

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.:	2.11.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на Точката за достъп на НАП (APBG03), Информационната система RINA и Приложението за хоризонтална интеграция	
CPV код и описание на кода	72267100-0 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	Обща стойност 111 600,00 лв., от която: през 2024 – 27 900,00 лв. през 2025 – 37 200,00 лв. през 2026 – 37 200,00 лв. през 2027 – 9 300,00 лв.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	На части, както следва: За периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. на тримесечие след подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на Точката за достъп на НАП (APBG03), Информационната система RINA и Приложението за хоризонтална интеграция и издадена фактура на стойност 9 300,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие.	
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.	

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.)

Гаранционен срок:	Неприложимо	
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. на тримесечие след подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на Точката за достъп на НАП (АРВГ03), Информационната система RINA и Приложението за хоризонтална интеграция.	
Дирекция заявител в НАП:	Дирекция „Обслужване“	
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:		
ИТ екип по изготвяне на заявката		
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

Поддръжка на Точката за достъп
на НАП (APBG03),
Информационната система RINA
и Приложението за хоризонтална
интеграция

СОФИЯ, 2024

СЪДЪРЖАНИЕ

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ	6
1.1. Използвани акроними	6
2. ВЪВЕДЕНИЕ	7
2.1. Цел на документа	7
2.2. За възложителя – функции и структура	8
2.3. За системата.....	9
2.4. Нормативна рамка	9
3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на заявката	11
3.1. Общи и специфични цели на дейностите по заявката	11
3.2. Обхват на заявката	11
3.3. Целеви групи	11
3.4. Очаквани резултати	11
3.5. Период на изпълнение	12
3.6. Място на изпълнение.....	12
3.7. Осигуряване на достъп.....	12
3.8. Оборудване	12
3.9. Политика и правила за защита на информацията	12
4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ	13
4.1 Общо описание.....	13
4.2 Реализация на EESSI системата в НАП.....	16
4.3. Технологии.....	18
5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАЯВКАТА.....	20
5.1. Общи изисквания към изпълнението на дейностите по заявката	20
5.2. Общи организационни принципи	20
5.3. Управление на дейностите, предмет на заявката	21
5.4. Управление на риска	21
6. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТТА	22
6.1. Дейност 1: Настройка, поддръжка и актуализация на АР на НАП, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми.....	22
6.2. Дейност 2: Настройка, поддръжка и актуализация на ИС RINA в НАП, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми	24

6.3. Дейност 3: Настройка, поддръжка и актуализация на ПХИ в НАП, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми, вкл. интерфейси в рамките на съществуващата функционалност	27
6.4. Изисквания към изпълнение на дейността	30
7. Документация.....	35
7.1. Изисквания към документацията	35
7.2. Протоколи	35
7.3. Комуникация и доклади	36
7.4. Междинни доклади	36

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.1. Използвани акроними

Акроним	Описание
АИС	Автоматизирана информационна система
ДАЕУ	Държавна агенция "Електронно управление"
ЗЕУ	Закон за електронното управление
ИТ	Информационни технологии
SDK	Software development kit (Инструменти за разработка на софтуер)
API	Application programming interface/Приложно програмен интерфейс
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information (Електронен обмен на социално-осигурителна информация)
AP	Access Point (Точка за достъп; Контактна точка)
BUC	Business Use Case (Бизнес спецификации - BUC описва стъпките на бизнеса, които трябва да бъдат предприети за правилното и ефикасно управление на бизнес сценария, който е предписан от нормативната уредба)
SED	Structured Electronic Document (Структуриран електронен документ)
RINA	Информационна система Reference Implementation of National Applications

Система	Съвкупност от софтуера на AP, софтуера на RINA, всички софтуерни компоненти и базата данни, Приложението за хоризонтална интеграция (ПХИ) и интерфейсите към него.
Софтуерни компоненти на системата	Потребителски интерфейс, програмни интерфейси, услуги, процедури, функции и друг системен и приложен софтуер в обхвата на проекта EESSI на Европейската комисия
Национални точки за достъп (НТД)	Точки за достъп (Контактни точки) в рамките на Р България
НАП	Национална агенция за приходите
НЗОК	Национално здравноосигурителна каса
АСП	Агенция за социално подпомагане
НОИ	Национален осигурителен институт
ЕС	Европейски съюз
ЕК	Европейска комисия
SOA	Service-Oriented Architecture
INEA	Innovation&Networks Executive Agency (Изпълнителна агенция за иновации и мрежи)
CEF	Connecting Europe Facility (Механизъм за свързване на Европа)
ЗОП	Закон за обществените поръчки
ДОПК	Данъчно-осигурителен процесуален кодекс
ПХИ	Приложение за хоризонтална интеграция
НТД	Национална точка за достъп
ИО АД	„Информационно обслужване“ АД

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към изпълнението на заявка с предмет: „Поддръжка на Точката за достъп на НАП (APBG03), Информационна система RINA и Приложението за хоризонтална интеграция“ в НАП“.

2.2. За възложителя – функции и структура

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

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

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

Стратегическият план на НАП 2021-2025 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 – 2025:

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, 5 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, 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.

Във връзка с прилагане разпоредбите на Регламент (ЕО) № 883/2004 за координация на системите за социална сигурност, Националната агенция за приходите (НАП) е определена като компетентна институция по отношение на определяне на приложимо законодателство в областта

на социалната сигурност. НАП е отговорна институция и при дейности, свързани с принудителното събиране на задължения за осигурителни вноски. НАП замени обмена на информация в тези направления от процедурите на хартия с ефективен обмен на структурирани електронни документи.

Електронният обмен на данни за социалната сигурност е необходимо условие за осигуряване на възможност институтите за социална сигурност в целия Европейски съюз да обменят информация по-бързо и по-сигурно. В тази връзка в НАП е изградена Система за електронен обмен на социалноосигурителна информация с институциите за социална сигурност в ЕС. Системата в НАП е част от изградена информационна система EESSI в целия Европейски съюз и включва Национална контактна точка в НАП (APBG03), Информационна система RINA и Приложение за хоризонтална интеграция (ПХИ).

2.3. За системата

Системата в НАП осигурява електронния обмен на социално осигурителна информация между :

- останалите страни членки на ЕС в рамките на EESSI системата на ЕК в съответствие с изискванията на Регламент (ЕК) № 883/2004 и Регламент (ЕК) № 987/2009;
- останалите три контактни точки за България по EESSI.

