „Информационни системи“ – 10 документа	
2.9	Отговор по в. 9 и приложение: - Обобщен анализ на заетостта на Дирекция „ЦКЗ“ - Поименно разписание на длъжностите - Справка за средна (брутна) работна заплата за периода 01.01.2016-31.12.2021 г. - Справка за назначени и освободени служители	
2.10	Отговор по в. 10 и приложение: - Справка за извършените плащания по договори във връзка с разработването, въвеждането и поддръжката на ИСУН 2020	
2.11	Отговор по в. 11 и приложения: - Допълнително споразумение № 1/ 27.02.2019 г. към Договор № МС-66/ 04.06.2018 г. (Договор-ИСУН 2020) - Договор № МС-69/ 05.06.2018 г. за обществена поръчка за доставка и услуга (Извършване на „Изграждане на решение за възстановяване след бедствие за ИСУН 2020“) - Договор № МС-109/ 25.09.2018 г. за доставка и инсталация с предмет „Разширяване на дисков масив НРЕ ЗРАР“ - Договор № МС-66/ 04.06.2018 г. за обществена поръчка с предмет „Развитие, оптимизация и поддръжка на Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН) 2020“ - Договор № МС-52/ 04.05.2018 г. (Договор ПРСР) за извършване на услуга с предмет „Прехвърляне на информация от Интегрираната система за администриране и контрол (ИСАК) в Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕСИФ (ИСУН 2020)“ - Констативни протоколи между възложител и изпълнител към Договор № МС-66/ 04.06.2018 г – 16 документа	
2.12	Отговор по в. 12 и приложения: - Анализи на административния капацитет на отдел „Информационни системи“ в дирекция „Централно координационно звено“ в администрацията на МС – 6 документа	
2.13	Отговор по в. 13 и приложение: - Анализ на текущото състояние и функционалности на ИСУН 2020	

2.14	Отговор по в. 14	
2.15	Отговор по в. 15 и приложение: - Решение № 849 от 7 декември 2021 г. на Министерски съвет за даване на съгласие и възлагане на Министерския съвет да подпише договор за надграждане на Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН 2020) за целите на Механизма за възстановяване и устойчивост за предварително изпълнение на дейност 1 по Проект „Осигуряване на адекватна информационна и административна среда за изпълнение на Плана за възстановяване и устойчивост“	
2.16	Отговор по в. 16 и приложения: - Протоколи от срещи на Работната група за развитие на ИСУН, Работна среща със Сертифициращия орган - Заповед № Р-133/ 22.10.2019 г. на заместник министър-председателя за създаване на междуведомствена работна група за развитие на Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕСИФ - Заповед № Р-134/ 22.10.2019 г. на заместник министър-председателя за създаване на междуведомствена работна група за развитие на Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕСИФ, за програмите финансирани от финансовия механизъм на Европейското икономическо пространство и Норвежкия финансов механизъм - Заповед № Р-209/ 16.11.2017 г. на заместник министър-председателя за създаване на междуведомствена работна група за развитие на Информационната система за управление и наблюдение на средствата от ЕСИФ	
2.17	Отговор по в. 17 и приложения: - Заповед № Р-181/18.09.2017 г. на заместник министър-председателя за утвърждаване на процедура за управление на достъпа до системата на Европейската комисия за измерване на риска от измами и нередности (ARACHNE) - Заповед № Р-30/19.02.2021 г. на заместник министър-председателя за изменение на Заповед № Р-31 от 10 февруари 2017 година - Политика за сигурност на достъпа да SFC 2007, SFC 2014 r SFC 2021, процедура за управление на достъпа и декларация за поверителност - Процедура за управление на потребителски профили в Системата за управление на националните инвестиции (СУНИ) и приложение 1	
2.18	Отговор по в. 18	
2.19	Отговор по в. 19 и приложение: - Обобщен анализ на заетостта на дирекция „ЦКЗ“	
2.20	Отговор по в. 20 и приложения: - Анкети за удовлетвореност на потребителите	
2.21	Отговор по в. 21 и приложения: - Одитни доклади на Изпълнителна агенция „Одит на средствата от Европейския съюз“ - Доклад от извършен одит на информационната сигурност на ИСУН 2020 по договор с възложител „Администрация на Министерски съвет“	
2.22	Отговор по в. 22	
2.23	Отговор по в. 23 и приложение: - Заповед В – 133/ 19.12.2019 г. за утвърждаване на Стратегия за управление на риска в администрацията на МС на министър-председателя - Риск - регистър на административно звено в АМС за 2021 г.	
