

НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДТЕ
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.	<input checked="" type="checkbox"/>
ЗАЯВКА по Договор №138 от 21.12.2023 г. (актуализирана)	<input type="checkbox"/> ¹

Позиция от План-графика (ПГ)-2024 г.:	2.5.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Абонаментно поддръжане на информационна система за обмен на информация по ДДС (Приложение VIES)	
CPV код и описание на кода	50324100-3 Услуги по поддръжане на компютърни системи	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План- графика) без ДДС	360 000,00 лв. без ДДС, от които: <ul style="list-style-type: none"> • През 2024 г.: 90 000,00 лв. без ДДС; • През 2025 г.: 120 000,00 лв. без ДДС; • През 2026 г.: 120 000,00 лв. без ДДС; • През 2027 г.: 30 000,00 лв. без ДДС. 	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	<p>На части, както следва:</p> <p>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, удостоверявящ извършените дейности по абонаментно поддръжане на информационна система за обмен на информация по ДДС (Приложение VIES) и издадена фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие.</p>	
Осигурено финансиране ДА/НЕ	Да	
Плащане с кредитив 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)	01.01.2024 г. ² до 31.12.2026 г.	
Гаранционен срок:	Неприложимо	

¹ Отбележва 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: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	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 абонаментно поддържане на информационна система за обмен на информация по ДДС (Приложение VIES).
Дирекция заявител в НАП:	Дирекция „Централно звено за връзка“
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

Национална агенция за приходите

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

за

Абонаментно поддържане на информационна система за
обмен на информация по ДДС (Приложение VIES)

СЪДЪРЖАНИЕ

1.	Използвани технологични дефиниции, съкращения и акроними	7
1.1.	Използвани съкращения и акроними	7
1.2.	Технологични дефиниции.....	8
2.	ВЪВЕДЕНИЕ	9
2.1.	Цел на документа	9
2.2.	За НАП – функции и структура.....	9
2.3.	За ИС VIES	11
2.4.	Нормативна рамка и относима техническа документация	12
3.	Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на заявката	13
3.1.	Общи и специфични цели на дейностите по заявката	13
3.2.	Обхват на заявката	13
3.3.	Целеви групи.....	14
3.4.	Очаквани резултати	15
3.5.	Период на изпълнение	15
3.6.	Място на изпълнение.....	15
3.7.	Осигуряване на достъп.....	16
3.8.	Оборудване	16
3.9.	Политика и правила за защита на информацията	17
4.	ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ.....	17
4.1.	Логическа архитектура на ИС VIES	17
4.2.1.	Сървъри на приложението	18
4.2.2.	Сървъри на базата данни.....	18
4.3.	Интерфейси към други системи	18
4.4.	Използвани средства и програмни езици	18
4.5.	Основни модули на приложение VIES	19
5.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАЯВКАТА.....	19
5.1.	Общи изисквания към изпълнението на дейностите по заявката.....	19
5.2.	Общи организационни принципи	19
5.3.	Управление на дейностите, предмет на заявката	20
5.4.	Управление на риска.....	20
6.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТТА	21
6.1.	Дейност 1: Поддръжка, настройка и оптимизация на ИС VIES, отстраняване на грешки и бъгове, разрешаване на проблеми	22
6.1.1.	Описание на дейността	22

6.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността	26
6.1.3. Очаквани резултати.....	35
6.2. Дейност 2: Осигуряване на пълно съответствие на системата с функционалните и технически спецификации на ЕК, както и оперативна съвместимост с технологичната среда на НАП и ЕК, включително максимално висока производителност и наличност на услугите в съответствие с изискванията	35
6.2.1. Описание на дейността	35
6.2.2. Изисквания към изпълнение на дейността.....	36
6.2.3. Очаквани резултати.....	39
6.3. Дейност 3: Актуализиране на ИС VIES, включително интерфейси в рамките на съществуващата функционалност	39
6.3.1. Описание на дейността	39
6.3.2. Изисквания към изпълнение на дейността.....	41
6.3.3. Очаквани резултати.....	42
6.4. Дейност 4: Трансфериране на знания – при необходимост.....	42
6.4.1. Описание на дейността	42
6.4.2. Изисквания към изпълнение на дейността.....	43
6.4.3. Очаквани резултати.....	43
7. ДОКУМЕНТАЦИЯ	44
7.1. Изисквания към документацията.....	44
7.2. Прозрачност и отчетност.....	44
7.3. Техническа документация.....	45
7.4. Протоколи.....	45
7.5. Координиране на изпълнението на дейностите	46
7.6. Междинни доклади	46

1. Използвани технологични дефиниции, съкращения и акроними

1.1. Използвани съкращения и акроними

Акроним	Описание
БД	База данни
ВОД	Вътреобщностни доставки
ВОП	Вътреобщностни придобивания
ДДС	Данък върху добавената стойност
ДЧ	Държава членка на ЕС
ЕЕФ	Единен електронен формуляр
ЕС	Европейски съюз
ЕК	Европейска комисия
ЗДДС	Закон за данък върху добавената стойност
ИС	Информационна система
ИСЕУ	Дирекция „Информационни системи и електронно управление“
Междинна област	Област за осъществяване на интерфейс между ИС VIES и други ИС и БД в НАП
НАП	Национална агенция за приходите
СУП	Софтуер за управление на приходите
СУЗ	Система за управление на заявки
ТД	Териториална дирекция на НАП
ЦУ	Централно управление на НАП
ЦЗВ	Дирекция „Централно звено за връзка“
B2B	Business to Business
СЕТ	Централно европейско време
CCN	Common Communication Network
CSI	Common System Interface
CESOP	Централна електронна система с информация за плащанията – централизирано приложение на ЕК
DG TAXUD	Главна дирекция „Данъчно облагане и митнически съюз“ на ЕК
ITSM	Технически център на ЕК
VAT	Value Added Tax (ДДС)

VIES	VAT Information Exchange System
SCAC	Standing Committee on Administrative Cooperation
SCAC формуляр	Стандартен формуляр за обмен на информация в областта на ДДС с приходна администрация на друга ДЧ на ЕС
SCIT	Sub-Committee for Information Technologies
SLA	Service Level Agreement
VoW	VIES-on-the Web – централизирано приложение на ЕК за проверка на валидност на ДДС номера

1.2. Технологични дефиниции

Система	Информационна система, нейните модули/приложения или част от нейни компоненти, предмет на техническа поддръжка
Наличност на Системата в проценти	Процентът на договорените часове, за които компонент или услуга е достъпна за определен период от време.
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници.
Работни часове (Работно време)	08:30-18:00 всеки работен ден
Продължително прекъсване	Прекъсване на услугата за повече от четири (4) работни часа
Планирана недостъпност	Планирано прекъсване на една или повече услуги.
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване
Непланирана недостъпност	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.

Време за реакция	Времето между часа и минутата на подаване на заявка за инцидент и часа и минутата на отговора, че се работи по инцидента/проблема.
Инцидент	Инцидент е съвкупност от повтарящи се идентични събития или инциденти, които водят до периодично влошаване на дадена услуга, липсата ѝ или неточност в дадена процедура или функционално звено.

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към изпълнението на заявка с предмет: „Абонаментно поддържане на информационна система за обмен на информация по ДДС (Приложение VIES)“.

2.2. За НАП – функции и структура

Национална агенция за приходите е специализиран държавен орган към министъра на финансите за установяване, обезпечаване и събиране на публични вземания, определени със закон частни държавни вземания и осъществяване на надзор върху хазартната дейност.

Визия: Модерна и ефективна приходна администрация в услуга на обществото.

Мисия: Национална агенция за приходите администрира плащането на данъците и осигурителните вноски, като насьрчава доброволното спазване на задълженията и изисква от всеки дължимото по закон.

Стратегическият план на НАП 2021 г. -2025 г. е основополагащ и водещ документ за годишните приоритети и планове на организацията, които от своя страна са основата за индивидуалното планиране на работата. Стратегическите намерения на Националната агенция за приходите в областта на човешките ресурси, информационните технологии и материална база, произтичащи от стратегическия план, са обхванати в самостоятелни стратегии.

Стратегически цели на Национална агенция за приходите 2021 г. – 2025 г.:

1. Подпомагане на клиентите при изпълнение на задълженията.

2. Развитие на организацията и мотивиране на служителите.
3. Развитие на информационните и комуникационните технологии, управление и споделяне на данни и постигане на високо ниво на мрежовата и информационната сигурност.

В структурата на агенцията влизат централно управление със седалище в София, пет териториални дирекции: София, Пловдив, Варна, Бургас и Велико Търново, обединяващи на регионален принцип офиси за обслужване в останалите областни центрове и ИРМ (изнесени работни места) в част от големите населени места, и една териториална дирекция „Големи данъкоплатци и осигурители“ и една териториална дирекция „Средни данъкоплатци и осигурители“. Централното управление подпомага дейността на изпълнителния директор по планирането, организирането, ръководството и контрола на цялостната дейност на агенцията, както и в изпълнението на предоставените му по закон правомощия. Териториалните дирекции установяват, обезпечават и събират публичните вземания за данъци, за задължителни осигурителни вноски, както и други публични вземания, възложени им със закон.