2.4. Нормативна рамка

Поддръжката и актуализирането на Системата EESSI в НАП се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани със следните нормативни актове и стратегически документи:

- *Регламент (ЕО) № 883/2004 на Европейския парламент и на Съвета за координация на системите за социална сигурност;*
- *Регламент (ЕО) № 987/2007 на Европейския парламент и на Съвета за установяване на процедурата за прилагане Регламент (ЕО) № 883/2004 за координация на системите за социална сигурност;*
- *Регламент (ЕС) № 465/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 22 май 2012 година за изменение на Регламент (ЕО) № 883/2004 за координация на системите за социална сигурност и на Регламент (ЕО) № 987/2009 за установяване процедурата за прилагане на Регламент (ЕО) № 883/2004;*
- *Регламент (ЕС) № 1231/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 година за разширяване обхвата на Регламент (ЕО) № 883/2004 и на Регламент*

(ЕО) № 987/2009 по отношение на гражданите на трети държави, които все още не са обхванати от тези регламенти единствено на основание тяхното гражданство;

- *Решение на Съвместния комитет на ЕИП № 76/2011 от 1 юли 2011 година за изменение на приложение VI (Социална сигурност) и Протокол 37 към Споразумението за ЕИП- в сила от 1 юни 2012 г.;*
- *Решение № 1/2012 на Съвместния комитет, създаден съгласно Споразумението между Европейската общност и нейните държави-членки, от една страна, и Конфедерация Швейцария, от друга страна, относно свободното движение на хора от 31 март 2012 година за замяна на приложение II към посоченото споразумение относно координацията на схемите за социална сигурност – в сила от 1 април 2012 г.;*
- *Регламент (ЕС) 679/2016 на Европейския парламент и на Съвета;*
- *Регламент (ЕС) 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета;*
- *Регламент (ЕИО) № 1408/71 за прилагането на схеми за социална сигурност на заети лица, самостоятелно заети лица и членове на техните семейства, които се движат в рамките на Общността (отменен, считано от 1 май 2010 г., чл. 90 от Регламент (ЕО) №883/2004);*
- *Регламент (ЕИО) № 574/72 за определяне на реда за прилагане на Регламент (ЕИО) №1408/71 – (отменен, считано от 1 май 2010 г. , чл. 96 от Регламент (ЕО) №987/2009.*
 - *Национално законодателство:*
- *Закон за Националната агенция за приходите (ЗНАП);*
- *Закон за електронното управление и подзаконовите нормативни актове по прилагането му;*
- *Закон за защита на личните данни;*
- *Данъчно-осигурителен процесуален кодекс (ДОПК);*
- *Кодекс за социално осигуряване;*
- *Закон за здравното осигуряване;*
- *Кодекс на труда;*
- *Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС);*

- *Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ);*

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

3.1. Общи и специфични цели на дейностите по заявката

Целта и очакваните резултати от реализирането на предмета на заявката най-общо са следните:

- Осигуряване на непрекъсната и безпроблемна работа на Системата;
- Актуализиране с нови версии на Системата в съответствие с изискванията и сроковете на ЕК;
- Информационна база със заявки за поддръжка и актуализиране на версиите на Системата и история на тяхната обработка.

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 актуализация на АР на НАП,** включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми;
- **Дейност 2: Настройка, поддръжка и актуализация на ИС RINA в НАП,** включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми;
- **Дейност 3: Настройка, поддръжка и актуализация на ПХИ в НАП,** включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми, **вкл. интерфейси в рамките на съществуващата функционалност.**

3.3. Целеви групи

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

- Служителите от НАП, потребители и администратори на системата;
- Компетентни институции, обменящи социално осигурителна информация с НАП.

3.4. Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на настоящата заявка са:

- Резултат 1: Осигурена коректна работа на системата.

- Резултат 2: Актуализирани и нови версии на системата.
- Резултат 3: Обработени заявки за поддръжка и актуализиране на версиите на Системата.

3.5. Период на изпълнение

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

3.6. Място на изпълнение

Възложителя приема изпълнението на дейностите по проекта да се осъществява дистанционно чрез осигуряване на възможност за достъп от разстояние до работните станции чрез корпоративната виртуална частна мрежа (VPN–virtual private network) на НАП.

3.7. Осигуряване на достъп

На Изпълнителя ще бъде осигурен следния достъп за целите на изпълнение на дейностите по настоящата техническа спецификация:

- Достъп до реална среда – с права за четене.
- 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.

Възложителят ще предостави достъп до необходимите за изпълнение на проекта ИТ активи и документация, вкл. на електронен носител с цел актуализирането ѝ. Достъпът до данни, необходими за изпълнение на проекта, ще бъде предоставян при получаване на обосновано искане от Изпълнителя и предоставени декларации по образец съгласно Приложение 3 на рамков договор № 138/21.12.2023 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 системата.

3.9. Политика и правила за защита на информацията

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

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

4.1 Общо описание

Електронният обмен на социално осигурителна информация между България и останалите страни членки на ЕС в рамките на EESSI системата на ЕК е в съответствие с изискванията на Регламент (ЕО) № 883/2004 и Регламент (ЕО) № 987/2009. Той е непосредствено свързан и с изискванията на Регламент (ЕС) № 283/2014 на европейския парламент и на съвета от 11 март 2014 година относно насоки за трансевропейските мрежи в областта на телекомуникационната инфраструктура и за отмяна на Решение № 1336/97/ЕО. EESSI е информационна система, която помага на органите за социална сигурност в целия ЕС да обменят информация по-бързо и по-сигурно, съгласно изискванията на регламентите на ЕС относно координацията на системите за социална сигурност. Цялата комуникация между националните органи относно досиетата за трансграничната координация на социалната сигурност, се извършва посредством структурирани електронни документи. Тези документи се препращат чрез EESSI, хоствана централно от Европейската комисия, до точните получатели в друга държава от ЕС. По този начин, служителите в съответните администрации могат да намират точните получатели в друга държава от ЕС с помощта на регистър на националните органи. Ползите на системата EESSI за гражданите на ЕС са по-бързо обработване на искания и по-бързо изчисляване и изплащане на обезщетения, а за публичните администрации: стандартизиран поток на информация, по-добра многоезична комуникация благодарение на общи структурирани документи, оптимизирана проверка и събиране на данни.