3.	Електронно писмо от 29.08.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“ и електронно писмо – отговор от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип и електронно писмо – отговор от 13.09.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	
3.1	Отговор по в. 1	
3.2	Отговор по в. 2	
3.3	Отговор по в. 3 и приложения:	

	- Заявки за промяна – 18 документа	
3.4	Отговор по в. 4 и приложения: - Писмо с № 02.51-26/17.03.2021 г. относно изменение на договор за обществена поръчка с предмет „Развитие, оптимизация и поддръжка на ИСУН 2020“ - Становище с изх. № 03-00-15/15.04.2021 г. относно изменение на договор - Докладна записка относно сключване на доп. споразумение по договор № МС-66/ 04.06.2018 г.	
3.5	Отговор по в. 5 и приложение: - Допълнително споразумение № 3 от 14.04.2022 г. към договор № МС-66/04.06.2018 г. за изменение на възнаграждението за изпълнение на предмета на договора	
3.6	Отговор по в. 6 и приложения: - Заповед № Б-26 от 18.01.2017 г. на главния секретар на МС за утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на дейността на дирекция „Централно координационно звено“ и отменя заповеди № В-18 от 27.02.2013 г., № В-56 от 07.05.2015 г., № В-9 от 22.01.2015 г. - Заповед № Б-59 от 18.04.2019 г. на главния секретар на МС за утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на дейността на дирекция „Централно координационно звено“ и отмяна на Заповед № В-26 от 18 януари 2017 г.	
3.7	Отговор по в. 7 и приложения: - Анализи на административния капацитет на отдел „Информационни системи“ – 6 документа	
3.8	Отговор по в. 8	
3.9	Отговор по в. 9	
3.10	Отговор по в. 10	
3.11	Отговор по в. 11	
3.12	Отговор по в. 12	
3.13	Отговор по в. 13 и приложения: - Последващите версии на Политика по информационна сигурност на системата за управление и наблюдение (ИСУН) (v.1.7), Описание и организация на поддържането на информационните активи и потребителите (v.1.8), Права и задължения на потребителите (v.1.7), Правила и процедури за физическа сигурност на ИТ инфраструктурата (v.1.7), Правила и процедури за контрол на достъпа до ИТ активите (v.1.7), Правила и процедури по поддържане на ИТ активите (v.1.7), Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7)	
3.14	Отговор по в. 14	
3.15	Отговор по в. 15 и приложение: - Правила и процедури за поддържане на ИТ активите (v.1.2), (v.1.3), (v.1.4), (v.1.5), (v.1.6), (v.1.7)	
3.16	Отговор по в. 16 и приложение: - Примерен доклад за генерирани резервни копия на информацията в система (Isep Backups Weekly)	
3.17	Отговор по в. 17	
3.18	Отговор по в. 18 и приложения: - Сертификати от преминали обучения на служителите на отдел „Информационни системи“ – 11 документа	
13.19	Отговор по в. 19 и приложение: - Анкети за удовлетвореност на потребителите	
3.20	Отговор по в. 20	
3.21	Отговор по в. 21	
4.	Електронно писмо от 24.10.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“ относно отговор на въпроси и регистъра на външните доставчици на услуги и електронно писмо - отговор от 25.10.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)

4.1	Отговор по в. 1	
4.2	Отговор по в. 2	
4.3	Отговор по в. 3	
4.4	Отговор по в. 4	
4.5	Отговор по в. 5	
4.6	Отговор по в. 6 и приложения: - Протоколи за проведен инструктаж на служителите от отдел „Информационни системи“ – 2 документа	
4.7	Отговор по в. 7	
4.8	Отговор по в. 8 и приложения: - Анкети за удовлетвореност на потребителите	
4.9	Отговор по в. 9 и приложения: - Договор № МС-8/ 28.01.2016 г. за услуга по предоставяне на първичен симетричен неограничен интернет трафик от наземен международен и български канал за „Информационните системи за управление и наблюдение на структурните инструменти на ЕС в България“ (ИСУН) - Договор № МС-9/ 18.01.2016 г. за услуга по предоставяне на вторичен симетричен неограничен интернет трафик от наземен международен и български канал за „Информационните системи за управление и наблюдение на структурните инструменти на ЕС в България“ (ИСУН) - Договор № МС-32/ 23.03.2020 г. за изграждане на система за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН 2020 - Договор № ГД-002/ 04.01.2018 г. за извършване на дейности за 24 часова поддръжка на разположения в Министерския съвет резервен сървърен комплекс за системата ИСУН - Договор № ГД-003/ 04.01.2018 г. за извършване на дейности за 24 часова поддръжка на разположения в сградата на областната администрация на област Пловдив резервен сървърен комплекс за системата ИСУН - Регистър на външни доставчици на услуги от трето ниво, осигуряващи поддържането на инфраструктурата на ИСУН, съгласно изискванията на Правилата и процедурите за поддържане на ИТ активите (т. 4.5.)	
