



ЗАЯВКА по Договор №...../..... г.

Позиция от План-графика (ПГ)-2024 г.:		Деятности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП и поддръжка/продължаване правото на ползване на лицензи за функционалност Управление на представянето“ със Селф-Сървис „Оценка на представянето“.	
CPV код	72267100-0 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	Обща стойност 177 210,00 лв. без ДДС, като: За дейността по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП общата стойност е 146 260,00 лв. без ДДС, платими, през 2024 г. – 146 260,00лв. без ДДС За дейността по поддръжка/продължаване правото на ползване на лицензи за функционалност „Управление на представянето“ със Селф-Сървис „Оценка на представянето“ общата стойност е 30 950,00 лв. без ДДС, платими в началото на периода – 06.06.2024 г., които се отнасят за поддръжка/продължаване правото на ползване на лицензи за периода от 06.06.2024 г. до 31.12.2024 г., платими през 2024 г. – 30 950,00 лв. без ДДС.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	За дейността по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП - на части, на тримесечен период, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. от договора, удостоверяващ дейностите по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП, както следва: За периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. стойността от 36 565,00 лв. без ДДС, за всяко тримесечие, като първият тримесечен период започва от 01.01.2024 г. За дейността по поддръжка/продължаване правото на ползване на лицензи за функционалност „Управление на представянето“ със Селф-Сървис „Оценка на представянето“, плащането се извършва еднократно, след подписване на приемо-предавателен протокол за предоставено право за ползване на лицензи за целия период от 06.06.2024 г. до 31.12.2024 г. и представена фактура на стойност от 30 950,00 лв., като периода започва от 06.06.2024 г.	

Осигурено финансиране ДА/НЕ	Да
Плащане с акредитив ДА/НЕ	Не
Документи за плащане с акредитив	Не
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Дейността по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП - от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. Дейността по поддръжка/продължаване правото на ползване на лицензи за функционалност „Управление на представянето“ със Селф-Сървис „Оценка на представянето“ - от 06.06.2024 г. до 31.12.2024 г.
Гаранционен срок:	Неприложимо
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	За дейностите по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП, на тримесечен период, считано от 01.01.2024 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. от договора, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП. За дейността по поддръжка/продължаване правото на ползване на лицензи за функционалност „Управление на представянето“ със Селф-Сървис „Оценка на представянето“, с приемо-предавателен протокол за дейността по предоставено право за ползване на лицензи за периода от 06.06.2024 г. до 31.12.2024 г., като първият отчетен период е от 06.06.2024 г. до 30.06.2024 г., а следващите отчетни периоди са на тримесечие, считано от 01.07.2024 г.
Дирекция заявител в НАП:	Дирекция „Управление на човешките ресурси“ (УЧР)
Координатор от дирекцията заявител:	
Приложения: (напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)	Технически спецификации
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически спецификации	
ЗАЯВКАТА Е ИЗГОТВЕНА ОТ:	

Координатор от дирекцията заявител:		
Директор на дирекция заявител в НАП:		
ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:		
Директор на дирекция ИСЕУ в НАП:		
Директор на дирекция МИСС в НАП:		
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Зам. изпълнителен директор на НАП:		
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ:		
Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката		
Координатор от „Информационно обслужване“ АД по Договора		

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните – Регламент (ЕС) 2016/679.

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

ЗА ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕРЕН ПРОДУКТ „СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ HeRMeS“ В НАП

I. ОПИСАНИЕ И ПРЕДМЕТА НА ДЕЙНОСТТА

1. Дейността по „Поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП“ включва поддръжка и обслужване на софтуера на внедрените в НАП модули, (вкл. и модул „Управление на представянето“ и селф-сървис „Оценка на представянето“, за които към момента на изготвяне на заявката има действащ договор за поддръжка, чийто срок изтича на 05.06.2024 г.) на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, върху сървърите и работните станции на НАП и уеб-сървър на HeRMeS, както и на интерфейса от HeRMeS 6/7 към SAP ECC 6.0, включително:

- Предоставяне на новите версии, изменения и допълнения на софтуера, както и на свързаната с тях документация/инструкции за работа, в това число предоставяне на технология, чрез която да имаме възможност за актуализиране и/или корекция на шаблонни документи и справки, работеща с актуалната версия на MS Office, използвана от НАП;