Системата EESSI съдържа следните компоненти:

Централна компонента - Central Service Node (CSN) – поддържа се от Европейската Комисия. Съдържа и съхранява главните хранилища с данни, използвани от участниците в EESSI, управлява коректния обмен на съобщения между участниците, осигурява централизирани отчети и статистики;

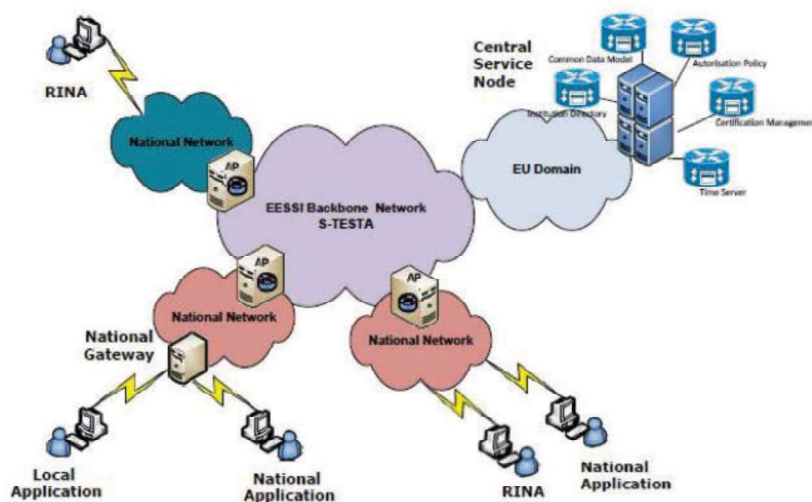
Национални точки за достъп – те се поддържат от страните-участници в комуникацията, установяват границата между националните домейни и международния EESSI домейн ;

RINA (Reference Implementation of a National Application) – софтуер на ЕК, който през 2020 год. бе предаден на държавите членки за поддръжка и/или актуализация от тях. След предаване на държавите някои от точките за достъп, включително на НАП – APBG03, сключиха споразумението за обявяване на съвместни обществени поръчки (Joint Procurement Agreement/JPA) за поддръжка и актуализиране софтуера на приложението, като през 2023год. Консорциума от възложители избра

италианска фирма за изпълнител по споразумението. . Приложението RINA се използва от крайните потребители на компетентните институции за обмен на структурираните документи между различни точки за достъп (Access Point – AP). Някои държави членки на ЕС, имат разработени от тях Национални приложения и не използват софтуера RINA.. Софтуерът RINA е предназначен за обработка, изпращане и получаване на структурирани електронни документи (SED), чрез които се обменя социално-осигурителна информация между държавите членки. .

Комуникацията в домейна EESSI /т.е. между централната компонента и националните точки за достъп, както и между самите национални точки за достъп/ се осъществява в рамките на частната IP-базирана мрежа на ЕС - TESTA /Trans European Services for Telematics between Administrations/, която представлява телекомуникационна платформа за сигурен обмен на информация между администрациите на ЕК и тези на държавите членки.

Общата топология на системата EESSI е дадена на фиг. 1.



Фиг. 1: Обща топология на системата EESSI

В България системата за електронен обмен е изградена по проект 2016-BG-IA-0031 „Осигуряване на електронен обмен на социално осигурителна информация между България и ЕС“, финансиран от ЕК чрез Изпълнителна Агенция за Иновации и Мрежи (INEA) в рамките на Механизъм за свързване на Европа (CEF). От българска страна в проекта участваха четири институции както следва: Национална агенция за приходите (координатор на проекта), Национален осигурителен институт, Агенция за социално подпомагане и Национална

здравноосигурителна каса. Всяка от институциите е с изградена точка за контакт за обмен на социално осигурителна информация.

Административен орган, който отговаря за успешното внедряване на EESSI на национално ниво е МТСП. Компетентните органи по регламента са Министърът на труда и социалната политика и Министърът на здравеопазването.

Обхватът на проекта в 4-те администрации (НАП, АСП, НЗОК и НОИ), който бе изпълнен по отношение на внедряване към 19 ноември 2019 година, включва:

- Внедряване на национална точка за достъп (АР) и информационна система RINA в НАП, АСП, НЗОК и НОИ;
- Разработване, тестване и внедряване на интерфейси за комуникация и обмен на данни между националните АР;
- Разработка и внедряване на приложение за крайни потребители за целите на осъществяване на хоризонталния обмен на информация (приложението за крайните потребители има различна функционалност в 4-те администрации и е съобразено с изискванията с дейностите, бизнес процесите в всяка организация).

Софтуерът на АР (точка за достъп) и на информационна система RINA са разработени от екип на EESSI към Европейската техническа комисия и са базирани на open source софтуерни продукти на модулен принцип. Тези софтуерни пакети са предоставени за използване от страните-членки на Европейския съюз безвъзмездно и към този момент се актуализират и поддържат от техническия екип на проекта към Европейската комисия. Това няма да е така след 31.12.2021 г., когато информационната система RINA ще бъде предадена за поддръжка и евентуално на държавите членки на ЕС.

Във всяка една от четирите администрации (НАП, НОИ, АСП и НЗОК) е разработено приложение за хоризонтална интеграция – софтуер за връзка и обмен на информация между националните точки за достъп в България и между RINA и основните системи на администрациите. Приложенията не са идентични и са разработени съгласно изискванията и нуждите на всяка отделна администрация в рамките на проект № 2016-BG-IA-0031 „Осигуряване на електронен обмен на социално осигурителна информация между България и ЕС“.

Всяка от 4-те администрации е реализирала проекта чрез сключване на отделни договори с различни контракторски фирми за изпълнение на общия проект.

Към момента в България има по една инсталация на RINA в четирите администрации и в 9 пенсионни дружества към НОИ, т.е. общо 13, поотделно инсталирани във всяка една от средите (тестова, приемателна и продукционна). Националните точки на достъп са 4 - APBG01 (НЗОК), APBG02 (АСП), APBG03 (НАП) и APBG04 (НОИ), като последната действа и като точка за достъп за посочените по-горе пенсионни дружества. Всяка точка за достъп има инсталация и осъществява обмен на SEDs в три среди: (тестова, приемателна и продукционна). Централна компонента - Central Service Node (CSN) на ЕК също е разположена в трите среди, като обмена националните точки се осъществява през три различни тунела на TESTA.