4.10	Отговор по в. 10	
4.11	Отговор по в. 11	
4.12	Отговор по в. 12	
5.	Електронно писмо от 02.03.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“, дирекция „Централно координационно звено“ относно отговори на въпроси и писмо - отговор на въпроси от 04.03.2022 г.	На електронен носител (CD)
5.1	Анализ на заетостта 2017 – 2022 г.	На електронен носител (CD)
6.	Електронно писмо от 18.02.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“ относно допълнения на предоставена информация в писмо от 17.01.2022 г.; Напомнително писмо от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“ относно предоставяне на допълнителна информация по писмо от 28.01.2022 г.; Електронно писмо - отговор от 14.03.2022 г. от ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	
6.1	Отговор по в. 1	
6.2	Отговор по в. 2	
6.3	Отговор по в. 3	
6.4	Отговор по в. 4	
6.5	Отговор по в. 5	
6.6	Отговор по в. 6	
6.7	Отговор по в. 7	

6.8	Отговор по в. 8 и приложения: - Длъжностни характеристики	
6.9	Отговор по в. 9 и приложение: - Справка за граждански договори	
6.10	Отговор по в. 10 и приложение: - Справка за извършените плащания по договори във връзка с разработването, въвеждането и поддръжката на ИСУН 2020 (Справка ОДИТ ЦКЗ договори)	
6.11	Отговор по в. 11	
6.12	Отговор по в. 12	
6.13	Отговор по в. 13	
6.14	Отговор по в. 14	
6.15	Отговор по в. 15	
6.16	Отговор по в. 16	
6.17	Отговор по в. 17	
6.18	Отговор по в. 18	
6.19	Отговор по в. 19 и приложения: - Работни планове	
6.20	Отговор по в. 20	На електронен носител (CD)
7.	Електронно писмо от 16.09.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет относно искане на пояснения и допълнителна информация по отговорите от 13.09.2022 г и електронно писмо - отговор от 26.09.2022 г. от директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет до главен одитор и ръководител на одитен екип	
7.1	Отговор по в.1 и приложение: - Постановление № 157 от 7 юли 2022 г. за определяне на органите и структурите, отговорни за изпълнението на плана за възстановяване и устойчивост на Република България, и на техните основни функции	
7.2	Отговор по в. 2 и приложения: - Система за управление и контрол на механизма за възстановяване и устойчивост в Република България - Проект на постановления – 2 документа	
7.3	Отговор по в. 3 и приложение: - Правила и процедури за периодичен преглед на ключовите системни ресурси (v1.7)	
7.4	Отговор по в. 4 и приложение: - Метаданни индикатори - Наръчник на индикаторите - Версия 3 - Метаданни по ОПДУ - Наръчник на индикаторите - Версия 2	
7.5	Отговор по в. 5	
7.6	Отговор по в. 6 и приложение: - Процедури за регулярно тестване на целостта на архивираните данни, версия 1.0 - Чек лист за тестово възстановяване на данните в ИСУН 2020	
7.7	Отговор по в. 7 и приложение: - Правила и процедури по поддържане на ИТ активите (v.1.02)	
7.8	Отговор по в. 8	
8.	Електронно писмо от 01.03.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“, дирекция „Централно координационно звено“ относно обобщение на резултатите от анкетите за удовлетвореността на потребителите към 30.06.2016 г. и към 30.06.2019 г. и отговор от началник на отдел „Информационни системи“, дирекция „Централно координационно звено“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
8.1	Анкетни за удовлетвореност на потребителите 2016 – 2019 г.	