Функцията на „Централно звено за връзка“ е важна оперативна функция на НАП. Основната оперативна дейност на звеното е подпомагане на контролната дейност и борбата с измамите с ДДС както на НАП, така и на държавите членки на ЕС чрез осъществяване на обмен на информация за ДДС. Обменът на информация за ДДС се извършва основно чрез стандартни формуляри (ЕЕФ) и автоматизирано - чрез ИС VIES. В съответствие със стратегическия си план за периода 2021 г. - 2025 г. година Агенцията се стреми да развива данъчно-осигурителния контрол и борбата с данъчните и осигурителните измами – дейности с висока обществена значимост и да изпълнява ефективно ангажиментите си, произтичащи от членството в Европейския съюз, международни организации, двустранни споразумения и програми, както и да разширява електронното взаимодействие и сътрудничество с държавите членки и институциите на ЕС и с други държави.

Бизнес процесите по обмен на информация за ДДС на функция „Централно звено за връзка“ са подкрепени от ИС VIES. Същевременно ИС VIES оказва основна подкрепа на контролната функция на НАП и на приходните администрации на държавите членки на ЕС при контрола на вътреобщностната търговия със стоки и услуги, извършвана между установени в ЕС задължени лица. Развитието и усъвършенстването на информационната система, както и осигуряването на безпроблемното ѝ функциониране и високо ниво на наличност на услугите ѝ, са от съществено значение за цялостната

дейност на Агенцията, дейността на приходните администрации на държавите членки на ЕС и бизнеса.

2.3. За ИС VIES

Информационна система за обмен на информация по ДДС при вътреобщностни сделки (VAT Information Exchange System - VIES) е централизирана уеб-базирана система, като преди поемането на поддръжката и развитието от „Информационно обслужване“ АД тя е поддържана от „Мусала Софт“ АД до 28.07.2019 г.

ИС VIES е достъпна за служителите на агенцията през вътрешната мрежа на НАП и външни потребители чрез контролиран достъп. Системата осигурява регламентиран автоматизиран достъп на компетентните органи на държавите членки на ЕС и Северна Ирландия до съхраняваните данни в нея.

Информационна система VIES служи за обмен на специфична информация с VIES системите на другите държави членки на ЕС, Обединено кралство Великобритания (до 31.12.2024 г.) и Северна Ирландия. Основните типове данни, които се обменят чрез системата VIES са определени с Регламент (ЕС) № 904/2010. За изпълнение на бизнес функциите си системата обработва данни, декларириани от българските задължени лица в подадените отчетни регистри по ЗДДС. ИС VIES обработва и данни, които не се обменят автоматизирано (система-система).

ИС VIES поддържа обмен на различни данни с централизирани приложения на Европейската комисия, като например VoW и CESOP.

Системата гарантира и правото на задължените лица да получат потвърждение за валидността на ДДС идентификационен номер, издаден от НАП, чрез онлайн услуга, достъпна на сайта на ЕК. Отделни функционалности на системата VIES на НАП подпомагат дейността по административното сътрудничество в областта на ДДС (обмен на информация чрез ЕЕФ - SCAC формуляри) и сътрудничеството по двустранни споразумения.

ИС VIES е с основно значение по отношение на данъчния контрол на механизма на свободно движение на стоки в рамките на ЕС и е основен източник на информация за контрола на вътреобщностните сделки със стоки и услуги (B2B) и противодействие на вътреобщностните измами с ДДС.

Основните функции на ИС VIES са нормативно определени в глава V и IX от Регламент (ЕС) № 904/2010.

Системата е интегрирана в съществуващата техническа инфраструктура и среда на НАП. Налична е 24 часа в деновонощието, 7 дни в седмицата. Приблизителният брой на потребителите от НАП, достъпващи ИС VIES, е 2500 потребители.

2.4. Нормативна рамка и относима техническа документация

Поддръжката и актуализирането на ИС VIES се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани със следните нормативни актове и стратегически документи:

- Данъчно-осигурителен процесуален кодекс
- Закон за Националната агенция за приходите
- Закон за електронното управление
- Закон за електронната идентификация
- Закон за защита на личните данни
- Закон за киберсигурност
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги
- Наредба за минималните изисквания мрежова и информационна сигурност
- Закон за данък върху добавената стойност
- Правилник за прилагане на Закона за данъка върху добавената стойност
- Регламент (ЕС) № 904/2010 на Съвета от 7 октомври 2010 година относно административното сътрудничество и борбата с измамите в областта на данъка върху добавената стойност
- Споразумение за нивото на услугите (SLA)
- Функционална спецификация на системите VIES, утвърдена от държавите членки и ЕК
- Техническа спецификация на системите VIES, утвърдена от държавите членки и ЕК
- Техническа и друга документация на Европейската комисия, свързана със системите VIES, експлоатацията на комуникационната CCN/CSI среда и инфраструктура и изпълнение на ангажиментите на държавите членки за поддържане и експлоатация на европейските информационни системи

- Споразумение за оттеглянето на Обединеното кралство Великобритания и Северна Ирландия от Европейския съюз и Европейската общност за атомна енергия

3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на заявката

3.1. Общи и специфични цели на дейностите по заявката

Целите, които следва да се постигнат и очакваните резултати от изпълнението на дейностите по заявката, са следните:

- Осигуряване на непрекъсната и безаварийна работа на системата;
- Актуализиране на системата в случай на настъпили промени в законодателството, организацията на работа, бизнес процесите на НАП или развитие на информационните системи и/или технологични процеси в НАП;
- Осигуряване на висока надеждност и производителност;
- Актуализиране и осигуряване на оперативна съвместимост на системата в случай на промяна и тъгрейд на технологичната и мрежова среда на НАП и ЕК;
- Осигуряване на пълно съответствие с функционалните и технически спецификации, утвърдени от държавите членки и ЕК;
- Осигуряване на пълно съответствие със законодателните актове, които касаят данните в системата и функционалното ѝ предназначение, както и във връзка с постигнати договорености с чуждестранни и национални институции, по които НАП е страна;
- Постигане на по-висока информационна обезпеченост на бизнес функциите на НАП;
- Надграждане на вътрешния капацитет в НАП.

3.2. Обхват на заявката

Описаните в предходната точка цели се осъществяват с изпълнението на следните основни дейности, които формират обхвата на заявката:

- **Дейност 1:** Настройка, поддръжка и оптимизация на ИС VIES, отстраняване на грешки, бъгове, проблеми;

- **Дейност 2:** Осигуряване на пълно съответствие на системата с функционалните и технически спецификации на ЕК, както и оперативна съвместимост с технологичната среда на НАП и ЕК, включително максимално висока производителност и наличност на услугите в съответствие с изискванията;
- **Дейност 3:** Актуализиране на ИС VIES, включително интерфейси в рамките на съществуващата функционалност;
- **Дейност 4:** Трансфериране на знания при необходимост.

Описанието на обхвата и дейностите, подлежащи на изпълнение, са направени въз основа на действащите работни процеси и състояние на информационната система на НАП към момента на изготвяне на настоящия документ. При реализацията на поддръжката и актуализацията на ИС VIES Изпълнителят ще трябва да отчете междувременно настъпили промени или предвиддани такива във връзка с:

- законодателни промени;
- промени в организацията на работа и организационната структура на НАП;
- оптимизиране на бизнес процеси и повишаване на ефективността на използването на данни за ДДС, предоставяни или обменяни между държавите членки на ЕС и Европейската комисия;
- промени във функционалните и технически спецификации и друга относима към ИС VIES и оперативната среда на системата документация или изисквания на ЕК и НАП;
- развитие на информационната система във връзка с предаване или получаване на данни от/към нея и необходимост от изграждане на интерфейси с вътрешни или външни системи на НАП и осигуряване на достъп на външни или вътрешни потребители на системата.

Настъпили промени по посочените по-горе поводи е възможно да доведат до необходимост от развитие и промени на съществуващата функционалност на ИС VIES, което е необходимо да бъде съобразявано и изпълнявано през целия срок на изпълнение на заявката между Възложителя и Изпълнителя.

3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочено изпълнението на дейностите, обхващат:

- Служители от НАП, потребители на ИС VIES, включително външни потребители на системата;
- Служители от НАП, отговарящи за поддръжката и развитието на технологичната среда в НАП, включително по отношение на ИС VIES;
- Приходните администрации на държави членки на ЕК, с които НАП обменя данни и сътрудничи в областта на ДДС, и Европейската комисия;
- Службите на ЕК и нейни Изпълнители по дейностите, свързани с функционирането и актуализирането на системата и свързаната оперативна и технологична среда;
- Регистрирани за целите на ДДС физически и юридически лица, установени в страната и ДЧ на ЕС.

