

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ  
ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

1000 гр. София бул. "Княз Александър Дондуков" №52 Телефон: 0700 18 700 Електронен адрес: infocenter@nra.bg

<b>ЗАЯВКА по Договор №138 от 21.12.2023 г.</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ЗАЯВКА по Договор №138 от 21.12.2023 г. (актуализирана)</b>	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>

<b>Позиция от План-графика (ПГ)-2024 г.:</b>	<b>2.18.</b>	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
<b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>		Поддръжка на Централизирана система за управление на достъпа (ЦСУД) – фаза I
<b>CPV код и описание на кода</b>		50324100-3 Услуги по поддръжане на компютърни системи.
<b>Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ</b>		НЕ
<b>Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС</b>		<b>176 280,00 лв. без ДДС:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• През 2024 г.: 44 070,00 лв. без ДДС</li> <li>• През 2025 г.: 58 760,00 лв. без ДДС</li> <li>• През 2026 г.: 58 760,00 лв. без ДДС</li> <li>• През 2027 г.: 14 690,00 лв. без ДДС</li> </ul>
<b>Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)</b>		На части, както следва: За периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. на тримесечие, след подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на Централизирана система за управление на достъпа (ЦСУД) – фаза I и издадена фактура на стойност 14 690,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
<b>Осигурено финансиране ДА/НЕ</b>		ДА
<b>Плащане с акредитив ДА/НЕ</b>		НЕ
<b>Документи за плащане с акредитив</b>		НЕ
<b>Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)</b>		01.01.2024 г. <sup>2</sup> до 31.12.2026 г.

<sup>1</sup> Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана.<sup>2</sup> Началната дата за изпълнение е определена и съгласувана между страните посредством официална кореспонденция (писмо с вх. №ЕП-26-И-1/02.01.2024 г. от ИО АД и отговор на НАП с изх. №ЕП-26-И-1#1/08.01.2024 г.).

<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо  На части, както следва: За периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. с подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на Централизирана система за управление на достъпа (ЦСУД) – фаза I. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
<b>Дирекция заявител в НАП:</b>	„Информационни системи и електронно управление“
<b>Координатор от дирекцията заявител:</b>	
<b>Приложения:</b> (напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)	Технически спецификации
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически спецификации</b>	
<b>Координатор от дирекцията заявител:</b>	
<b>Директор на дирекция заявител в НАП:</b>	
<b>ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>	
<b>Директор на дирекция ИСЕУ:</b>	
<b>Директор на дирекция МИСС:</b>	
<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>	
<b>Зам. изпълнителен директор на НАП:</b>	
<b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ:</b>	
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</b>	
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по Договора</b>	

## ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

### **1. Въведение**

#### **1.1 Цел**

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към поддръжката на Централизираната система за управление на достъпа (ЦСУД).

#### **1.2 Общ преглед**

ЦСУД е разработена в периода 2020 г./2021 г. от „Информационно обслужване“ АД, като дейност в изпълнение на Договор №43 от 08.04.2019 г., сключен между МФ и „Информационно обслужване“ АД.

ЦСУД е разработена с цел повишаване на нивото на мрежова и информационна сигурност, удовлетворяване на нормативните изисквания по отношение управлението на достъпа на потребителите, чрез прилагане на задължителни мерки за оторизация и автентикация, управление и съхранение на пароли, както и за улеснение на управлението и администрирането на достъпа на служителите на НАП и други административни органи до ИС на НАП.

Поддръжката на функционалностите на ЦСУД, следва да осигури работоспособност, непрекъсваемост, бързодействие и надлежно функциониране на всички съществуващи и внедрени функционалности на системата през фаза I.

Съгласно подписана заявка към Договор №83/11.08.2022 г. са разработени нови функционалности към ЦСУД, които да обезпечат използването на системата като единствен инструмент за управлението на достъпа на потребителите в системите на НАП и да разширят функционалностите на разработената във фаза 1 система. В тази връзка, в обхвата на настоящата заявка, след изтичане на срока на гаранционна поддръжка на новите функционалности следва да бъде включена и поддръжката и на ЦСУД – фаза 2, в случай че има подписан приемо-предавателен протокол за приемане на дейностите съгласно Заявка по ред 23 от План-графика за 2022 г. с предмет: „Разработване на Централизирана система за управление на достъпите в НАП (ЦСУД)-Фаза 2“.