9.	Екранни снимки от: - Забавяне при публикуването на версия 1.7. на Правила и процедури за поддържане на ИТ активите в ИСУН - Визуализация на експортиран файл на РИС по ОПДУ с филтър за период – наименование и съдържание на файла - Визуализация на експортиран файл от модул „Наблюдение“, „Обобщена справка за ОП“ с филтър за период и групиране по оси – наименование и съдържание на файла - Визуализация на модул „Проектни предложения“, под модул „Проектни предложения“ - Визуализация на различията между таблицата в модул „Договори“, подмодул „Договори“ и след експортирането ѝ в MS Excel - Визуализация на различията между таблицата в модул „Наблюдение“, подмодул „Справка Финансови корекции“ и експортираната в MS Excel таблица (с 1 колона повече) и липсата на данни за приоритетната ос - Визуализация на липсата на данни за размера на наложената финансова корекция в генерираната таблица в подмодул „Финансови корекции“ в модул „Наблюдение и финансов контрол“ и липсата на възможност за експортиране на таблицата в MS Excel	На електронен носител (CD)
10.	Електронно писмо от 19.09.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет относно искане на информация и електронно писмо - отговор от 29.09.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип и електронно писмо - отговор от 05.10.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
10.1	Отговор по в.1 и приложения: - Договор за обществена поръчка № МС-69 от 5.06.2018 г. за обществена поръчка за доставка и услуга (Извършване на „Изграждане на решение за възстановяване след бедствие за ИСУН 2020“) - Договор № ГД-002/ 16.01.2017 г. за извършване на услуги свързани с информационните технологии за нуждите на дирекция „Добро управление“, в изпълнение на бюджетна линия № BG05SFOP001-5.001 по Процедура „техническа помощ за Оперативна програма „Добро управление“ финансирана по приоритетна ос № 5 „Техническа помощ“ на Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ) - Договор № ГД-012/ 02.02.2016 г. за извършване на дейности за осигуряване на информационно-телекомуникационни услуги (ИТ поддръжка) за нуждите на дирекция „Добро управление“ - Договор № ГД-020/ 18.04.2019 г. за извършване на дейности с 24-часова поддръжка на разположения в сградата на областната администрация на област Пловдив резервен сървърен комплекс за системата ИСУН - Договор № ГД-014/ 21.04.2020 г. за извършване на дейности с 24-часова поддръжка на разположения в сградата на областната администрация на област Пловдив резервен сървърен комплекс за системата ИСУН	
10.2	Отговор по в. 2	
10.3	Отговор по в. 3	
10.4	Отговор по в. 4	
10.5	Отговор по в. 5	
10.6	Отговор по в. 6	
11.	Електронно писмо от 19.09.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет относно искане на информация и електронно писмо - отговор от 29.09.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
11.1	Отговор по в.1 и приложения: - Споразумение за сътрудничество МС-7/ 28.01.2016 г. (№ 3/28.01.2016 г.)	

	- Заповед № Р-248/26.11.2013 г. на главния секретар на МС за определяне на екип за приложно поддържане на Информационната система за управление и наблюдение на средствата от Структурните фондове и Кохезионния фонд на Европейския съюз в Република България (ИСУН) - Заповед № В-138/21.06.2017 г. на главния секретар на МС за определяне на служители от дирекция „Централно координационно звено“ с достъп до ИСУН	
11.2	Отговор по в. 2	
11.3	Отговор по в. 3 и приложение: - Заповед № Р-9/16.01.2018 г. на главния секретар на МС за определяне на екип за приложно поддържане на ИСУН - Заповед № Р-145/05.11.2019 г. на главния секретар на МС за изменение на Заповед № Р-9/16.01.2018 г.	
11.4	Отговор по в. 4	
11.5	Отговор по в. 5	
11.6	Отговор по в. 6 и приложение: - Споразумение рег. № МС-7/28.01.2016 г. (№ 3/28.01.2016 г.)	
12.	Електронно писмо от 26.10.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до началник на отдел „Информационни системи“ и електронно писмо - отговор от 07.11.2022 г.	1 лист + електронен носител (CD)
12.1	Отговор по в. 1	
12.2	Отговор по в. 2	
12.3	Отговор по в. 3	
12.4	Отговор по в. 4 и приложения: - Документация и архитектура на системата - Техническа документация – на кода, алгоритмизацията, интерфейсите и APIs - Пълно описание на БД - Ръководство за инсталиране и конфигуриране - Ръководство за поддръжка и администриране	
12.5	Отговор по в. 5	
12.6	Отговор по в. 6	
12.7	Отговор по в. 7 и приложения: - Чек лист за тестово възстановяване на данните в ИСУН 2020 – 4 документа	
12.8	Отговор по в. 8	
12.9	Отговор по в. 9	
12.10	Отговор по в. 10	
12.11	Отговор по в. 11	