3.4. Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на настоящата заявка са:

- **Резултат 1:** Осигурена коректна и безаварийна работа на приложния софтуер и базите данни на ИС VIES.
- **Резултат 2:** Осигурено пълно съответствие на системата с функционалните и технически спецификации на ЕК, осигурена оперативна съвместимост със средата на НАП и ЕК, и максимална производителност и наличност на услугите.
- **Резултат 3:** Актуализирани функционалности и интерфейси на ИС VIES в рамките на съществуващата функционалност.
- **Резултат 4:** Трансферирали знания към служители от НАП.

3.5. Период на изпълнение

Изпълнението на дейностите по настоящите заявка и технически спецификации следва да се извърши за периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г.

3.6. Място на изпълнение

Дейностите по заявката се изпълняват на място или отдалечно чрез корпоративната виртуална частна мрежа (VPN – virtual private network) на НАП.

Място на изпълнение на заявката, при необходимост от посещение на място:

административните сгради на Централно управление на Национална агенция за приходите - гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ № 52 и/или ул. „Врабча“ № 23, ет. 2 (първи надпартерен) и ет. 4 (трети надпартерен).

При необходимост по време на изпълнение на заявката е възможно дейности, които не са свързани с достъп до информация, представляваща служебна тайна по смисъла на чл. 14, ал. 4, т. 2 от *Закона за Националната агенция за приходите*, да бъдат извършвани на места, различни от посочените по-горе места на изпълнение.

При необходимост НАП може да осигури:

- достъп до Интернет;
- ползване на стационарни телефони с вътрешна и външна линия, като разговорите се заплащат от „Информационно обслужване“ АД въз основа на издадена фактура от НАП;
- условия за провеждане на работни срещи.

3.7. Осигуряване на достъп

На „Информационно обслужване“ АД ще бъде осигурен следният достъп за целите на изпълнение на дейностите по настоящата техническа спецификация:

- Достъп до реална среда – с права за четене и при необходимост с права за писане, като за целта ще бъдат създадени специални потребители с необходимите права.
- Достъп до тестова среда – с права за четене и при необходимост с права за писане, като за целта ще бъдат създадени специални потребители с необходимите права.
- Достъп до приложения на Европейската комисия – за целите на провеждане на сертификационни тестове и изпълнение на конкретни дейности по изпълнение на заявката.

НАП ще предостави достъп до необходимите за изпълнение на договора ИТ активи и документация, вкл. на електронен носител с цел актуализирането ѝ. Достъпът до данни, необходими за изпълнение на заявката, ще бъде предоставян при получаване на обосновано искане от „Информационно обслужване“ АД и предоставени декларации по образец съгласно Приложение 3 на рамков договор № 138 от 21.12.2023 г., сключен между НАП и ИО АД.

3.8. Оборудване

НАП няма ангажимент за осигуряване на офис-техника, консумативи и др.

Цялото необходимо оборудване, вкл. техническо, програмно и други за целите на работата на екипа на Изпълнителя, следва да бъдат осигурени от него с изключение на оборудването за средата за тестване в НАП и реалната среда на ИС VIES.

3.9. Политика и правила за защита на информацията

Съгласно рамков договор № 138 от 21.12.2023 г., сключен между НАП и ИО АД.

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

ИС VIES е изградена като уеб-базирана централизирана система, която е достъпна за служителите на агенцията през вътрешната мрежа на НАП и външни потребители чрез контролиран достъп. Системата осигурява регламентиран автоматизиран достъп на компетентните органи на държавите членки на ЕС и Северна Ирландия до съхраняваните данни в нея. ИС VIES служи за обмен на специфична информация с VIES системите на другите държави членки на ЕС, Обединено кралство Великобритания (до 31.12.2024 г.) и Северна Ирландия. Основните типове данни, които се обменят, са регистрационни данни на регистрираните за целите на ДДС лица, данни за обороти и операции по режим складиране на стоки до поискване от клиента, декларирани във VIES-декларациите. В допълнение, чрез функционирането си системата гарантира правото на задължените лица да получат потвърждение за валидността на ДДС идентификационен номер, издаден от НАП, чрез онлайн услуга, достъпна на сайта на ЕК. За изпълнение на бизнес функциите си системата съдържа данни от други информационни системи на НАП, както и данни, които не се обменят автоматизирано (система-система). ИС VIES на НАП поддържа няколко отделни функционалности, подпомагащи изпълнението на дейностите по административно сътрудничество в областта на ДДС и двустранни споразумения.

ИС VIES е с основно значение по отношение на данъчния контрол на механизма на свободно движение на стоки в рамките на ЕС и е основен източник на информация за контрола на въtreобщностните сделки със стоки и услуги (B2B) и противодействие на въtreобщностните измами с ДДС.

4.1. Логическа архитектура на ИС VIES

Логическата архитектура на системата е детайлно описана във функционалните и технически спецификации на ИС VIES, които са актуализирани от „Информационно обслужване“ АД при приключване на изпълнението на дейностите по Заявка по позиция

4.2. Основни компоненти на ИС VIES

Конфигурацията на ИС VIES се състои от продуктивни и тестови сървъри на приложението и базата данни. Тестовата среда се използва за извършване на тестове за съответствие (conformance testing) с ЕК и провеждане на обучения.

4.2.1. Сървъри на приложението

- Операционна система SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3
- Oracle WebLogic Server 11g
- Приложението е уеб базирано за основната си функционалност, която използва Oracle WebLogic Server, и е разделено на отделни модули.

4.2.2. Сървъри на базата данни

- Операционна система SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3
- База данни – Oracle Enterprise 11.2.0.4.0

4.3. Интерфейси към други системи

- CCN Gateway

CCN Gateway осигурява комуникацията между националната система и системите на другите държави членки, както и към други информационни системи и технически инструменти на ЕК посредством комуникационен слой, съставен от независими комуникационни приложения. Комуникацията се осъществява в дефинираните режими съгласно функционалните спецификации на ЕК. Архитектурата на CCN/CSI включва два обособени шлюза за осъществяване на комуникация в продукционна и тестова среда. Тестова среда е еквивалентна на продукционната. Двете среди на ИС VIES – реална и тестова - са свързани към съответните шлюзове.

- Вътрешни системи и бази данни на НАП

Интеграциите с вътрешните информационни системи са реализирани чрез стандартен интеграционен слой – междинна област. Интеграциите на ИС VIES с ИС на НАП, бази данни и изградените интерфейси са детайлно описани във функционалните и технически спецификации на ИС VIES, които са актуализирани от „Информационно обслужване“ АД при приключване на изпълнението на дейностите по Заявка по позиция 6 от ПГ 2022 г. по Рамков договор № 83/11.08.2020 г.

4.4. Използвани средства и програмни езици

Използваните компоненти, средства и програмни езици са детайлно описани във функционалните и технически спецификации на ИС VIES, които са актуализирани от

„Информационно обслужване“ АД при приключване на изпълнението на дейностите по Заявка по позиция 6 от ПГ 2022 г. по Рамков договор № 83/11.08.2020 г.

4.5. Основни модули на приложение VIES

Модулите на системата са детайлно описани във функционалните и технически спецификации на ИС VIES, които са актуализирани от „Информационно обслужване“ АД при приключване на изпълнението на дейностите по Заявка по позиция 6 от ПГ 2022 г. по Рамков договор № 83/11.08.2020 г.

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАЯВКАТА

5.1. Общи изисквания към изпълнението на дейностите по заявката

Изпълнителят следва да спазва всички нормативни изисквания по отношение на дейността на НАП и електронното управление в Република България, приложими към обхвата и предмета на заявката.

5.2. Общи организационни принципи

Задължително изискване е да се спазват утвърдените хоризонтални и вертикални принципи на организация на изпълнението на дейностите по заявката за гарантирано постигане на желаните резултати, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау, необходими за изпълнение на дейностите по заявката, а също така да се гарантира и достатъчно ниво на ангажираност с изпълнението и проблемите на дейностите:

- Хоризонталният принцип предполага ангажиране на специалисти от различни звена, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау по предмета на дейностите по заявката и същевременно екипът да усвои новите разработки на достатъчно ранен етап така, че да е в състояние пълноценно да ги използва и развива и след приключване на дейностите по заявката;
- Вертикалният принцип включва участие на експерти и представители на различните управленски нива, така, че управленският екип да покрива както експертните области, необходими за правилното и качествено изпълнение на дейностите по заявката, така и управленски и организационни умения и възможности за осъществяване на политиката във връзка с изпълнението на дейностите по заявката. Чрез участие на ръководители на звената – бизнес-собственици и ползватели на резултата от

функционирането на информационна система VIES, ще се гарантира достатъчно ниво на ангажираност на институцията с проблемите на дейностите по заявката.

5.3. Управление на дейностите, предмет на заявката

Дейностите по управление трябва да включват като минимум управление на реализацията на всички дейности, посочени в настоящата заявка и постигане на очакваните резултати, както и разпределението на участниците в екипа за управление на заявката по роли, график и дейности при изпълнение на настоящата заявка.