4.2 Реализация на EESSI системата в НАП

EESSI системата с всички компоненти (AP, RINA и приложение за крайни потребители - ПХИ) е инсталирана в НАП в три вида среди: тестова, приемателна среда и реална среда (среда за реална експлоатация на системата).

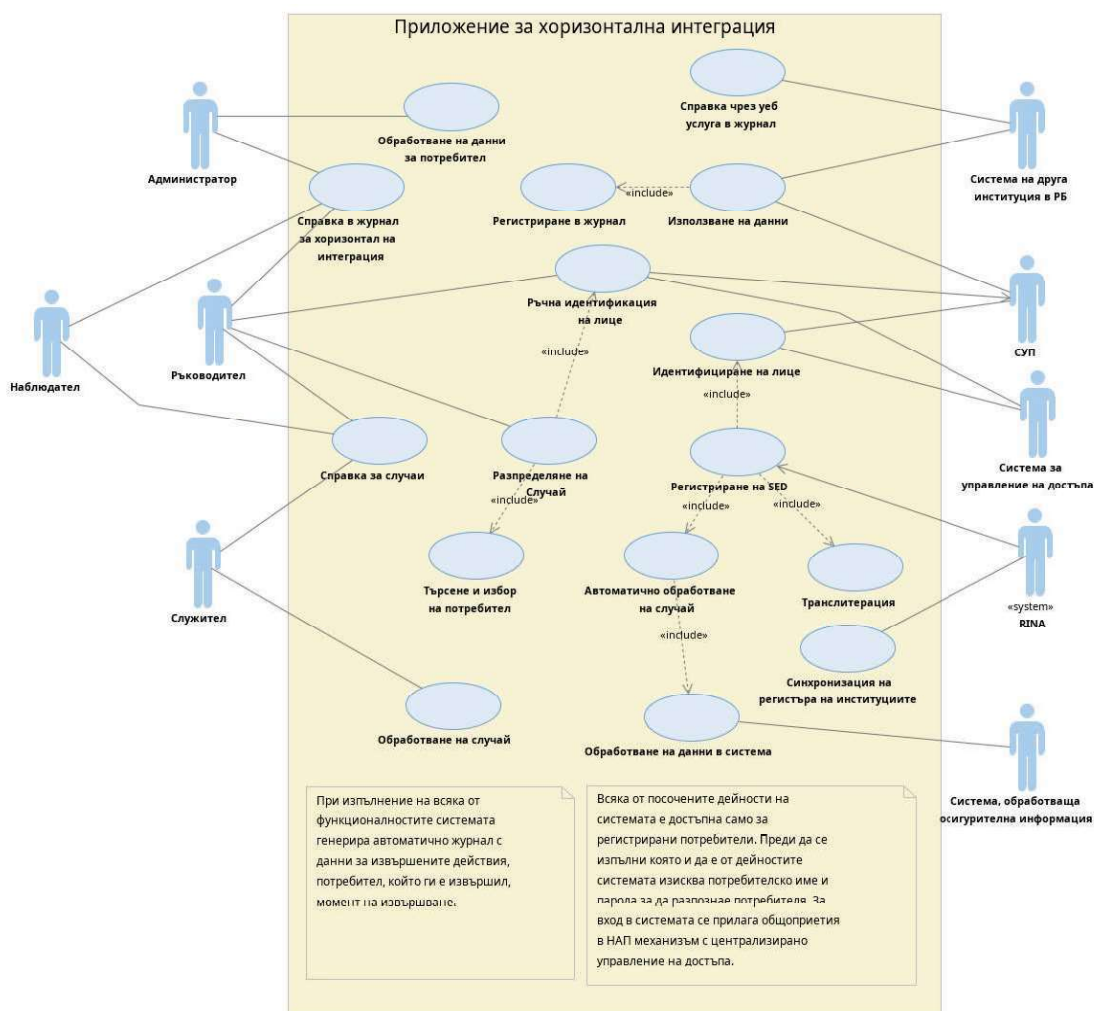
Софтуера на компонентите Точка за достъп (AP) и RINA са разработени от екип на EESSI-проекта към ЕК, базирани на open source – продукти, на модулен принцип. Приложението RINA е предвидено да се използва като модел за страните-участници за разработване на собствени национални приложения. В него са приложени са ebMS AS4 –протокол, изискванията за SED и BUC, дефинирани в EESSI.

Приложението за крайни потребители в НАП е с наименование „Приложение за хоризонтална интеграция“ (ПХИ). За интеграция на ПХИ с RINA се използва механизма на National Information Exchange (NIE), който се предоставя от RINA. Общите функционални спецификации на ПХИ са:

- ПХИ е централизирано и уеб-базирано;
- Позволява идентификацията на лица (физически и юридически), които са дадени в новопристигнали SED-ове в RINA, отнасящи се за НАП;
- Осъществява интеграция със системите на НАП и дава възможност за прехвърляне на данни от системите на НАП;
- Позволява прехвърляне на SED -ове със съдържащите ги данни от RINA в собствена база от данни;

- Осигурява възможност за изпращане на заявки (запитвания) към ИС на другите националните институции в България и визуализация на получена информация по изпратено запитване.

На следващата графика е показан модел на функционалностите на Приложението за хоризонтална интеграция, обхвата и участието на различните роли в процесите:



Обменяните документи в областта на социалното осигуряване между държавите-членки на ЕС са с над 100 различни бизнес потока между тях и над 300 структурирани електронни документа за обмен. Има разпределение на BUC между контактните точки по EESSI в България - НАП е компетентна институция за 20 от бизнес случаите.

4.3. Технологии

Технологии и платформи използвани в Точката за достъп APBG03 на НАП:

Съгласно изискванията в документ EESSI Hardware and Software Requirements for PRR, софтуера на Точката за достъп е инсталиран на два сървъра за всяка една от средите – тестова, приемателна и производствена. AP осигурява обмена и валидирането на съобщенията.