12.12	Отговор по в. 12	
12.13	Отговор по в. 13	
12.14	Отговор по в. 14	
12.15	Отговор по в. 15	
12.16	Отговор по в. 16	
12.17	Отговор по в. 17 и приложения: - Протоколи за проведен инструктаж на служителите от отдел „Информационни системи“ – 2 документа	
12.18	Отговор по в. 18 и приложение: - Приемно предавателен протокол по Договор № МС-69/05.06.2018 г. от 21.09.2018 г	
12.19	Отговор по в. 19 и приложение: - Риск – регистър на ИСУН	
12.20	Отговор по в. 20 и приложения: - всички версии на политиката, процедури и правила по информационна сигурност на ИСУН	
13.	Електронно писмо от 19.09.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет относно искане на информация и електронно писмо -	На електронен носител (CD)

	отговор от 29.09.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип и електронно писмо - отговор от 05.10.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	
13.1	Отговор по в.1 и приложения: - Договор № ГД-021/ 09.06.2021 г. за извършване на дейности с 24-часова поддръжка на разположения в сградата на областната администрация на област Пловдив резервен сървърен комплекс за системата ИСУН - Договор за възлагане на обществена поръчка № МС-32/ 23.03.2020 г. за изграждане на система за защита на информацията, автоматизирано архивиране и възстановяване на данните в ИСУН 2020	
13.2	Отговор по в. 2	
13.3	Отговор по в. 3	
13.4	Отговор по в. 4	
13.5	Отговор по в. 5	
13.6	Отговор по в. 6	
14.	Електронно писмо от 26.10.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет и електронно писмо - отговор от 07.11.2022 г. от държавен експерт, отдел „Информационни системи“; Електронно писмо от 09.11.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип за пояснения и допълнения и електронно писмо - отговор от 15.11.2022 г. от държавен експерт, отдел „Информационни системи“	На електронен носител (CD)
14.1	Отговор по в.1	
14.2	Отговор по в. 2	
14.3	Отговор по в. 3	
14.4	Отговор по в. 4	
14.5	Отговор по в. 5	
14.6	Отговор по в. 6	
14.7	Отговор по в. 7	
14.8	Отговор по в. 8	
14.9	Отговор по в. 9	
14.10	Отговор по в. 10	
14.11	Отговор по в. 11	
14.12	Отговор по в. 12	
14.13	Отговор по в. 13	
14.14	Отговор по в. 14	
14.15	Отговор по в. 15	
14.16	Отговор по в. 16	
14.17	Отговор по в. 17	
14.18	Отговор по в. 18	
14.19	Отговор по в. 19	
14.20	Отговор по в. 20	
15.	Електронно писмо от 09.11.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет и електронно писмо - отговор от 15.11.2022 г. от държавен експерт, отдел „Информационни системи“; Електронно писмо - отговор от 21.11.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“	На електронен носител (CD)
15.1	Отговор по в.1	
15.2	Отговор по в. 2	
15.3	Отговор по в. 3	
15.4	Отговор по в. 4	
15.5	Отговор по в. 5	
15.6	Отговор по в. 6 и приложения:	

	- Заповед В-133/19.12.2019 г. за утвърждаване на Стратегия за управление на риска в Администрацията на Министерски съвет и Стратегията - Заповед № Н-206/24.02.2011 г. за утвърждаване на актуализирани Вътрешни правила за финансово управление и контрол на администрацията на Министерския съвет	
15.7	Отговор по в. 7	
16.	Електронни писма от 09.11.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“ и електронно писмо - отговор от 15.11.2022 г.	На електронен носител (CD)
16.1	Отговор по в.1	
16.2	Отговор по в. 2	
16.3	Отговор по в. 3	
16.4	Отговор по в. 4	
16.5	Отговор по в. 5	
16.6	Отговор по в. 6	
16.7	Отговор по в. 7	
16.8	Отговор по в. 8	
16.9	Отговор по в. 9	
16.10	Отговор по в. 10	
16.11	Отговор по в. 11	
16.12	Отговор по в. 12	
16.13	Отговор по в. 13	
16.14	Отговор по в. 14	
16.15	Отговор по в. 15	
16.16	Отговор по в. 16 и приложения: - Контролен лист за тестово възстановяване на данните в ИСУН 2020 – 4 документа	
16.17	Отговор по в. 17	
16.18	Отговор по в. 18	
17.	Електронно писмо от 05.12.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“; допълнително писмо с въпроси от 06.12.2022 г. и електронно писмо - отговор от 08.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
17.1	Отговор по в.1 и приложения: - Риск регистър на дирекция ЦКЗ за 2020, 2021 и 2022 г., - Риск – регистъра на дирекция „Системи за управление на средствата от ЕС“ за 2015 г. - Анализ на риска ИСУН 2016 - Рискове 2016 г.	
17.2	Отговор по в. 2 и приложения: - Утвърдени от министър – председателя риск – регистри на значимите за АМС рискове за 2020, 2021 и 2022 г.	
17.3	Отговор по в. 3 и приложения: - Вътрешни правила за управление на риска в Дирекция „ЦКЗ“ в АМС (Risk 2017, Risk 2018, Risk 2019)	
17.4	Отговор по в. 4	
17.5	Отговор по в. 5 и приложение: - Таблица за оценка и приоритизация на рисковете 2015 г.	