Доброто управление на дейностите трябва да включва и осигури:

- координиране на усилията на експертите от страна на ИО АД и НАП и осигуряване на висока степен на взаимодействие между членовете на двата екипа;
- оптимално използване на ресурсите;
- текущ контрол по изпълнението на дейностите;
- разпространяване навреме на необходимата информация до всички участници в изпълнението на дейностите;
- идентифициране на промени и осигуряване на техните анализ и координация;
- осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата за удовлетворяване на изискванията на участниците в изпълнението на дейностите.

5.4. Управление на риска

През времето за изпълнение на дейностите по заявката Изпълнителят трябва да следи рисковете, да оценява тяхното влияние, да анализира ситуацията и да идентифицира (евентуално) нови рискове.

В хода на изпълнение на дейностите по заявката Изпълнителят следва да идентифицира потенциални рискове и да ги докладва, най-малко с междинните доклади, съгласно т. 7.

Възможни рискове са:

- Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението – предмет на поддръжката и актуализация по настоящата заявка;

- Недобра комуникация между екипите на НАП и ИО АД по време на изпълнение на различните дейности;
- Ненавременно изпълнение на всяко от задълженията от страна на Изпълнителя;
- Неправилно и неефективно разпределение на ресурсите и отговорностите при изпълнението на заявката;
- Забавяне при изпълнение на дейностите, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата заявка;
- Грешки при актуализиране или надграждане на функционалностите на системата;
- Недостатъчна яснота по правната рамка и/или променяща се правна рамка по време на изпълнение на заявката;
- Липса на задълбоченост при изследването и описанието на бизнес процесите и данните;
- Неинформиране на НАП за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите по заявката;
- Други рискове, идентифицирани от Изпълнителя по време на изпълнението на дейностите по заявката.

6. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТТА

Описанието на обхвата и дейностите, подлежащи на изпълнение при настоящата заявка, са направени въз основа на действащите работни процеси и състояние на ИС VIES към момента на изготвяне на настоящия документ. При поддръжката на ИС VIES Изпълнителят ще трябва да отчете възможни междувременно настъпили промени или предвиддани такива по повод:

- промени в националното и европейското законодателство;
- промени в или сключване на междуведомствени или международни актове, по които НАП е страна;
- изменения на функционалните и технически спецификации на ЕК, дадени препоръки и изисквания от ЕК и нейните служби;

- промени в организацията на работа, бизнес процесите и работните процедури на НАП, въвеждани по административен път;
- развитие на информационната система на НАП във връзка с необходимостта от подаване на данни към нея от ИС VIES или получаване на данни от нея в ИС VIES чрез изграждане на интерфейси или други технологични способи;
- развитие на технологичната среда на НАП, включително миграция към по-висока версия на базата данни и приложния софтуер, както и комуникационната среда CCN/CSI и нейните компоненти;
- необходимост от осигуряване на информационна обезпеченост на бизнес функциите и процесите на НАП.

Настъпили промени по посочените по-горе поводи е възможно да доведат до необходимост от актуализация на съществуваща функционалност на ИС VIES или в изградените интерфейси между ИС VIES и други вътрешни и външни информационни системи, което е необходимо да бъде съобразявано и изпълнявано през целия срок на изпълнение на дейностите по настоящата заявка.

Дейностите, описани по-долу, следва да обхванат всички компоненти на ИС VIES и да се прилагат върху (1) тестова среда и (2) реална среда на ИС VIES. Дейностите, които следва да се изпълнят от Изпълнителя върху средата за реална работа на ИС VIES, ще се извършват само от или в присъствието на служители на НАП.

6.1. Дейност 1: Поддръжка, настройка и оптимизация на ИС VIES, отстраняване на грешки и бъгове, разрешаване на проблеми

6.1.1. Описание на дейността

Изпълнителят следва да извърши следните дейности по поддържане, настройка и оптимизация на ИС VIES в НАП, включващи като минимум следното:

1) Настройка и оптимизация на връзката между отделните компоненти на ИС VIES (приложение, приложни сървъри, комуникационен слой, база данни, инфраструктура, интерфейси):

- a) осигуряване на наблюдение на работоспособността на ИС VIES, включително и връзките между отделните елементи;

- b) преглед на дизайна на връзките между отделните компоненти на ИС VIES и изготвяне на препоръки за техните оптимизации;
- c) настройка, оптимизация и преконфигуриране на връзките между отделните компоненти и елементи на ИС VIES и интеграцията между тях;
- d) добавяне на нови компоненти или актуализация и/или подмяна на съществуващи такива съвместно с представители на НАП;
- e) извършване на профилактика на връзката между отделните елементи и компоненти на ИС VIES чрез тестване през определен период от време, не по-дълъг от три месеца.

2) Настройка, поддръжка и оптимизация на системната и приложна среда на ИС VIES:

- a) оптимизация на системната и приложната среда;
- b) преглед на дизайна на приложната среда и изготвяне на препоръки за нейната оптимизация;
- c) изготвяне на препоръки към конфигурирането на параметрите на клиентските работни станции с оглед осигуряване на безпроблемен достъп до ИС VIES и работа на потребителите със системата;
- d) изготвяне на препоръки и изисквания към конфигурирането на параметрите на елементите на системната и приложната среда при инсталациране на нови версии, пачове, компоненти и др.;
- e) управление на сигурността:
 - осигуряване на достъп до приложението от крайните потребители;
 - описание и изпълнение на процедурите по сигурност съгласно Системата за управление на информационната сигурност в НАП, Политиката за сигурност в НАП и правилата и процедурите към нея.
- f) извършване на профилактика на всеки три месеца, включваща проверка и тестване на състоянието на всички елементи на приложната среда. При необходимост и след заявка от Изпълнителя, Възложителят следва да окаже съдействия на Изпълнителя при инсталациране на нови версии и/или прилагане на пачове на Oracle Database и Web Logic Server, когато това се счита за подходящо от съображения за сигурност или производителност, включително при обновяване на технологичната среда на НАП;
- g) консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на приложната среда на ИС VIES в НАП, включително симулиране и/или пресъздаване на проблемни ситуации с цел трайното им разрешаване;

h) осигуряване на работоспособност на ИС VIES върху версии на софтуера за приложната среда и базата данни.

3) Наблюдение, настройка, оптимизация и поддръжка на базата данни на ИС VIES:

На ниво база данни Възложителят ще предостави достъп с права за четене с цел Изпълнителят да извърши наблюдение на базата през Oracle Cloud control за периода на работните часове. При идентифициране на проблем, екипът на Изпълнителя ще информира екипа на Възложителя, вкл. и с предложение за решение на проблема. Екипът на Възложителя ще извърши конкретните действия върху реалната среда. Дейностите по изпълнение на заявката обхващат:

a) Наблюдение и настройка на базата данни:

- наблюдение и диагностика на сървърите на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- наблюдение на грешките при работа на СУБД и решаване на възникнали проблеми;
- наблюдение и промяна на размера на базата данни и регистъра на операциите при необходимост;
- създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни и други обекти в базата данни;
- проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на статистики на базата данни.

b) Оптимизация на базата данни:

- преглед на дизайна на базата данни и изготвяне на препоръки за оптимизация и модификация на базата данни;
- преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;
- съдействие при инсталациране на нови версии и подверсии на СУБД, при необходимост;
- съдействие при оптимизация или подмяна на отделните елементи и компоненти на базата данни, включително на такива, предоставяни от ЕК, при подмяна или инсталациране на нови версии или обновяване на технологична среда на НАП;
- наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти.

c) Анализ на структура, обекти, връзки, процедури и елементи на базата данни и оказване на съдействие при подготовката и осъществяването на миграция и съществащите дейности по конфигуриране и настройка на базата данни в случай на преминаване към ново оборудване и/или обновяване на технологичната среда на НАП;

d) Управление на сигурността:

- възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;
- изготвяне на процедури за архивиране, възстановяване, поддръжка на роли и др.;

- извършване на профилактика на базата данни, чрез тестване ведно с приложението на определен период от време не по-дълъг от три месеца при различни параметри и натоварвания;

- осигуряване на контрол на версията на ИС VIES на ниво база данни;

4) Настройка, поддръжка и оптимизация на приложния софтуер на ИС VIES, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми:

a) Поддръжане на работоспособността и основните параметри на ИС VIES, като допустимо време за неработоспособност (наличност) на приложението не трябва да е по-голям от 2 часа;

b) Изолиране и идентифициране на оперативни или процедурни проблеми в софтуера и последващо решаване и отстраняване, с цел осигуряване на нормална работа на софтуера, съгласно условията на настоящата техническа спецификация.

c) Инсталация и оптимизация:

- съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на приложението. При необходимост - оптимизация или подмяна на отделните елементи и компоненти на приложението при подмяна или инсталиране на нови версии на системата и технологична среда на НАП;
- съдействие при инсталация на разработени нови под-версии, пачове и други на приложението и на използвани средства за развитие;
- поддръжка и настройка на приложението при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървъра за работа на приложението или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер);
- създаване и поддръжка на записи за инсталациите (контрол на версията).

