

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ
ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

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

ЗАЯВКА по Договор №138 от 21.12.2023 г.	☒
ЗАЯВКА по Договор №138 от 21.12.2023 г. (актуализирана)	☐ ¹

Позиция от План-графика (ПГ)-2024 г.	2.23.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на приложението Единен компонент за подписване (ЕКП)	
CPV код и описание на кода	50324100-3 Услуги по поддържане на компютърни системи.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	170 820,00 лв. без ДДС, платими както следва: През 2024 г.: 42 705,00 лв. без ДДС; През 2025 г.: 56 940,00 лв. без ДДС; През 2026 г.: 56 940,00 лв. без ДДС; През 2027 г.: 14 235,00 лв. без ДДС;	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодически и по години или др.)	На части, както следва: За периода 01.01.2024 г. – 31.12.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответното тримесечие, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на приложението Единен компонент за подписване (ЕКП) и издадена фактура на стойност 14 235,00 лв. без ДДС за съответното тримесечие. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.	
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)	От 01.01.2024 г. ² до 31.12.2026 г.	
Гаранционен срок:	Неприложимо	

¹ Отбелязва се в случай, че заявката е актуализирана² 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.)

Отчитане: <i>(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</i>	На части, както следва: За периода 01.01.2024 г. – 31.12.2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответното тримесечие, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на приложението Единен компонент за подписване (ЕКП). Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
Дирекция заявител в НАП:	„Информационни системи и електронно управление“ (ИСЕУ)
Координатор от дирекцията заявител:	
Приложения: <i>(напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)</i>	Технически спецификации
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените технически спецификации	
Координатор от дирекцията заявител:	
Директор на дирекция заявител в НАП:	
ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Директор на дирекция МИСС:	
Директор на дирекция ИСЕУ:	
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

Приложение 1

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

1. Въведение

1.1 Цел

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към поддръжката на приложението Единен компонент за подписване (ЕКП).

1.2 Общ преглед

ЕКП е разработена в периода 2020 г./2021 г. от „Информационно обслужване“ АД в изпълнение на заявка по ред 21 от План-графика за 2020 г. по Договор №138 от 21.12.2023 г.

ЕКП е разработена с цел осигуряване на функционалност за електронно подписване на документи за целите на документооборота в НАП, както и да осигури API за интегриране на вътрешни системи на НАП, които да ползват функционалността за електронно подписване на документи, създадени в работата чрез системите.

Поддръжката на функционалностите на ЕКП, следва да осигури работоспособност, непрекъсваемост, бързодействие и надлежно функциониране на всички съществуващи и внедрени функционалности на системата.

Дефиниции и съкращения

Съкращение	Описание
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

RO	Идентификационен потребителски номер на служителите на НАП
ТД	Териториална дирекция на НАП
ЕКП	Единен компонент за подписване
ЦУ на НАП	Централно управление на Националната агенция за приходите

2. Изисквания по отношение на поддръжката на системата.

- Осигуряване на минимум 99% работоспособност на компонентите: база данни, системен софтуер и приложна среда, свързани с безпроблемно функциониране на ЕКП.
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на ЕКП.
- 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 ЕКП.
- Актуализиране, промяна и допълнение на ЕКП 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 ЕКП. 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 ЕКП. Актуализациите се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЕКП. 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 ЕКП. Актуализирането и унифицирането се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЕКП. 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 ЕКП 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 ЕКП. 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 ЕКП. 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 ЕКП. 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 ЕКП. Предложенията са в случай, че се установят грешки, генерирани в съществуващите функционалности и въвеждане на данни и документи в същите функционалности. 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. Своевременна актуализация на техническата документация в съответствие с реализираните изменения.
- Съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на ЕКП. Оптимизация на отделните елементи.
- Съдействие при инсталация на разработени нови версии и на използвани средства за разработка.
- Поддръжка и настройка на ЕКП при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървър за работа на системата или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер).
- Оказване на съдействие при използване на административния модул на ЕКП и помощ на потребителите при работа със системата, в т. ч. на място, по телефон, електронна поща;
- Консултиране на екипа на НАП при наблюдението и управлението на ЕКП.
- Поддържане на контрол на версиите на ЕКП, чрез SVN хранилището на НАП.
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ЕКП.

- 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.
- Оказване на съдействие на Възложителя при извършване на профилактика на приложния сървър и база данни на системата чрез тестване през определен период от време, не по-дълъг от три месеца при различни параметри и натоварвания.
- В случай на установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на програмен продукт ЕКП, 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 ЕКП всеки работен ден от 9.00 часа до 17.30 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:

Ниво на критичност (приоритет)	Описание	Време за реакция	Срок за отстраняване на инциденти или проблеми
Висок	ЕКП 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.
Средно	ЕКП 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
Ниско	Нормалната производителност на ЕКП или някаква част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	До 4 часа	До 3 работни дни
Заявка и искане за съдействие	НАП подава различни заявки за промени, актуализация и корекции в системата, както и изисква информация или помощ по въпросите за възможности на ЕКП, 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 поддейности:

- 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 от 21.12.2023 г. между Национална агенция за приходите и „Информационно обслужване“ АД.

Всяка промяна, която изисква 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.