17.6	Отговор по в. 6	
18.	Електронно писмо от 05.12.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“; допълнително писмо с въпроси от 06.12.2022 г.; електронно писмо - отговор от 08.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до	На електронен носител (CD)

	главен одитор и ръководител на одитен екип; електронно писмо - отговор от 09.12.2022 г. от държавен експерт, отдел „Информационни системи“;	
18.1	Отговор по в.1 и приложение: - Вътрешни правила за управление на риска в Дирекция „ЦКЗ“ в АМС	
18.2	Отговор по в. 2	
18.3	Отговор по в. 3	
18.4	Отговор по в. 4	
18.5	Отговор по в. 5	
18.6	Отговор по в. 6	
19.	Електронно писмо от 05.12.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“; допълнително писмо с въпроси от 06.12.2022 г.; електронно писмо - отговор от 08.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип; 2 допълнителни електронни писма с уточняващи въпроси от 12.12.2022 г. и електронно писмо – отговор от 13.12.2022 г.	На електронен носител (CD)
19.1	Отговор по в.1	
19.2	Отговор по в. 2	
19.3	Отговор по в. 3	
19.4	Отговор по в. 4	
19.5	Отговор по в. 5	
19.6	Отговор по в. 6	
20.	Електронно писмо от 05.12.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“; допълнително писмо с въпроси от 06.12.2022 г.; електронно писмо - отговор от 08.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип; 2 допълнителни електронни писма с уточняващи въпроси от 12.12.2022 г. и електронно писмо – отговор от 13.12.2022 г.	На електронен носител (CD)
20.1	Отговор по в.1 и приложение: - Риск – регистър на ЦКЗ за 2017 г.	
20.2	Отговор по в. 2	
20.3	Отговор по в. 3	
20.4	Отговор по в. 4	
20.5	Отговор по в. 5	
20.6	Отговор по в. 6	
21.	Електронно писмо – отговор от 05.12.2022 г. от държавен експерт, Отдел "Информационни системи"	На електронен носител (CD)
21.1	Риск – регистри на Дирекция „ЦКЗ“ за 2020 г., 2021 г. и 2022 г.	
22.	Електронно писмо от 05.12.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“; допълнително писмо с въпроси от 06.12.2022 г.; електронно писмо - отговор от 08.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип; електронно писмо – отговор от 09.12.2022 г. Държавен експерт, Отдел „Информационни системи“	На електронен носител (CD)
22.1	Отговор по в. 1	
22.2	Отговор по в. 2	
22.3	Отговор по в. 3 и приложение: - Риск – регистър на ИСУН за 2021 г.	
23.	РД-И-47 за обобщаване на получените от УО информация по въпроси, свързани с изходите на ИСУН 2020 и информационната сигурност +	На електронен носител (CD)
23.1	Електронна папка „03_ОПНОИР_мейл_30.11.2022_Отг. на въпроси“;	
23.2	Електронна папка „03_ОПОС_E-mail_01.12.2022_Отг. на въпроси“;	
23.3	Електронна папка „04_ОПОС_E-mail_07.12.2022_Отг. на допълнителни въпроси“;	
23.4	Електронна папка „04_ОПРЧР_E-mail_01.12.2022_Отг. на въпроси“;	
23.5	Електронна папка „03_ОПТТИ_E-mail_02.12.2022_Отг. на въпроси“;	
23.6	Електронна папка „04_ОПИК_E-mail_08.12.2022_Отг. на въпроси“;	

23.7	Електронна папка „03 ОППР E-mail 05.12.2022 Отг на въпроси Частично“;	
23.8	Електронна папка „02 ОПДУ E-mail 12.12.2022 Отг. на въпроси“;	
23.9	Електронна папка „03 ОПДУ E-mail 19.12.2022 Доп. към отг. от 12.12.22 заповеди“.	