- d) изготвяне на предложения за промяна на технологиите за разработка и работа на приложния софтуер на ИС VIES или софтуера за работа на потребителите със системата;
- e) Оказване на съдействие при използване на административните модули и други специфични части на приложението – интерфейси, комуникационен слой и приложения, електронни услуги, съпоставки между базата данни на ИС VIES с данни от други системи и бази данни, налични в НАП и др.
- f) Изготвяне на указания към потребителите за коректната употреба на приложението, както и своевременна актуализация на техническата документация на приложението в съответствие с реализираните изменения през периода на поддръжката, включително настройки на работни станции и други системни параметри;
- g) Поддържане на регистър на приложния софтуер на ИС VIES с основните параметри и извършените промени в нея във времето, включително служител извършил промяната (контрол на версиите);
- h) Консултиране на екипа на НАП при наблюдението и управлението на приложния софтуер на ИС VIES.

6.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Изпълнителят следва да осигури минимум 99,80 % работоспособност на базите данни и приложение за реална работа на ИС VIES, както са описани в настоящите спецификации, и достъпност до тях от потребителите на ИС VIES всеки календарен ден за периода от 0.00 часа до 24.00 часа.

Специфичните дейности следва да обхванат всички елементи и компоненти на системата и да се прилагат върху (1) тестова среда, вкл. за обучение и (2) среда за реална работа на ИС VIES. Дейностите, които следва да се изпълнят от Изпълнителя върху средата за реална работа на ИС VIES, ще се извършват само от или в присъствието на служители на НАП.

Ограничението във времевата рамка не се отнася при възникване на проблеми с Критичен приоритет. Времето за отстраняване на възникналите инциденти е в зависимост от критичността им по приоритети, описани в Таблицата с Приоритети на инцидентите по-долу. Приоритетът се определя от Възложителя и при необходимост се съгласува с Изпълнителя.

Възникналите инциденти ще бъдат регистрирани в *Система за управление на заявки*, предоставена от Изпълнителя, от определени служители от страна на

Възложителя, като приоритетът на проблемите ще бъде определян от екипа на НАП спрямо дефинираните нива на критичност. За дата на възлагане, от която започва да тече срокът за изпълнение ще се счита датата на въвеждане на установения инцидент в НАП в СУЗ, или изпращане на електронно съобщение или уведомяване по телефон.

Инцидентите могат да са от следния тип заявка:

Функционален проблем

Технически/технологичен проблем

Заявки за съдействие

Заявка за корекция на данни

Дейностите по отстраняването на грешки, бъгове, проблеми (инциденти) ще се осъществяват при заявка от екипа на НАП като се регистрират в СУЗ, както и по предложение на екипа на Изпълнителя, съгласувано с НАП.

Канали за комуникация:

- електронно съобщение, изпратено по електронна поща до екипа на Изпълнителя;
- чрез регистрация в Системата за управление на заявки (СУЗ);
- по телефон - за инциденти с ниво на критичност „Критично“ или „Високо“, като за заявките, съобщени по телефон, Възложителят изпраща възможно най-скоро и електронно съобщение до Изпълнителя или алтернативно регистрира заявката в СУЗ. В електронното съобщение или регистрираната заявка задължително се посочва датата и часа на приемането на заявката от Изпълнителя, подадена чрез този канал за комуникация.

Закриване на заявления инцидент (или друго заявено в рамките на поддръжката действие), съгласно договорените параметри на качеството - отговорникът (служителят подал заявката) проследява действията на Изпълнителя, свързани с решаването на инцидента и при необходимост предоставя допълнителна информация за отстраняването му. При докладвано от Изпълнителя отстраняване на инцидента, отговорникът го проверява и закрива инцидента/заявката, в случай че е съгласен с предложеното решение. В случай, че счита, че инцидентът не е разрешен излага своите мотиви, чрез обновяване на заявката в поле коментар на системата. След приложено решение от екипа на Изпълнителя по дадена заявка, до пет работни дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, заявителят следва да извърши действия по нейното затваряне или възобновяване. Ако такива действия не бъдат извършени, Изпълнителят служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

В случаите, когато се изисква предоставяне на инсталационен пакет, инцидентите ще се считат за решени на датата на предоставяне на инсталационния пакет за под-версия или процедура за корекцията на информационната система или компонент на тестова среда или реална среда. При отрицателен отговор от страна на представители на НАП за решаване на инцидента, след прилагане на решението, то ще се счита, че инцидентът не е решен и срокът за неговото отстраняване продължава до отстраняването му, с предоставяне на нова под-версия/процедура/компонент.

Във всички останали случаи, датата на предоставяне на отговор от страна на Изпълнителя, който да разрешава напълно проблема и/или действията по регистрираната заявка приключват, ще се счита за дата на решение на инцидента.

Времето за отговор в случай на заявка за поддръжка, изпратена от екипа на Възложителя при открити проблеми в приложния софтуер или друг компонент на системата е дадено в таблицата по-долу, а срокът за отстраняване е в зависимост от нивото на критичност (приоритета), както следва:

НИВО НА КРИТИЧНОСТ (ПРИОРИТЕТ)	ОПИСАНИЕ	ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ	СРОК ЗА ИЗГОТВЯНЕ НА ПЛАН ЗА РЕШЕНИЕ
Критично	<p>Системата не функционира - критична функционалност блокира или не функционира нормално или има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите или приложната/технологичната среда.</p> <p>Изиска незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none">• Пълно прекъсване на една или повече услуги, свързани с критични функции на системата и за дейността на функции в	До 30 минути	Незабавно, до отстраняване на проблема, но не повече от 4 часа

	<p>системата на НАП;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Недостъпност до тези функции и информационни ресурси, която пряко и съществено засяга способността на офис, ключови или голям брой клиенти да ги използват и да изпълняват основни задължения; • Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на НАП или негови клиенти; • Създава висок риск за компрометиране на информация в системата; • Преустановена или силно нарушена комуникация с други системи на ЕК или аналогични системи на ДЧ на ЕС; • Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на ключов обект в системата на НАП; • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху бизнес операциите на потребителите или системната среда в НАП или в имиджа на НАП или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността. <p>Под „критична функционалност не функционира нормално“ се разбира функционалност, която не</p>		
--	--	--	--

	позволява обслужване на всички клиенти на Агенцията или потребителите на системата, или забавянето в изпълнението им надвишава нормалните в конкретния случай, или не позволява изпълнение на регламентираните ангажименти на НАП.		
Високо	<p>Системата не функционира - критична функционалност блокира или не функционира нормално или има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите или приложната среда.</p> <p>Съществено влияние върху бизнеса.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване; • Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; • Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни. 	До 2 часа	До отстраняване на проблема, но не повече от 4 часа
Средно	Системата не функционира пълноценно - Критична функционалност функционира	До 4 часа	До 2 работни дни

	<p>непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.</p> <p>Несъществено влияние върху бизнеса.</p> <p>Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите на офис, компетентен орган на ДЧ на ЕС или клиенти.</p> <p>Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво.</p> <p>Нормалната производителност на системата или част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.</p>		
Ниско	<p>Нормалната производителност на системата или модул от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.</p> <p>Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му.</p> <p>В момента липсва пряко влияние, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок</p>	До 1 работен ден	До 10 работни дни

	приоритет.		
Искане за съдействие	<p>Възложителят изиска информация или помощ по въпросите на възможности на продукт, инсталация или конфигурация.</p> <p>Информация относно функционалност на системата и/или функционирането ѝ, обекти и компоненти.</p> <p>Преглед, становища по документация и искания за информация, анализ на въздействие Налице е малко или незначително отражение върху бизнес операциите.</p>	До 1 работен ден	Съгласувано между екипите време.

Таблица 1: Време за реакция и срок за отстраняване на инциденти или проблеми

Забележки към Таблица 1:

- a) Времето за реакция започва да тече от момента на съобщаването на инцидента/проблема по всички възможни канали за комуникация, посочени по-горе.
- b) Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката от Възложителя през определена точка за контакт Система за управление на заявки, предоставена от Изпълнителя, или изпращане на електронното съобщение или времето на докладване на проблема по телефона до момента на потвърждаването ѝ от Изпълнителя.
- c) За инциденти от „Критичен“ и „Висок“ приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, Възложителят може да снижи приоритета на инцидента, без да го закрива.

д) Времената, посочени в таблицата се отнасят само до дейностите по отстраняване на инциденти, чието изпълнение пряко зависи от ИО АД и не включват дейностите, чието изпълнение е извън контрола му

При необходимост от спиране на системата с цел отстраняване на проблем, независимо от поставения приоритет, Изпълнителят следва да планира и уведоми Възложителя предварително и възможно най-рано, тъй като Възложителят има ангажимент да информира ITSM за предстоящата неналичност в тридневен срок преди деня на планираната неналичност. При необходимост от спиране на системата за отстраняване на проблеми с Приоритети Средно и Ниско, спирането следва да се извърши в извън работното време за администрацииите на ЕС, а именно – извън периода от 07:00 до 20:00 CET, с изключение на случаите, при които Възложителят изиска друго.

Всички възникнали инциденти или проблеми, касаещи нормалната производителност на системата или на нейните модули, ще бъдат отстранявани съгласно сроковете, описани по-горе.