- Отстраняване на технически проблеми в софтуера;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на всички видове съществуващи документи за печат, извеждани от системата и въвеждане на нови при необходимост, съгласно утвърдените образци на НАП;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на изготвяните от „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ длъжностни разписания и поименни разписания на длъжностите, съгласно утвърдените образци в НАП;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на Счетоводната информация, на изготвените файлове и експортирани данни свързани с изплатените възнаграждения във функционалностите „Възнаграждения“ и „Плащания“ на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на използваните модули в

„Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ от НАП;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на съществуващи аналитичности на осчетоводяването и въвеждане на нови такива при необходимост;

- Поддръжка, настройки и при необходимост корекции при възникване на плащания по нови програми и проекти;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на заложените модели за изготвяне на справки, служебни бележки и статистически отчети, свързани с изплатените възнаграждения, в модулите „Възнаграждения“ и „Плащания“ на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвани от НАП;

- Във връзка с изготвяне на статистическите отчети и на специализирани счетоводни справки да се извършват настройки за обвързване на плащания за предходен период с текущ период (например плащания по програми);

- Отстраняване на грешно записани данни в базата, които автоматично са генерирани от приложението и грешките са по вина на приложението;

- Своевременно отразяване на промените на законодателството в т.ч. и указания на Министерство на финансите, Счетоводна политика, Вътрешни правила за работната заплата и други в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвана от НАП;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на автоматизирания процес по подготовка и изготвяне на отделните планове за обучения, Национален план за обучение (НПО), Годишен план за обучение (ГПО) План за национални съвещания и работни срещи (ПНСРС) и Местни планове за обучение (МПО) за Централно управление (ЦУ) на НАП и Териториалните дирекции (ТД) на НАП;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на автоматичното изготвяне на график за провеждане на обученията чрез обвързаност със залите и учебните центрове, в които ще се провежда обучението;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на администрирането на разписания на курсове и на заявяване на служители;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на генерирането на заповед за обучение/работна среща и списък на участниците;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на генерирането на договор за обучение съгласно разпоредбите на чл. 35, ал. 3 от *Закона за държавния служител (ЗДСл)* и чл. 234 от *Кодекса на труда (КТ)*;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на въвеждането на прогнозни

разходи за обучение (командировка, хонорари, такси за участие и др.) и последващ отчет на действително разходваните средства (от дирекция „Бюджет и финанси“) – общо по планове за обучение и ТД, дирекция в ЦУ на НАП и за всеки служител (командировъчни разходи, разходите за възнаграждения на нещатните обучаващи и външни лектори);

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на организирането на всеки план за обучение в отделен модул;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на поддържане на списъци, генериране на удостоверения, сертификати и формуляри за приключени обучения;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на функционалността (възможността) за настройване на MS Word шаблони на удостоверения за участие в курс;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на функционалността (възможността) за издаване на справки;

- Поддръжка, настройка и при необходимост, оказване на съдействие за изтриване на съществуващи данни в базата, които са неактуални, с отпаднала необходимост от използването, създаващи оперативни затруднения при функционалното използване/администриране на информацията в модулите, предоставени на НАП, чрез „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на автоматизирания процес по подготовка, стартиране на кампания, коригиране на групи назначения, генериране на формуляри за оценки, определяне на роли и генериране на извлечения от формуляри за оценка на изпълнението на служителите и протоколи за оценки за допълнително възнаграждение за постигнати резултати (ДВПР);

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на всички видове PDF шаблони на извлечения от формуляри за оценка или протоколи за оценка на ДВПР;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на функционалността за електронно разписване на документи в НАП – извлечения от формуляри за оценка и протоколи за оценки за ДВПР;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на осъществената интеграция на Селф Сървиса с ЦСУД в НАП, за осъществяване на двуфакторна идентификация за вход в системата, чрез потребителско име и парола и КЕП на служителя; (с доставчика, използван от НАП („Информационно обслужване“ АД)

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на електронния регистър на документи (за електронно подписани формуляри/протоколи за оценки);