24.	Работен документ РД-И-32 от 08.11.2022 г. за преглед и анализ на актуализираните процедури за извършване на архивиране (back up) и възстановяване (restore), процедура за прехвърляне на функционирането на ИСУН към Центъра за възстановяване след бедствие (Disaster Recovery Centre – DRC и процедури за възстановяване на данните	На електронен носител (CD)
25	РД-И-17 от 04.10.2022 г. за документиране на резултатите от изпълнените одитни процедури във връзка с критерий К 2.1.1. Въведени ясни и подробни процедури за управление непрекъснатостта на ИСУН 2020	На електронен носител (CD)
26.	Електронно писмо от 18.11.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“; допълнително писмо от 28.11.2022 г. и електронно писмо - отговор от 05.12.2022 г. от държавен експерт, отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
26.1	Отговор по в.1	
26.2	Отговор по в. 2	
26.3	Отговор по в. 3 и приложение: - експорт от тикет системата на Звеното за техническа подкрепа (Help Desk)	
26.4	Отговор по в. 4	
26.5	Отговор по в. 5	
27.	Електронно писмо от 19.09.2022 г. от старши одитор – втора степен и член на одитния екип до началник на отдел „Информационни системи“ относно протокол за приложения към писмо от 05.09.2022 г. и отговор от началник на отдел „Информационни системи“ до от старши одитор – втора степен и член на одитния екип от 20.09.2022 г.	1 лист + електронен носител (USB)
27.1	Отговор по в.1 и приложение: - Окончателен доклад на системен одит на Сертифициращия орган	
27.2	Отговор по в. 2 и приложение: - Ръководство за потребителя на модул „Наблюдение“	
27.3	Отговор по в. 3	
27.4	Отговор по в. 4	
27.5	Отговор по в. 5 и приложение: - експорт от тикет системата	
27.6	Отговор по в. 6 и приложение: - експорт от тикет системата	
27.7	Отговор по в. 7	
27.8	Отговор по в. 8	
27.9	Отговор по в. 9	
27.10	Отговор по в. 10	
27.11	Отговор по в. 11 и приложения: - заявки за промяна	
27.12	Отговор по в. 12 и приложение: - Процедури за работа на звеното за техническа подкрепа (Звеното за техническа подкрепа (Help Desk)) (v.1.1)	
27.13	Отговор по в. 13 и приложения: - Междинен доклад 14 от изпълнител по проект „Развитие, оптимизация и поддържане на Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН) 2020“ за отчетен период - Междинен доклад от изпълнител по проект „Развитие, оптимизация и поддържане на Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН) 2020“ 7 за отчетен период 04.12.2019 г. - 04.03.2020 г.	

	- Междинни доклади от изпълнител по проект „Развитие, оптимизация и поддържане на Информационната система за управление и наблюдение (ИСУН) 2020“ – 17 документа	
27.14	Отговор по в. 14	
28.	РД-И-48 от 02.12.2022 г. за систематизиране, обобщаване и анализ на информацията за наличие на заявки за промяна на ИСУН 2020 за периода 2016 – 2021 г.	На електронен носител (CD)
29.	РД-П-15 от 23.02.2022 г. за обобщаване на анкетни карти за удовлетвореност на потребителите на ИСУН за периода 2016-2021 година	На електронен носител (CD)
30.	РД-И-08 от 13.09.2022 г. за извършен преглед и сравнение на различни изходни данни във вътрешния и публичния модул на ИСУН 2020	На електронен носител (CD)
31.	Електронно писмо - отговор от 04.11.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до държавен експерт, отдел „Информационни системи“ относно уточнените данни за оперативните програми; електронно писмо - отговор от 16.11.2022 г. от държавен експерт, отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
31.1	Подписани файлове с данни за оперативните програми – 7 документа	
32.	Електронно писмо - отговор от 25.11.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“ относно уточняващи въпроси; електронно писмо - отговор от 01.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
32.1	Отговор по в. 1	
32.2	Отговор по в. 2 и приложения: - „Справка Договори“ - „Справка за нередности“ - „Обобщена справка за ОП“; - „Справка Проектни предложения“ - „Справка финансови корекции“	
32.3	Отговор по в. 3	
32.4	Отговор по в. 4	
33.	РД-И-29 от 27.10.2022 г. за извличане на данни за ОПТТИ по определени показатели от ИСУН 2020	На електронен носител (CD)
34.	РД-И-43 от 21.11.2022 г. за извършване на сравнителен анализ между данните за изпълнение на ОП по определени показатели, извлечени от одитния екип от ИСУН 2020 и потвърдени от дирекция ЦКЗ и данните, предоставени от УО по същите показатели	На електронен носител (CD)
34.1	Електронна папка „01 ОПДУ E-mail 27.10.2022 Данни“	
34.2	Електронна папка „03 ОПИК E-mail 03.11.2022 Данни“	
34.3	Електронна папка „02 ОПНОИР мейл 07.11.2022 Данни“	
34.4	Електронна папка „02 ОПОС E-mail 28.10.2022 Данни“	
34.5	Електронна папка „Писмо 04-11-5 от 31.10.2022 ОПРР Данни“	
34.6	Електронна папка „03 ОПРЧР E-mail 27.10.2022 Данни“	
34.7	Електронна папка „02 ОПТТИ E-mail 28.10.2022 Данни“	
34.8	Електронна папка „05 ОПИК E-mail 22.12.2022 Допълн. към отг. на въпр. от 08.12.22“	