Отстраняването на проблеми включва следните поддейности:

- Възпроизвеждане и/или анализ на проблема.
- Намиране решение на проблема и съгласуване с бизнес и ИТ служител/и от екипа на Възложителя.
- Реализация на промените в средата за разработка.
- Тестване на промените в средата за разработка.
- Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет за съответния компонент/и и/или елемент/и на ИС VIES или предложение за решаване, предназначен за тестова среда, съдържащ необходимите промени.
- Верификация на промените от страна на Възложителя.
- Подготовка и предоставяне на НАП в SVN или други хранилища, с които НАП разполага на инсталационен пакет за съответния компонент/и и/или елемент/и на ИС VIES или предложение за решаване, предназначен за реална среда, съдържащ всички одобрени от екипа на НАП промени.

За целите на управление на версията на всички елементи и компоненти на ИС VIES (изходен код, документи и т.н.) ще се използва съществуващото в НАП SVN хранилище или други хранилища, с които НАП разполага и ще се използва системата за контрол на версията. На членовете на екипа на Изпълнителя ще се предостави достъп (с

уникални потребителски имена и пароли), което ще осигури проследяемост на извършените в хранилището промени. Всяка направена промяна ще бъде придружена с уникална ревизия и коментар от члена на екипа, който я е извършил.

Всяка ревизия в SVN хранилището съдържа:

- Променените/нови обекти в базата/приложния сървър;
- Скриптове за обновяване на данни/конфигурации/елементи, ако има.

В коментар към ревизията се описват:

- Референция към регистрирана заявка в СУЗ;
- Кратко описание на промяната;
- Стъпки за изпълнение, при необходимост.

Също така, всеки документ свързан с дейностите по заявката ще притежава таблица за документен контрол, която ще съдържа дата на промяната, автор, версия и кратко описание на направената актуализация.

Създаването на нови потребители за достъп до съответния проект в SVN се осъществява от системните администратори на НАП.

Всяка промяна на сурс кода и обектите в базата данни на ИС VIES ще се инсталира след предоставянето ѝ в хранилището на версии първо на тестова среда и след нейното тестване и потвърждение от страна на служители на Възложителя, ще се предостави за инсталране на реална среда в хранилището на версии. При предоставянето на билд в хранилището на версии, Изпълнителят ще уведомява чрез имейл определен от Възложителя ИТ служител или служители, както и координатора от страна на НАП. При възникване на инциденти или проблеми с критичен или висок приоритет или след изрично разрешение от координатора по заявката от страна на Възложителя или посочено от него лице, е допустимо предоставянето за инсталране на реална среда в хранилището на версии, без инсталране на тестова среда.

Всички промени трябва да бъдат напълно документирани и актуалният сурс-код наличен в системата за управление на версии на софтуера за ИС VIES - SVN хранилището или други хранилища, с които НАП разполага, позволявайки по-нататъшно развитие и усъвършенстване на софтуера.

За всяка нова подверсия, пач и т.н. (билд), екипът на Изпълнителя ще подготвя и предоставя в електронен формат следните документи:

Описание на направените промени (release notes), който ще се поставя под SVN контрол, в папката, съдържаща съответния билд.

Документ (release content), съдържащ номерата и кратко описание на проблемите или възложеното актуализиране, които влизат в билда, както и кои модули на приложния слой на ИС VIES (ViesInternal, ViesBusiness, database, комуникационни приложения и т.н.) са засегнати от промените.

Инструкция за инсталация, описваща последователността от действия по инсталиране на предоставения билд, вкл. описание на процеси, които подлежат на спиране и пускане преди и след инсталация.

6.1.3. Очаквани резултати

Очакваните резултати от дейността по настройка, поддръжка и оптимизация на ИС VIES, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми са осигурена работоспособност на ИС VIES с изискванията ниво на производителност.

6.2. Дейност 2: Осигуряване на пълно съответствие на системата с функционалните и технически спецификации на ЕК, както и оперативна съвместимост с технологичната среда на НАП и ЕК, включително максимално висока производителност и наличност на услугите в съответствие с изискванията

6.2.1. Описание на дейността

Изпълнителят следва да извърши следните дейности по осигуряване на пълно съответствие на системата с функционалните и технически спецификации на ЕК, оперативна съвместимост с технологичната среда на НАП и ЕК, производителност и наличност на услугите в съответствие с изискванията:

- 1) поддържане и актуализиране на системата в пълно съответствие с утвърдените от ЕК функционални и технически спецификации, включително и при актуализиране на версията им;
- 2) осигуряване на максимално високо ниво на наличност на услугите на ИС VIES (обработване и изпращане на съобщения);
- 3) осигуряване на максимално високо ниво на производителност на услугите на ИС VIES (обработване и изпращане на съобщения) в съответствие с изискванията;

- 4) поддържане на обмен на различни данни с централизираните приложения на Европейската комисия;
- 5) наблюдение на работоспособността и производителността на комуникационната част на приложението и обработката на съобщенията, включително мониторинг на обработваните съобщения;
- 6) планиране, организиране и провеждане на тестове за съответствие (conformance testing);
- 7) оказване на съдействие на Възложителя за постигане на заложените в SLA периодичност за въвеждане, актуализиране и поддържане на наличност на данните в системата, определени в *Регламент (ЕС) № 904/2010*;
- 8) осигуряване на оперативна съвместимост на системата с технологичната среда на НАП и ЕК;
- 9) извършване на анализ на въздействието, преглед на документация, изготвяне на становища по документация и искания за информация, включително и получаването им и предоставянето им на английски език.

6.2.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Изпълнителят следва да осигури пълно съответствие на ИС VIES с функционалната, техническата спецификации за VIES и друга приложима съществуваща специализирана документация, утвърдена от Европейска комисия и нейните органи. За изпълнението на тази дейност Възложителят следва да предостави на Изпълнителя утвърдените актуални версии на документацията. При определяне на степента на функционалното съответствие и производителност се вземат предвид и становища и препоръки, дадени от ITSM и експерти от Европейска комисия, както и решения и препоръки, взети от комитетите SCAC и SCIT.

Изпълнителят следва да осигури максимално високо ниво на наличност на услугите на ИС VIES (съобщения). През периода на поддръжка по настоящата заявка наличността на услугите на ИС VIES следва да бъде над определените в SLA минимални нива:

- не по-малко от 95% наличност през 85% от месеците в период от дванадесет последователни месеца за времевия отрезък между 08:00 и 20:00 CET и
- не по-малко от 85% наличност през 85% от месеците в период от дванадесет последователни месеци за времевия отрезък между 20:00 – 08:00 CET.

Изпълнителят следва да положи целенасочени усилия свързаните с тримесечния обмен на данни услуги да надвишават дефинирания в SLA минимален праг на наличност – наличност на услугите за минимум 90 % от общия брой на заявките за обмен.

При необходимост от спиране системата във връзка поддръжка, ъпгрейд, инсталиране на билд, пачове или компоненти или отстраняване на софтуерни или хардуерни проблеми се полагат усилия дейностите да бъдат извършвани извън дефинираното в SLA работно време – от 07:00 до 20:00 CET на работните дни (от понеделник до петък). Спиране на системата може да се извърши и в извън регламентираното в SLA работно време, като в тези случаи периодът на спиране се съгласува с Възложителя.

Изпълнителят, съвместно с екипа на НАП, следва да предприеме всички необходими действия за осигуряване на необходимото ниво на производителност на системата за покриване на изискванията (време за отговор), дефинирани в SLA. Съобщенията трябва да се поддържат в съответствие с предвидените в техническите и функционални спецификации за VIES режими за комуникация за всеки отделен тип съобщение и с вече направената реализация.

Всички съобщения и свързаността на системата в оперативната среда CCN/CSI трябва да се поддържат в съответствие с утвърдените документи и спецификации. В случаи на реализирани промени или при поискване на Възложителя, Изпълнителят следва да извърши необходимите дейности по планиране, организиране, подготовка и провеждане на тестове за съответствие на съобщенията и/или променената функционалност в съответствие с утвърдената от Европейска комисия документация по организиране, извършване и приемане на тестове за съответствие. Тестовете за съответствие включват всички етапи на фактическото им провеждане – подготовка на тестови данни, тестове за свързаност, локални тестове и тестове за сертифициране от ЕК (съответствие). Възложителят оказва необходимото съдействие на Изпълнителя за организирането, осигуряването на достъп до приложенията на Комисията за извършване на тестове и в процеса на тяхното провеждане. Възложителят следва да предостави на Изпълнителя всяка документация и информация, необходими за планиране, подготовка и нормално провеждане на фактическите тестове за съответствие в планираните срокове. В процеса на планиране на тестове за съответствие Изпълнителят трябва да оказва съдействие на Възложителя за изготвяне на план за провеждане на тестовете и последващите му актуализации и дава становище по тях.