По-долу са дадени параметрите на сървърите, използвани в производствена (реална) среда:

Database Server - CPU 4, RAM 12GB, HD1 200GB, HD2 100GB, OS - Windows Server 2016 Standard Edition, MS SQL Server 2016

Application Server - CPU 8, RAM 64GB, HD 200GB, OS - Windows Server 2016 Standard Edition; App server: BizTalk Server 2016 v.3.12.774; IIS v.10.0.14393.0

Технологии и платформи използвани в ИС RINA на НАП:

RINA се включва в националния домейн. Съдържа приложения и бази данни, чрез които създава, изпраща, получава и съхранява съобщения, отговарящи на изискванията на EESSI. Свързва се с AP и комуникира чрез ebMS AS4 протокол.

Елементи на RINA:

Графичен интерфейс – JavaScript, Apache Webserver;

Процеси – REST, BMP; създаване, валидиране на всички елементи за успешно предаване на съобщенията;

Бази данни – Elasticsearch, PostgreSQL.

Изпращане на съобщения - Holodeck B2B; подписва и изпраща съобщенията, при получаване проверява и валидира чрез ebMS подпис.

Тип на инсталацията

- Пълна инсталация – инсталация и прилагане на пълния набор от дейности, приложения и бази данни на системата.

Метод на изпращане

- Pull – метод : на интервал от 30 секунди се проверява да ли има съобщения

Функционалности на RINA:

- RINA е инсталирана и конфигурирана, така че да осигури изолиране на работата по типове BUC спрямо отделните потребители;
- Вход в интерфейса с потребителско име и парола;
- Интеграция с приложение за хоризонтална интеграция;
- Възможност за зареждане на данни за лица, които имат еднозначна идентификация - преминали са през процес на идентификация в ПХИ или е посочен идентификатор издаден от българска институция (ГРАО, МВР, НАП); – Уведомяване при постъпване на нов SED;
- Възможност за търсене на BUC по критерии зададени върху метаданните на BUC (например тип BUC, собственик, компетентна институция);
- Персонализирана възможност за съхраняване и повторно изпълнение на комбинация от критерии за търсене;
- Възможност за избор на език за визуализация на потребителските интерфейси

Софтуерът на RINA е инсталиран на отделен сървър за всяка една от средите – тестова, приемателна и продукционна. По-долу са дадени параметрите на сървъра, използван в продукционна (реална) среда:

Database Server и Application Server - CPU 16, RAM 64GB, HD1 300GB, HD2 300GB, OS - Windows Server 2016 Standard Edition, App server: Apache Tomcat 9.0.12; Графичен интерфейс – JavaScript, Apache Webserver; Процеси – REST, BMP; създаване, валидиране на всички елементи за успешно предаване на съобщенията; Бази данни – ElasticSearch, PostgreSQL; Изпращане на съобщения - Holodeck B2B; подписва и изпраща съобщенията, при получаване проверява и валидира чрез ebMS подпис.

Технологии на Приложението за крайни потребители за целите на осъществяване на хоризонтален обмен на информация:

Софтуерът на ПХИ е инсталиран на отделен сървър за всяка една от средите – тестова, приемателна и продукционна. За интеграция на ПХИ с RINA се използва механизма на National Information Exchange (NIE), който се предоставя от RINA.

Инициране на взаимодействие на организация от чужда държава-членка с НАП (в случая на инициране на BUC от друга ДЧ).

Иницира се BUC от друга ДЧ в RINA, който се съхранява и в Приложението за хоризонтална интеграция (ПХИ). Установява се флаг (статус = „Регистрирано“), че трябва да се идентифицира лицето.

По-долу са дадени параметрите на сървъра, използван в продукционна (реална) среда:

Application Server - CPU 4, RAM 8GB, HD1 50GB, HD2 60GB, HD3 10GB, app server:
WebLogic Server Version: 12.2.1.3.0; BD; OS SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)

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 спазят 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 – ползватели на резултата от дейностите и информационна система „Контрол“, 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 Изпълнителя и Възложителя 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 поддържа актуален списък с рисковете и да докладва състоянието на рисковете най-малко с междинните доклади съгласно т. 7.

6. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТТА

Дейностите, описани по-долу, следва да обхванат всички компоненти на системата и да се прилагат върху (1) тестова среда, (2) приемателна среда и (3) среда за реална работа на системата. Дейностите, които следва да се изпълнят от Изпълнителя върху средата за реална работа на системата, ще се извършват само от или в присъствието на служители на НАП.

6.1. Дейност 1: Настройка, поддръжка и актуализация на АР на НАП, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми

Изпълнителят следва да извърши следните дейности по настройка, поддръжка и актуализация на АР в НАП:

Настройка и оптимизация на връзката между отделните компоненти на системата (приложение, приложни сървъри, база данни, инфраструктура, интерфейси):

- i. Осигуряване на наблюдение на работоспособността на приложната среда на системата, включително и връзките между отделните ѝ елементи;
- ii. Преглед на дизайна на връзките между отделните компоненти на системата и при необходимост изготвяне на препоръки за техните оптимизации;
- iii. Настройка, оптимизация и преконфигуриране на връзките между отделните компоненти и елементи на системата и интеграцията между тях;
- iv. Добавяне на нови компоненти или актуализация и/или подмяна на съществуващи такива съвместно с представители на НАП (компонентите ще бъдат предоставени от НАП);
- v. Поддържане на регистър на елементите и компоненти на системата с основните им параметри и извършените промени в тях във времето, включително служител извършил промяната. Регистърът се поддържа съгласно изискванията и обхвата на Политиката за информационна сигурност, правилата и процедурите в НАП.
- vi. Извършване на профилактика на връзката между отделните елементи и компоненти на системата чрез тестване през определен период от време, не по-дълъг от три месеца при различни параметри и натоварвания.
- vii. Инсталиране на нови версии и/или пачове;
- viii. Консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на системата в НАП;
- ix. Осигуряване на работа на системата върху и с последните нови версии на софтуера.

Наблюдение, настройка, оптимизация и поддръжка на базата данни на системата:

- x. На ниво база данни Възложителят ще предостави достъп с права за четене. При идентифициране на проблем, екипът на Изпълнителя ще информира екипа на Възложителя, вкл. и с предложение за решение на проблема. Екипът на Възложителя ще извършва конкретните действия върху реалната среда;
- xi. Наблюдение и настройка на базата данни;
- xii. Наблюдение и диагностика на сървърите на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- xiii. Наблюдение на грешките при работа на СУБД и решаване на възникнали проблеми;
- xiv. Промяна на размера на базата данни и регистъра на операциите при необходимост;
- xv. Създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни (stored procedures) и изгледи (views);
- xvi. Проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- xvii. Изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на статистики на базата данни.
- xviii. Оптимизация на базата данни:
- xix. Преглед на дизайна на базата данни и при необходимост изготвяне на препоръки за оптимизация и модификация на базата данни;
- xx. Преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;
- xxi. Съдействие при инсталиране на нови версии и подверсии на СУБД, при необходимост;
- xxii. Наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти.