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на архива с електронно подписани документи;
 - Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на Self Service “Оценка на представянето“, в т.ч. достъпа до ел. подписани документи;
 - Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на въведените в „Системата за управление на човешките ресурси HeRMeS“ организационни йерархии;
 - Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на релациите, в това число и специфични за служителите с роля „Оценяващ“ и „Контролиращ“ в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, съобразно организационните йерархии, поименни разписания на длъжностите и допълнителни настройки;
 - Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на взаимовръзките с останалите модули в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвани в НАП;
 - Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на поддържани списъци на служители, подлежащи на оценяване към съответния етап за годишно или тримесечно оценяване;
 - Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на разработените допълнителни, предефинирани справки, необходими за администрирането на процесите по годишното оценяване, изпълнението на длъжността и оценяването за целите на ДВПР;
-
- Извършване на оптимизация и реорганизация на обектите в базите данни с цел бързодействие и ефективна работа на системата;
 - Извършване на оптимизация на работата на приложната среда, както и гранулиране на процесите в нея;
 - Извършване на процес на архивиране на информация в базата данни, която не е оперативна, като по този начин се работи само с оперативни данни, и обемът на които е оптимален;
 - Отделяне на архивираната информация в архивни схеми в базата данни с възможност за достъп до тях;
 - Изграждане на тестовата среда на системата да става с анонимизирани данни, без да съдържа реални данни, но да се създадат/използват данни, които да осигурят, след извършеното тестване, ефективно действие и очакван резултат, при инсталирането им в реалната база/среда;
 - Възможност за работа на информационната система с нови версии на бази данни Oracle и другите използвани компоненти, като се предвижда възможност за миграция към тях;
 - Поддържане на стандартни възможности за извличане на информация от базата данни, за

предоставяне на други информационни системи в НАП;

- Поддържане на логове, съдържащи информация за проблеми в работоспособността на системата на приложно ниво на сървърите и в базите данни;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на профилите за достъп за Селф-сървисите, функционалностите за обучение на служители в съответните дирекции на НАП, обслужващи процесите по управление на човешките ресурси и обучение в НАП на централно и териториално ниво;

- При възникване на казуси, които не могат да бъдат решени дистанционно в рамките на един работен ден да се осигури помощ на място в ЦУ на НАП, ТД на НАП София, ТД на НАП Варна;

- Осигуряване на помощ по телефон по отношение на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, от 09:00 - 18:00 часа в работни дни, включваща разясняване на функциите и характеристиките, разясняване на документацията и проверка, анализ и поправка на грешки, доколкото това е възможно по телефона.

2. Предоставяне на поддръжка на функционалната изправност на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП, чрез осигуряване на нормалната работоспособност, съдържаща:

- Процедура(и) за регистриране (класифициране) отстраняване на неизправности в онлайн системата за управление на заявки (СУЗ), предвиждащи оказване на помощ на място в помещенията на НАП, при наличие на проблеми със „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ и наличие на телефонна линия за оказване на помощ през работните дни, от 9:00 – 18:00 часа, включваща разяснение на функциите и характеристиките на доставените функционалности на системата, разясняване на документацията и проверка, анализ и поправка на грешки, доколкото това е възможно по телефона;

- Оптимално време за реакция за различните типове неизправности;

- Проверка на достоверността на извлечаните данни в документите, които се предоставят на публични институции, във връзка с подаването на нормативно изисквана справочна информация;

3. Допълнителни и/или специфични корекции/доработки, извън обхвата на описаните по-горе, представляващи промяна на внедрената система, но с изключение на такива, наложени от българското законодателство се лимитират до 9 човеко-дни.

При осъществяването на поддръжката на внедрените модули на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП следва да се предложи възможност за защита на информацията, която да отговаря на следните изисквания:

- Да не се съхранява/пази поверителна информация на клиентските компютри, вкл. web страници и съобщения за грешки;
- Клиентските сесии да се унищожават след предварително дефинирано време;
- Паролите да се съхраняват на сървъра в криптиран вид и да съществуват политики за създаване и промяна на паролите на период от Да няма пароли, които се съхраняват в Plain Text. Функционалностите за Селф-сървисите да предлагат възможност за интеграция с активна директория, при която паролите не се съхраняват в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвана от НАП;
- Системата да предлага функционалност за създаване и промяна на роли за достъп както до основното приложение, така и до Селф-сървис модулите. за достъп да са съставени от два компонента:
 - Профили за достъп до интерфейса на системата;
 - Профили за достъп до данните в системата.
- Функционалностите за Селф-сървис да осигуряват проследимост (одит) на действията на всеки потребител, включително и информация за предишното състояние на данните, които той е променил, в резултат на своите действия.