Изпълнителят следва да оказва съдействие на Възложителя, включително и чрез актуализиране на системата и нейните функционалности, за постигане на предвидената

в Регламент (ЕС) № 904/2010 и SLA периодичност за въвеждане, актуализиране и поддържане на наличност на следните данни:

- регистрационни данни (регистрираните по ЗДДС лица) - максимум 1 ден, след като станат налични;
- исторически регистрационни данни (регистрираните по ЗДДС лица) - максимум 1 ден, след като станат налични;
- данни за обороти - съгласно разпоредбите на чл. 17 до чл. 21 от Регламент (ЕС) № 904/2010.

Зареждането, актуализирането, поддържането на консистентността, наличността и архивирането на данните се извършва съобразно изискванията на Възложителя.

При поискване от Възложителя, Изпълнителят следва да извърши преглед на документи и искания за информация от техническия център (ITSM), подкомитета SCIT, комитета SCAC и DG TAXUD и при необходимост – проверка и отразяване (реализация) на съдържащите се в тях изисквания/промени, изготвяне на писмени становища относно бъдещи промени на спецификациите, развитие на приложението, промени в оперативната среда CCN/CSI и нейните компоненти и др. При поискване от Възложителя писмените становища трябва да се предоставят и на английски език за сметка на Изпълнителя.

При поискване от Възложителя Изпълнителят следва да извлече специфични данни и информация от ИС VIES и предоставя същите на определени служители от НАП (екипа по поддръжка на VIES), включително и в случаи на грешки, установени проблеми в обработка на данни, неконсистентност на информация, необходимост от преглед и анализ на данни във връзка с наблюдение на процесите в системата, искания от ЕК, насочени инциденти от ITSM към НАП, изготвяне на заявка за инцидент към ДЧ, ЕК, ITSM или друга институция и др.

В рамките на поддържането на ИС VIES в оперативна съвместимост с технологичната среда на ЕК Изпълнителят, при поискване от Възложителя:

- извърши анализ на въздействието и оказва съдействие на екипа на Възложителя при предстоящи или настъпили промени в съществуващата обща комуникационна среда (защитена мрежа CCN/CSI) за обмен на информация, както и при необходимост от миграция към друга комуникационна среда, определена от Европейска Комисия. В случай на миграция към нова комуникационна среда, Изпълнителят извърши всички необходими действия за актуализиране на приложението и оказва съдействие на Възложителя за неговото миграране;

- извършва анализ и актуализиране на засегнатите компоненти на приложението при необходимост от преминаване към друга версия на използвания комуникационен слой (CSI stack), в следствие на препоръка или изискване на ЕК или взето решение от НАП.

Изпълнителят следва да предприеме необходимите предварителни действия за гарантиране на работоспособността и производителността на системата в новата среда в съответствие с регламентирани изисквания.

Извършването на дейността се осъществява по описания в т. 6.1.2. ред.

6.2.3. Очаквани резултати

Очакваните резултати от дейността по осигуряване на пълно съответствие на системата с функционалните и технически спецификации на ЕК, както и оперативна съвместимост с технологичната среда на НАП и ЕК, включително максимално висока производителност и наличност на услугите в съответствие с изискванията, са осигуряване на функционираща и актуализирана ИС VIES в съответствие с относимата техническа документация на ЕК и осигурена наличност и производителност, надвишаващи утвърдените в SLA изисквания. Наличност на консистентни и актуални данни в ИС VIES съгласно Регламент (ЕС) № 904/2010 и в съответствие с регламентираните срокове.

През периода на изпълнение на заявката ИС VIES, включително нейните комуникационни компоненти, е с осигурена оперативна съвместимост с технологичната среда на НАП и ЕК.

На екипа на Възложителя е оказано съдействие съгласно изискванията за изпълнението на дейността.

6.3. Дейност 3: Актуализиране на ИС VIES, включително интерфейси в рамките на съществуващата функционалност

6.3.1. Описание на дейността

Изпълнителя следва да извърши следните дейности по актуализиране, промяна и допълнение на приложния софтуер на ИС VIES в НАП, включваща като минимум:

- 1) Актуализиране, промяна и допълнение на приложния софтуер на ИС VIES при промяна в нормативната уредба, административната структура или организацията на работа, информационните системи или/и работните процедури, правила и документи в НАП. Изработване на документ, детализиращ изискванията на Възложителя при реализирането на

промяната; Оценка на риска и идентифициране на критични точки при реализирането на промяната, предлагане на мерки за преодоляването им; Проектиране (в т.ч. дизайн), реализиране, миграция на данни (ако е приложимо), тестване; Документиране на промяната според изискванията на Възложителя; Оказване съдействие на Възложителя при внедряването на промяната.

- 2) Актуализиране или промяна на приложния софтуер на ИС VIES при промяна на действащо или сключване на ново споразумение, договор, инструкция или друг акт, по който НАП е страна, по искане на Възложителя поради настъпили промени в нормативната уредба, в работни/бизнес процеси, процедури, организационни промени и извършване на всички необходими актуализации в базата данни и функционалностите на приложението;
- 3) Актуализиране на номенклатури и класификатори, използвани от ИС VIES;
- 4) Унифициране на етикети на полета, наименования на функционалности и елементи, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част на ИС VIES;
- 5) Актуализиране на заложените процеси, функционалности, шаблони (вкл. на образци на документи) и валидации в ИС VIES за обработка на информация и данни;
- 6) Актуализиране при промени в интеграцията със системата на НАП за централизирано управление на достъпа до информационните системи в НАП или при промени в системата на НАП за контролиран достъп на външни потребители до ресурси на Агенцията. Системата трябва да осигурява администриране на ролите на потребителите в нея. Достъпът и правата на потребителите се осигурява посредством интеграция с информационна система ЦСУД. След заявяване от страна на НАП трябва да бъдат разработена и внедрена възможност за достъп чрез двуфакторна автентификация, включваща КЕП, в съответствие с нормативните изисквания и вътрешните правила на НАП;
- 7) Реализиране на подобрения или разширения в справочната част или в оперативните модули - в частта им за извеждане (визуализация) на данни и допълнителна информация. При заявка от НАП, Изпълнителят следва да осигури минимум 5 нови справки и оптимизацията на съществуващи справки за срока на изпълнение на заявката и при необходимост, заявлена от Възложителя.

Под справка се разбира еcranна форма, интегрирана в ИС VIES за визуализиране на данни по предварително зададен шаблон или извлечането на данни по определени критерии в таблица в структуриран формат и с възможност за многократно изпълнение.

- 8) Извършване на анализ и изготвяне на предложения (включително и процедури, скриптове) за изчистване на информацията от грешки и пропуски в ИС VIES;
- 9) Предоставяне на изпълним пакет за инсталация с документиране на всички реализирани изменения за всички нови версии на ИС VIES, отстраняване на проблеми. Инсталационният пакет следва да бъде придружен със сорс код, съхранен на определено от възложителя място, в случаите на реализиране на промени на функционалности на ИС VIES;
- 10) Актуализиране и оптимизиране на интерфейсите за обмен на информация между ИС VIES и системи и БД на НАП;
- 11) Актуализиране и оптимизиране на обмена на данни между ИС VIES – системните на ДЧ и централизираните приложения на Европейската комисия.
- 12) Актуализиране на съдържанието и обхвата на информация в системния журнал съгласно изискванията на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистри и електронни административни услуги и съгласно изискванията, предоставени от НАП;
- 13) Актуализиране на техническата и експлоатационна документация;
- 14) Интегриране на пакети, процедури, функции, библиотеки и други софтуерни елементи, разработени или предоставени от НАП, ЕК или други външни изпълнители.
- 15) Електронната идентификация на всички потребители трябва да бъде реализирана в съответствие с изискванията на Регламент ЕС 910/2014 и Закона за електронната идентификация и интеграция с Централизираната система за управление на достъпите в НАП. Където е приложимо, за осъществяването на комуникационните операции в средата CCN/CSI съответните типове потребители се идентифицират в съответствие с изискванията, дефинирани в утвърдената техническа документация на ЕК.

6.3.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Промените в обхвата на дейност 3 се извършват в срокове, съгласувани между Възложителя и Изпълнителя, като промените породени от промени в нормативната

уребда, административните или организационни процеси и процедури и/или технологични промени, които изискват спазване на нормативно определени срокове - в максимално кратки срокове и в зависимост от обхвата на промяната

Извършването на дейността се осъществява по описания в т. 6.1.2. ред.

6.3.3. Очаквани резултати

Очакваните резултати от дейността по актуализиране на ИС VIES, вкл. интерфейси за обмен на информация с други информационни системи в рамките на съществуващата функционалност, са осигурена актуализирана съгласно изискванията версия за реална работа на ИС VIES и нейното използване от крайните потребители.

Всички актуализирани функционалности, с които ще бъде надградена ИС VIES, е необходимо да бъдат интегрирани в системата, така че да отговарят на всички общи изисквания, модел и принцип на функциониране, при които е разработена същата и особено на изискванията и принципите за сигурност на достъпа до данни и функционалност, визуализация, съхраняване и архивиране на информацията.

Освен това през целия период на изпълнение на заявката, както при надграждането, така и при актуализацията на ИС VIES, Изпълнителят е необходимо да поддържа актуална потребителска документация и система за помощ в системата, която осигурява контекстни помощни екрани за определените елементи на потребителския интерфейс.