Управление на сигурността

- xxiii. Възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;
- xxiv. 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;

xxv. Осигуряване на контрол на версиите на системата на ниво база данни.

Настройка, поддръжка и оптимизация на приложния софтуер на АР на НАП, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми:

- xxvi. Поддържане на работоспособността и основните параметри на портала на АР, като допустимо време за неработоспособност (наличност) на приложението не трябва да е по-голям от 2 часа.
- xxvii. Инсталация и оптимизация на нови версии на портала на АР и технологична среда на системата;
- xxviii. Съдействие при инсталация на предоставени от ЕК нови подверсии, пачове и други на приложението;
- xxix. Поддръжка и настройка на приложението при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървър за работа на приложението или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер);
- xxx. Създаване и поддръжка на записи за инсталациите (контрол на версиите).
- xxxi. Оказване на съдействие при използване на административните модули и други специфични части на приложението;
- xxxii. Поддържане на регистър на приложния софтуер на АР с основните ѝ параметри и извършените промени в нея във времето, включително служител извършил промяната;
- xxxiii. Консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на приложния софтуер на АР;
- xxxiv. Поддържане на контрол на версиите на приложния софтуер, чрез специализиран софтуер, предоставен от НАП.

6.2. Дейност 2: Настройка, поддръжка и актуализация на ИС RINA в НАП, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми

Изпълнителят следва да извърши следните дейности по настройка, поддръжка и актуализация на ИС RINA в НАП:

Настройка и оптимизация на връзката между отделните компоненти на системата (приложение, приложни сървъри, база данни, инфраструктура, интерфейси):

- i. Осигуряване на наблюдение на работоспособността на приложната среда на системата, включително и връзките между отделните ѝ елементи;
- ii. Преглед на дизайна на връзките между отделните компоненти на системата и при необходимост изготвяне на препоръки за техните оптимизации;
- iii. Настройка, оптимизация и преконфигуриране на връзките между отделните компоненти и елементи на системата и интеграцията между тях;
- iv. Добавяне на нови компоненти или актуализация и/или подмяна на съществуващи такива съвместно с представители на НАП (компонентите ще бъдат предоставени от НАП);
- v. Поддържане на регистър на елементите и компоненти на системата с основните им параметри и извършените промени в тях във времето, включително служител извършил промяната. Регистърът се поддържа съгласно изискванията и обхвата на Политиката за информационна сигурност, правилата и процедурите в НАП.
- vi. Извършване на профилактика на връзката между отделните елементи и компоненти на системата чрез тестване през определен период от време, не по-дълъг от три месеца при различни параметри и натоварвания.
- vii. Инсталиране на нови версии и/или пачове;
- viii. Консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на системата в НАП;
- ix. Осигуряване на работа на системата върху и с последните нови версии на софтуера.

Наблюдение, настройка, оптимизация и поддръжка на базата данни на системата:

- x. На ниво база данни Възложителят ще предостави достъп с права за четене . При идентифициране на проблем, екипът на Изпълнителя ще информира екипа на Възложителя, вкл. и с предложение за решение на проблема. Екипът на Възложителя ще извършва конкретните действия върху реалната среда;
- xi. Наблюдение и настройка на базата данни;
- xii. Наблюдение и диагностика на сървърите на базата данни и решаване на възникнали проблеми;

- xiii. Наблюдение на грешките при работа на СУБД и решаване на възникнали проблеми;
- xiv. Промяна на размера на базата данни и регистъра на операциите при необходимост;
- xv. Създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни (stored procedures) и изгледи (views);
- xvi. Проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- xvii. Изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на статистики на базата данни.
- xviii. Оптимизация на базата данни:
- xix. Преглед на дизайна на базата данни и при необходимост изготвяне на препоръки за оптимизация и модификация на базата данни;
- xx. Преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;
- xxi. Съдействие при инсталиране на нови версии и подверсии на СУБД, при необходимост;
- xxii. Наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти.

Управление на сигурността

- xxiii. Възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;
- xxiv. 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;
- xxv. Осигуряване на контрол на версиите на системата на ниво база данни.

Настройка, поддръжка и оптимизация на приложния софтуер на ИС RINA, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми:

- xxvi. Поддържане на работоспособността и основните параметри на ИС RINA, като допустимо време за неработоспособност (наличност) на приложението не трябва да е по-голям от 2 часа.
- xxvii. Инсталация и оптимизация на нови версии на ИС RINA и технологична среда на системата;

- xxviii. Съдействие при инсталация на предоставени от ЕК нови под-версии, пачове и други на приложението;
- xxix. Поддръжка и настройка на приложението при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървър за работа на приложението или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер);
- xxx. Създаване и поддръжка на записи за инсталациите (контрол на версиите).
- xxxi. Изготвяне при необходимост на предложения за промяна на технологиите за разработка и работа на приложния софтуер ИС RINA;
- xxxii. Извършване на настройки на приложния софтуер на ИС RINA при отпадане или необходимост от подмяна на технологиите за разработка и работа на приложния софтуер на ИС RINA или софтуера за работа на потребителите със системата;
- xxxiii. Оказване на съдействие при използване на административните модули и други специфични части на приложението – интерфейси, съпоставки между базата данни на ИС RINA с данни от други системи, налични в НАП, и др.
- xxxiv. Поддържане на регистър на приложния софтуер на ИС RINA с основните ѝ параметри и извършените промени в нея във времето, включително служител извършил промяната;
- xxxv. Консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на приложния софтуер на ИС RINA;
- xxxvi. Поддържане на контрол на версиите на приложния софтуер, чрез специализиран софтуер предоставен от НАП.