#### *Дефиниции и съкращения*

<b>Съкращение</b>	<b>Описание</b>
МАПУДИС	Бизнес анализ и моделиране на процесите
БД	Бази данни

ИО	Информационно обслужване
ИС	Информационна система
ИСЕУ	Информационни системи и моделиране на бизнес процеси
НАП	Национална агенция за приходите
РО	Идентификационен потребителски номер на служителите на НАП
ТД	Териториална дирекция на НАП
ЦСУД	Централизирана система за управление на достъпа
ЦУ на НАП	Централно управление на Националната агенция за приходите

## 2. Изисквания по отношение на поддръжката на системата.

- Оказване на съдействие на екипа на НАП за осигуряване на минимум 99% работоспособност на компонентите: база данни, системен софтуер и приложна среда, свързани с безпроблемно функциониране на ЦСУД.
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на ЦСУД.
- Възстановяване на работоспособността на системата и данните при евентуален срив, както и коригирането им в следствие на възникнали грешки.
- Изолиране и идентифициране на оперативни или процедурни проблеми и последващо решаване и отстраняване, с цел осигуряване на нормална работа на ЦСУД.
- Актуализиране, промяна и допълнение на ЦСУД при промяна в нормативната уредба или/и работните процедури, процеси и документи в НАП. Промените и допълненията се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЦСУД. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок, предварително уточнен между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД, отговорни за изпълнението на настоящата дейност.
- Актуализиране на номенклатури и класификатори, използвани в ЦСУД. Актуализациите се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЦСУД. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок до 3 работни дни от датата на заявяването им;
- Актуализиране и унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част и използвана терминология в ЦСУД. Актуализирането и унифицирането се отнасят единствено за

съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЦСУД. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок до 5 работни дни от датата на заявяването им;

- Промяна на заложените процеси, функционалности и валидации в ЦСУД, след заявка от страна на НАП. Заявени промени от този тип се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЦСУД. Заявените промени от този тип се реализират и инсталират в срок, предварително уточнен между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД, отговорни за изпълнението на настоящата дейност.
- Реализация на подобрения или разширения в справочната част на ЦСУД. Заявените промени от този тип се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности, както и ако се установи грешка в изведените резултати, и не представляват развитие и/или надграждане на ЦСУД. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок, предварително уточнен между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД, отговорни за изпълнението на настоящата дейност.
- Извършване на анализ и предложения (включително и процедури, скриптове) за изчистване на информацията от грешки и пропуски в ЦСУД. Предложенията са в случай, че се установят грешки, генериирани в съществуващите функционалности и въвеждане на данни и документи в същите функционалности. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок, който се уточнява между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД.
- Своевременна актуализация на техническата документация в съответствие с реализираните изменения.
- Съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на ЦСУД. Оптимизация на отделните елементи.
- Съдействие при инсталация на разработени нови версии и на използвани средства за разработка.
- Поддръжка и настройка на ЦСУД при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървъра за работа на системата или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер).
- Оказване на съдействие при използване на административния модул на ЦСУД и помощ на потребителите при работа със системата, в т. ч. на място, по телефон, електронна поща и др.
- Предвид забавената реализация и внедряване на функционалности, в изпълнение на дейности по „Разработване на Централизирана система за управление на достъпите в

НАП (ЦСУД)-Фаза 2“ и допълнително предоставени от ИО АД Технически спецификации „Групово зареждане на потребители на НАП за достъп до определени функционалности в ИС на НАП, които са извън стандартния профил“, в обхвата на заявката се включва и осигуряване на възможност за пакетно, групово зареждане на потребители на НАП за достъп до определени функционалности в ИС на НАП, които са извън стандартния профил, в случаите на искане за предоставяне на достъп за повече от 20 (двадесет) служители.