6.4. Дейност 4: Трансфериране на знания – при необходимост

6.4.1. Описание на дейността

Изпълнителят следва да осигури трансфер на знания към служителите на НАП, което включва:

- 1) Трансфер на знания към ИТ служителите в НАП по отношение на архитектурата на приложението, структурата, процедурите, обектите и организацията на базата данни, както и управлението и мониторинга на комуникационния слой на системата;
- 2) Трансфер на знания към служители – крайни потребители на ИС VIES за използването на функционалностите на системата.

6.4.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Трансферът на знания ще се организира във вид на полудневни или целодневни сесии по изготвена от Изпълнителя програма, съгласувана с представители на Възложителя, включваща преглед на промените през последния период и разглеждането в детайли на определени теми или трансфер на знания по използване от крайните потребители на актуализирани функционалности. След представянето на програмата, Изпълнителят съгласувано с представители на Възложителя, ще предлага дата/период за провеждане на трансфер на знания.

За провеждането на всеки трансфер на знания, следва да се изготвя протокол, в който да се отбелязва темата на проведения трансфер на знания, участниците от страна на Изпълнителя и Възложителя, период и място на провеждане.

В случаите, в които са реализирани изменения в ИС VIES - оптимизации, отстраняване на инциденти или проблеми и т.н. или са променени настройките на базата данни, предаването на знания следва да включва описание на промените във функционалността (release notes) за всяка нова подверсия на приложението и следва да се съпровожда и от представяне на актуализираната техническа документация при промени в настройки, архитектура, оптимизации и т.н.

По искане на Възложителя и при посочени от него условия, трансферът на знания може да се осъществява включително към лица (екип от експерти), на които Възложителят е възложил изпълнение на дейности, включени в настоящата спецификация, за период, следващ периода, за който е възложена същата дейност на Изпълнителя. В този случай, Изпълнителят не може да претендира допълнително заплащане извън стойността на договореното възнаграждение, съгласно офертата му.

Всички трансфери на знания, учебните материали и списъците на участниците, следва да бъдат подгответи на български език и на електронен носител.

За провеждането на трансфера на знания НАП ще осигури за своя сметка необходимата оборудвана зала за провеждане на обученията в ЦУ на НАП или друго подходящо за целта помещение в сграда на Агенцията. Изпълнителят следва да осигури необходимите лектори и материали за трансфера на знания, при необходимост от такива, извън ръководството на потребителя.

6.4.3. Очаквани резултати

Очакваните резултати от дейността са предадени и актуализирани знания за ИС VIES на служители на НАП и/или посочени от Възложителя лица.

7. ДОКУМЕНТАЦИЯ

7.1. Изисквания към документацията

Изпълнителят е необходимо да извършва своевременна актуализация на техническата документация на приложението в съответствие с реализираните изменения и съгласно обхвата и минималните изисквания към документацията и дейностите, включени в Приложение № 4 към рамков договор № 138/21.12.2023 г. При установяване на несъответствие между текущото състояние на ИС VIES и техническата документация, Изпълнителят има ангажимент да актуализира документацията, като отрази действителното състояние на системата.

Актуализирани версии на техническата документация, следва да се предоставят на НАП всяко тримесечие в електронен вид с осигурена възможност за лесно проследяване на промените, заедно с междинните доклади.

При актуализация, актуализирани версии на техническата документация, следва да се предоставят на НАП всяко тримесечие в SVN на НАП.

Цялата документация и всички технически описания, ръководства за работа, администриране и поддръжка на ИС VIES, включително и на нейните съставни части, описани в т. 6 и 9, трябва да бъде налична на български език.

Всички документи трябва да бъдат предоставени от Изпълнителя в електронен формат (ODF / Office Open XML / MS Word DOC / RTF / PDF / HTML или др.), позволяващ пълнотекстово търсене / търсене по ключови думи и копиране на части от съдържанието от оригиналните документи във външни документи, за вътрешна употреба от НАП.

Навсякъде, където в документацията има включени диаграми или графики, те трябва да бъдат вградени в документите в оригиналния си векторен формат.

7.2. Прозрачност и отчетност

Документацията, предоставена от Изпълнителя на Възложителя трябва да бъде на български език в електронен формат. Копирането и редактирането на предоставените документи следва да бъде лесно осъществимо, актуализирано, в съответствие със съгласувана с НАП процедура и срокове.

Минимално изискуемата документация по проекта включва в следващата точка документи.

7.3. Техническа документация

Всички продукти, които ще се доставят, трябва да са придружени с разработена и/или актуализирана специфична документация за инсталиране и/или техническа документация, в това число:

- Логическа системна спецификация на високо ниво на описание;
- Детайлна логическа системна спецификация;
- Спецификация на физическия дизайн;
- Ръководство за инсталация и администриране - ръководство за администратора, включващо всички необходими процедури и скриптове по инсталација, конфигуриране, архивиране, възстановяване и други, необходими за администриране на системата;
- Ръководство за потребителя – документът е предназначен за крайните потребители. Той трябва да описва цялостната функционалност на приложния софтуер и съответното му използване от крайни ползватели;
- Спецификация на интерфейсите между VIES и други системи и ресурси на НАП;
- Описание на изходния програмен код;
- Детайлно описание на архитектурата на ИС VIES;
- Детайлно описание на базата данни;
- Обща информация, инструкции и процедури за администриране и поддръжка на приложните сървъри;
- Обща информация, инструкции и процедури за администриране, архивиране и възстановяване и поддръжка на сървъра за управление на бази данни.

7.4. Протоколи

Изпълнителят трябва да изготвя протоколи за провежданите срещи по време на различните етапи от изпълнението на дейностите, описани в настоящия документ, при необходимост и при искане от страна на Възложителя.

Протоколите са неразделна част от документацията по изпълнението на заявката. Протоколът от срещите ще бъдат изпращани в електронен формат до всички присъствали лица в 3 дневен срок след провеждане на всяка среща. В едноседмичен срок след

изпращането на всеки протокол, присъствалите на срещата лица могат да изпращат коментари и предложения за редакция, които, Изпълнителят ще нанесе в протокола. След края на този срок ще се счита, че всички присъствали на срещата са съгласни с вписаните в протоколите решения.

7.5. Координиране на изпълнението на дейностите

За оперативно управление на работата по заявката е необходимо да се провеждат срещи между координаторите по заявката от страна на Изпълнителя и НАП с периодичност минимум веднъж на тримесечие. На срещите ще се разглеждат оперативни въпроси, ще се отчита напредъкът по изпълнение на дейностите, плановете за следващия период на изпълнение на договора и възникналите проблеми, вкл. ще се отчита статусът на всички регистрирани от НАП инциденти и проблеми за периода.

В процеса на изпълнение на дейностите от настоящия документ, представители на НАП и Изпълнителя могат да инициират работни срещи за уточняване на неясноти и изисквания за актуализиране, за дискутиране и решаване на възникнали проблеми. За целта иницииращата страна следва да уведомява другата по електронен път (имейл) като предварително се заявява целта на срещата и темата за дискусия, на база на което съответният координатор по заявката от страна на НАП и координатор заявката от страна на Изпълнителя - ще определят експертите, които трябва да вземат участие.

От срещите ще се изготвя протокол, който е неразделна част от документацията по изпълнението на дейността. Ангажимент за изготвяне на протокола има Изпълнителят. Протоколът се изготвя, съгласува и одобрява по реда на т. 7.4 от Техническите спецификации.

7.6. Междинни доклади

Междинните доклади трябва да съдържат информация относно изпълнението на дейностите през съответното тримесечие.

Междинният доклад трябва да съдържа:

- Описание на задачите в Системата за управление на заявки (СУЗ);
- Срещнати проблеми, причини и мерки, предприети за преодоляването им;
- Рискове за изпълнение на свързани дейности и на проекта като цяло и предприети мерки;
- Планирани действия за следващото тримесечие – при наличие на такива;

- Информация относно изготвени протоколи през отчетния период.

Всеки междинен доклад подлежи на одобрение от координатора по заявката от страна на НАП. При наличие на промени междинният доклад е необходимо да е придружен от съответните резултати от изпълнението, представляващи съответните части на техническата документация и всички други предвидени документи, предоставени в SVN на НАП, съгласно изискванията, описани в настоящата заявка и Приложение 4 към рамковия договор.

Докладите се изпращат до координатора по заявката от страна на НАП. Всички доклади се представят на български език, в електронен формат по имейл. Докладите се одобряват от координатора по заявката от страна на НАП в срок до 5 (пет) работни дни от получаването им.

Представянето на докладите в електронен формат се извършва по имейл на адреса на електронна поща на координатора по заявката от страна на НАП.

Координаторът по заявката от страна на НАП разглежда представените доклади и уведомява координатора по заявката от страна на Изпълнителя за приемането им без забележки, или ги връща за преработване, допълване и/или окомплектоване, ако не отговарят на изискванията, като дава указания и определя срок за отстраняване на констатирани недостатъци и пропуски.