6.3. Дейност 3: Настройка, поддръжка и актуализация на ПХИ в НАП, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми, вкл. интерфейси в рамките на съществуващата функционалност

Изпълнителят следва да извърши следните дейности по настройка, поддръжка и актуализация на ПХИ в НАП, вкл. интерфейси в рамките на съществуващата функционалност:

Настройка и оптимизация на връзката между отделните компоненти на системата (приложение, приложни сървъри, база данни, инфраструктура, интерфейси):

- i. Осигуряване на наблюдение на работоспособността на приложната среда на системата, включително и връзките между отделните ѝ елементи;

- ii. Преглед на дизайна на връзките между отделните компоненти на системата и при необходимост изготвяне на препоръки за техните оптимизации;
- iii. Настройка, оптимизация и преконфигуриране на връзките между отделните компоненти и елементи на системата и интеграцията между тях;
- iv. Добавяне на нови компоненти или актуализация и/или подмяна на съществуващи такива съвместно с представители на НАП (компонентите ще бъдат предоставени от НАП);
- v. Поддържане на регистър на елементите и компоненти на системата с основните им параметри и извършените промени в тях във времето, включително служител извършил промяната. Регистърът се поддържа съгласно изискванията и обхвата на Политиката за информационна сигурност, правилата и процедурите в НАП.
- vi. Извършване на профилактика на връзката между отделните елементи и компоненти на системата чрез тестване през определен период от време, не по-дълъг от три месеца при различни параметри и натоварвания.
- vii. Инсталиране на нови версии и/или пачове;
- viii. Консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на системата в НАП;
- ix. Осигуряване на работа на системата върху и с последните нови версии на софтуера.

Наблюдение, настройка, оптимизация и поддръжка на базата данни на системата:

- x. На ниво база данни Възложителят ще предостави достъп с права за четене с цел Изпълнителят да извършва 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 извършва конкретните действия върху реалната среда;
- xi. Наблюдение и настройка на базата данни;
- xii. Наблюдение и диагностика на сървърите на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- xiii. Наблюдение на грешките при работа на СУБД и решаване на възникнали проблеми;
- xiv. Промяна на размера на базата данни и регистъра на операциите при необходимост;

- xv. Създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни (stored procedures) и изгледи (views);
- xvi. Проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- xvii. Изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на статистики на базата данни.
- xviii. Оптимизация на базата данни:
- xix. Преглед на дизайна на базата данни и при необходимост изготвяне на препоръки за оптимизация и модификация на базата данни;
- xx. Преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;
- xxi. Съдействие при инсталиране на нови версии и подверсии на СУБД, при необходимост;
- xxii. Наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти.

Управление на сигурността

- xxiii. Възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;
- xxiv. 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;
- xxv. Осигуряване на контрол на версиите на системата на ниво база данни.

Настройка, поддръжка и оптимизация на приложния софтуер на ПХИ, включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми:

- xxvi. Поддържане на работоспособността и основните параметри на ПХИ, като допустимо време за неработоспособност (наличност) на приложението не трябва да е по-голям от 2 часа.
- xxvii. Инсталация и оптимизация на нови версии на ПХИ и технологична среда на системата;
- xxviii. Инсталация на промени във връзка с инсталирани нови под-версии, пачове и други на AP и RINA;

- xxix. 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);
- xxx. Създаване и поддръжка на записи за инсталациите (контрол на версиите).
- xxxi. Изготвяне при необходимост на предложения за промяна на технологиите за разработка и работа на приложния софтуер ПХИ;
- xxxii. Извършване на настройки на приложния софтуер на ПХИ при отпадане или необходимост от подмяна на технологиите за разработка и работа на приложния софтуер на ПХИ или софтуера за работа на потребителите със системата;
- xxxiii. Оказване на съдействие при използване на административните модули и други специфични части на приложението – интерфейси, съпоставки между базата данни на ПХИ с данни от други системи, налични в НАП, и др.
- xxxiv. 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 поддръжка, включително настройки на работни станции и други системни параметри;
- xxxv. Поддържане на регистър на приложния софтуер на ПХИ с основните й параметри и извършените промени в нея във времето, включително служител извършил промяната;
- xxxvi. Консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на приложния софтуер на ПХИ;
- xxxvii. Поддържане на контрол на версиите на приложния софтуер, чрез специализиран софтуер предоставен от НАП.

6.4. Изисквания към изпълнение на дейността

Изискванията за приложими за дейност 1, 2 и 3, описани в т. 6.1, 6.2 и 6.3.

Изпълнителят следва да осигури минимум 99 % работоспособност на базите данни и приложения за реална работа на системата, както са описани в настоящата спецификация, и

достъпност до тях от потребителите на системата всеки работен ден за периода от 8.30 часа до 18.00 часа и 80% работоспособност през останалото време.

Ограничението във времевата рамка не се отнася при възникване на инциденти или проблеми с висок приоритет. При възникване и регистриране на инцидент или проблем е необходимо да бъде осигурено четири часа гарантирано време за реакция и уведомяване за това екипа на Възложителя чрез Системата за управление на заявки (СУЗ). Срокт за отстраняването на инциденти или проблеми е в съответствие с нивото на критичност (приоритета), който се определя за всеки от тях.

Специфичните дейности следва да обхванат всички елементи и компоненти на системата и да се прилагат върху (1) тестова среда, (2) приемателна среда, вкл. за обучение и (3) среда за реална работа на системата. Дейностите, които следва да се изпълнят от Изпълнителя върху средата за реална работа на системата, ще се извършват само от или в присъствието на служители на НАП.

Дейностите по поддръжка ще се възлагат след преценка от екипа на НАП, чрез регистриране в СУЗ. Типовете заявки в обхвата на поддръжката са:

- Функционален проблем
- Технически проблем
- Заявки за съдействие
- Заявка за корекция на данни

Отстраняването на грешки, бъгове, проблеми ще трябва да се осъществява за период от 1 до 7 работни дни в зависимост от определения от Възложителя приоритет на заявката. За осигуряване на непрекъсната работа на системата в НАП, Изпълнителят следва да извършва необходимите дейности по поддръжка и своевременно отстраняване на възникналите инциденти и проблеми.