35.	Електронно писмо - отговор от 25.11.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип до директор на дирекция „Централно координационно звено“ в Администрацията на Министерския съвет“ относно уточняващи въпроси; електронно писмо - отговор от 01.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип; електронно допълнително писмо с	На електронен носител (CD)

	уточняващи въпроси от 05.12.2022 г. и електронно писмо - отговор от 15.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“	
36.	Електронно писмо - отговор от 19.12.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип началник на отдел „Информационни системи“; електронно писмо - отговор от 22.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
36.1	Отговор по в. 1	
36.2	Отговор по в. 2	
36.3	Отговор по в. 3 и приложение: - 3 Протокола във връзка с Договор № МС-66/04.06.2018 г. между администрацията на МС и обединение „ДА-СИ“ ДЗЗД за: провеждане на тестване на функционалност в модул „Публична информация“ в ИСУН; за провеждане на тестване на функционалност в модул „Е-кандидатстване“ в ИСУН и за провеждане на тестване на функционалност в модул „Комуникации“ и модул „Е-кандидатстване“ в ИСУН	
36.4	Отговор по в. 4 и приложение: - Заповед № ФС -125/ 22.10.2019 г. на директор на дирекция „Административно и правно обслужване и управление на собствеността“ в администрацията на МС за назначаване на комисия в състав председател и членове със задача организиране и осъществяване на процеса по приемане на разработените промени от високо ниво	
37.	Електронно писмо - отговор от 19.12.2022 г. от главен одитор и ръководител на одитен екип началник на отдел „Информационни системи“; електронно писмо - отговор от 22.12.2022 г. от началник на отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип и допълнително електронно писмо – отговор от държавен експерт, отдел „Информационни системи“ до главен одитор и ръководител на одитен екип	На електронен носител (CD)
37.1	Отговор по в. 1	
37.2	Отговор по в. 2	
37.3	Отговор по в. 3 и приложение: - Протоколи във връзка с Договор № МС-66/04.06.2018 г. между администрацията на МС и обединение „ДА-СИ“ ДЗЗД за: провеждане на тестване на функционалност в модули „Предоставяне на БФП“, „Оценка“, „Системна информация“, „Публична информация“, „Е-тръжни процедури“, „Е-кандидатстване“, „Профили“, „Регистрация“, „Сертифициращ орган“, „Комуникация“, „Процедури“, „Потребители“, в портал „Кандидатстване“, „Връзка с външни информационни системи“; интеграция между RegIX и ИСУН; автоматичен обмен с информационна система МИНИТОРСТАТ към НСИ и ИСУН; интеграция с Регистъра на проектите в Държавна агенция „Електронно управление и ИСУН	
37.4	Отговор по в. 4	
38	Електронно писмо от 11.01.2023 г. от отдел „Информационни системи“ в отговор на поставен въпрос от ръководителя на одитния екип от 30.12.2022 г.	На електронен носител (CD)
39	Коментари на одитираните организации	11 листа + електронен носител (CD)
39.1.	Писмо на заместник министър-председател вх. № 03-06-54 от 13.01.2023 г. с коментари, дадени в рамките на процеса по обсъждане на установените в хода на одита факти и обстоятелства, формираните въз основа на тях констатации и проект на препоръки. Работен документ (РД-Д-15) за документиране на резултатите от проведеното обсъждане с ръководството на МС.	
39.2.	Писмо на заместник министър-председател и министър на труда и социалната политика вх. № 04-13-24 от 12.01.2023 г. с коментари, дадени в рамките на процеса по обсъждане на установените в хода на одита факти и обстоятелства, формираните въз основа на тях констатации и проект на препоръки.	

	Работен документ (РД-Д-14) за документиране на резултатите от проведеното обсъждане с министър на труда и социалната политика.	
39.3.	Писмо от главния секретар на министерството на образованието и науката с вх. № 04-15-72/10.01.2023 г. с коментари, дадени в рамките на процеса по обсъждане на установените в хода на одита факти и обстоятелства, формираните въз основа на тях констатации и проект на препоръки. Работен документ (РД-Д-13) за документиране на резултатите от проведеното обсъждане с министър на образованието и науката.	
39.4.	Електронно писмо от 12.01.2023 г. от управляващия орган на ОПДУ с коментари, дадени в рамките на процеса по обсъждане на установените в хода на одита факти и обстоятелства, формираните въз основа на тях констатации и проект на препоръки. Работен документ (РД-Д-12) за документиране на резултатите от проведеното обсъждане с управляващия орган на ОПДУ.	
39.5.	Работен документ (РД-Д-11) за обобщаване на резултатите от проведеното обсъждане на отразените в проекта на доклада факти, констатации, заключения и препоръки с приложения: - Писмо на заместник министър-председателят по икономическата политика и министъра на транспорта и съобщенията вх.№ 04-04-19 от 26.01.2023 г. - Писмо на министъра на иновациите и растежа вх.№ 04-22-11 от 18.01.2023 г. - Писмо на главния секретар на МОСВ с изх. № 50-00-3 от 16.01.2023 г.	