- Консултиране на екипа на НАП при наблюдението и управлението на ЦСУД.
- Поддържане на контрол на версията на ЦСУД, чрез SVN хранилището на НАП.
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ЦСУД.
- В случаите, в които са реализирани изменения - оптимизации, разширения, отстраняване на бъгове и др. или са променени настройките на базата данни, предаването на знания трябва да се съпровожда и от представяне на актуализираната техническа документация.
- В случай на установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на програмен продукт ЦСУД, лицето, установило проблема, регистрира заявка за проблем/инцидент в система за управление на заявки, осигурена от „Информационно обслужване“ АД. Всички заявки за наличие на проблем или инцидент трябва да се регистрират в системата за управление на заявки, дори да са получени чрез друг комуникационен канал – електронна поща или телефон, включително от страна на „Информационно обслужване“ АД.
- Дейностите по поддръжка се извършват от „Информационно обслужване“ АД и/или по инициатива на НАП, инцидентите,исканията за промяна и проблемите ще се регистрират чрез един от следните канали за комуникация:
  - съобщение, изпратено по електронна поща до екипа на „Информационно обслужване“ АД;
  - по телефона;
  - чрез регистрация в система за управление на заявки като някои от следните типове заявка:
    - ✓ Функционален проблем;
    - ✓ Технически проблем;
    - ✓ Заявки за съдействие;
    - ✓ Заявка за промени, актуализации и корекции в данните и системата.
- „Информационно обслужване“ АД следва да осигури анализ и решение на възникнали проблеми, свързани с ЦСУД всеки работен ден от 9.00 часа до 18.00 часа.

- При възникване и регистриране на инцидент, проблем и заявка от страна на НАП времето за реакция е до 24 ч. Срокът за отстраняването на инцидентите, проблемите или изпълнението на заявките е в съответствие с нивото на критичност (приоритета), който се определя от НАП за всеки от тях, както следва:

<b>Ниво на критичност (приоритет)</b>	<b>Описание</b>	<b>Време за реакция</b>	<b>Срок за отстраняване на инциденти или проблеми</b>
<b>Висок</b>	ЦСУД не функционира - критична функционалност, блокира или не функционира нормално или има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите или приложната среда.	До 4 часа	До отстраняване на проблема, но не повече от 24 часа.
<b>Средно</b>	ЦСУД не функционира пълноценно - критична функционалност, функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.	До 4 часа	До отстраняване на проблема, но не повече от 2 работни дни
<b>Ниско</b>	Нормалната производителност на ЦСУД или някаква част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	До 4 часа	До 3 работни дни
<b>Заявка и искане за съдействие</b>	НАП подава различни заявки за промени, актуализация и корекции в системата, както и изисква информация или помощ по въпросите за възможности на ЦСУД, инсталация или конфигурация.	До 4 часа	За заявка и за искане за съдействие: съгласува се предварително между представители от страна на НАП и „Информационно обслужване“ АД

*Таблица 1: Време за реакция и срок за отстраняване на инциденти, проблеми и изпълнение на заявки и искане за съдействие*

Забележки към Таблица 1:

- Всички посочени в таблица 1 времена започват да текат от момента на съобщаването им. Приоритетите на заявките се определят от НАП в зависимост от влиянието им

върху работата на Агенцията. Редът и начинът на отстраняване на проблемите се определя от НАП, в зависимост от техния приоритет;

- Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката от НАП до момента на потвърждаването ѝ от „Информационно обслужване“ АД, но не по-дълъг от 24 часа;
- За инциденти от висок и среден приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, НАП може да снижи приоритета на инцидента, без да го закрива.

Отстраняването на проблеми включва следните поддействия:

- Възпроизвеждане и/или анализ на проблема;
- Намиране решение на проблема и съгласуване с НАП;
- Реализация на промените в средата за разработка;
- Тестване на промените в средата за разработка;
- Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет на приложния слой или предложение за решаване, предназначен за тестова среда, съдържащ необходимите промени.
- Тестване от „Информационно обслужване“ АД в среда на НАП;
- Верификация на промените от страна на НАП;
- Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет на приложния слой или предложение за решаване, предназначен за продуктивна среда, съдържащ всички одобрени от екипа на НАП промени.
- Относно документите, изготвяни, съгласувани и одобрявани в хода на изпълнение на дейността, се прилагат изискванията, регламентирани в Договор №138/21.12.2023 г. между Национална агенция за приходите и „Информационно обслужване“ АД.

Всяка промяна, която изиска допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в съществуващи бизнес процеси, извън обхвата на съществуващите функционалности, се предлага и съгласува между координаторите по заявката, подлежи на остойностяване и в случай, че надхвърля предвидения бюджет по заявката, ще се обменя официална кореспонденция между НАП и ИО АД, с цел предлагане и одобрение на промени в параметрите и обхвата на подписаната заявка, съгласно Договор №138 от 21.12.2023 г.