Времето за отговор в случай на заявка за поддръжка, изпратена чрез СУЗ при открити проблеми в приложния софтуер е 4 (четири) часа, а срокът за отстраняване е в зависимост от нивото на критичност (приоритета), както следва:

НИВО НА КРИТИЧНОСТ (ПРИОРИТЕТ)	ОПИСАНИЕ	ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ	СРОК ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ИНЦИДЕНТИ ИЛИ ПРОБЛЕМИ
--------------------------------	----------	------------------	--

Високо	Системата 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 24 часа или до отстраняване на проблема
Средно	Системата 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 4 работни дни
Ниско	Нормалната производителност на системата или модул от нея, е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	До 4 часа	До 7 работни дни
Искане за съдействие	Възложителят изисква информация или помощ по въпросите на възможности на продукт, инсталация или конфигурация. Налице е малко или незначително отражение върху бизнес операциите.	До 4 часа	В съгласувано между екипите време в срок не по-късно от следващия работен ден

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

Забележки към Таблица 1:

- Всички посочени в таблица 1 времена започват да текат от момента на съобщаването им.
- Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката от Възложителя през определена точка за контакт (СУЗ) до момента на потвърждаването ѝ от Изпълнителя.

в) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента, без да го закрива.

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 на приложния слой на системата или предложение за решаване, предназначен за тестова среда, съдържащ необходимите промени. Предаването и приемането се удостоверява с двустранно подписан протокол между координаторите по заявката, който се записва в SVN хранилището в НАП.
- Верификация на промените от страна на Възложителя.
- Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет на приложния слой на системата или предложение за решаване, предназначен за продуктивна среда, съдържащ всички одобрени от екипа на НАП промени. Предаването и приемането се удостоверява с двустранно подписан протокол между координаторите по заявката, който се записва в SVN хранилището в НАП.

За целите на управление на версиите на всички елементи и компоненти на Системата (изходен код, документи и т.н.) ще се използва съществуващото в НАП SVN хранилище и ще се използва системата за контрол на версиите. 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.

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

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

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 Системата (AP, RINA, ПХИ или части от тях) са засегнати от промените. Документът също ще се поставя под SVN контрол, в папката, съдържаща съответния билд.

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. Документът също ще се поставя под SVN контрол, в папката, съдържаща съответния билд.

Всяка промяна на сорс кода, базата данни или данните в базата данни на Системата ще се инсталира след предоставянето ѝ на определен от Възложителя ИТ служител или служители първо на тестова среда и чак след нейното тестване и потвърждение от страна на служители на Възложителя, ще се предостави с билд за инсталиране на реална среда. При възникване на инциденти или проблеми с висок приоритет или след изрично разрешение от координатора по заявката от страна на Възложителя или посочено от него лице, е допустимо предоставянето на билд за инсталиране на реална среда, без неговото инсталиране на тестова среда.

Всички промени трябва да бъдат напълно документирани и актуалният сорс-код наличен в системата за управление на версиите на софтуера за системата - SVN хранилището, позволявайки по-нататъшно развитие и усъвършенстване на софтуера.

За всеки билд (и за тестова, и реална среда), на определен служител от екипа на Възложителя за всяка нова подверсия, пач и т.н. (билд) документите се предоставят с протокол между координаторите по заявката, който се записва в SVN хранилището в НАП, заедно с всички изискуеми документи за билда. .

Очаквани резултати:

Очакваните резултати от дейността по настройка, поддръжка и оптимизация на системата включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми са осигурена работоспособност на системата и инсталирани актуални версии за работа.

Очакваните резултати от дейността по актуализиране на системата, вкл. интерфейси за обмен на информация с други информационни системи в рамките на съществуващата функционалност, са осигуряване на актуална версия за работа на системата и нейното използване от крайните потребители.

7. Документация

7.1. Изисквания към документацията

Изпълнителят е необходимо да извършва своевременна актуализация на техническата документация на системата, където е приложимо, в съответствие с реализираните актуализации и инсталираните нови версии на системата. При установяване на несъответствие между текущото състояние на системата и техническата документация, Изпълнителят има ангажимент да актуализира документацията, като отрази действителното състояние на софтуера.

Актуализирани версии на техническата документация, следва да се предоставят на НАП всяко тримесечие, в случай че е имало необходимост от актуализация, в електронен вид с осигурена възможност за лесно проследяване на промените, заедно с междинните доклади.

Документацията, която ще бъде предоставена на Изпълнителя и подлежи на актуализация от него в обхвата на дейностите по заявката включва:

7.2. Протоколи

Изпълнителят трябва да изготвя протоколи за провежданите срещи по време на изпълнението на дейностите, описани в настоящия документ.

Протоколите са неразделна част от документацията по изпълнението на дейността. 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.

7.3. Комуникация и доклади

За оперативно управление на работата по заявката е необходимо да се провеждат срещи между координаторите по заявката от страна на Изпълнителя и НАП при установена необходимост от страна на Изпълнителя и/или НАП. На срещите ще се разглеждат оперативни въпроси, ще се отчита напредъкът по изпълнение на дейностите, планове за следващия период на изпълнение на заявката 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 инициращата 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 ще бъде неразделна част от документацията по изпълнението на проекта. Ангажимент за изготвяне на протокола има Изпълнителят. Управлението на комуникацията трябва да включва изготвяне на минимум следните регулярни доклади за статуса и напредъка на изпълнението на заявката.

7.4. Междинни доклади

Междинни доклади трябва да бъдат представяни и се предават на период от три календарни месеца, като първият отчетен период приключва на 30.06.2024 г.

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

Междинният доклад трябва да съдържа:

- Изпълнени дейности през периода;
- Постигнати резултати за периода;
- 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.

Всеки междинен доклад е необходимо да е придружен от съответните резултати от изпълнението му, представляващи съответните части на техническата документация и всички други предвидени документи, по електронна поща, съгласно изискванията, описани в т. 7.1.

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 констатираните недостатъци и пропуски.

Одобрените доклади се предоставят на координатора по заявката от страна на Изпълнителя за отчитане на резултатите от дейността за съответния период съгласно рамков договор №. 138/21.12.2023 г.

В хода на изпълнение на настоящата заявка, екипът на ИО АД следва да трансферира знания на екипа на НАП, по отношение администрирането и управлението на системата, базата данни и сървърите. Трансферът на знания се инициира и заявява от координатора от страна на НАП чрез кореспонденция по имейл, адресирана до координатора от страна на ИО АД. Обхватът и темата на трансфера на знания предварително се обсъжда и специфицира между двамата координатори.