

към рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г.		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г. (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2026 г.:	№ по ред от ПГ: 3.21	Дейности по доставка, поддръжка или продължаване правото на ползване на софтуерни лицензи.
Описание на проект съгласно ПГ:	Осигуряване на допълнителни лицензи за система за управление на информационния център ИЦ	
CPV код	48517000-5 Софтуерни пакети за информационни технологии	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕУ-6513 от 28.04.2026 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово		16 480,00 евро
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		Еднократно. След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 1, ал. 12 и чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на лицензите и издадена фактура.
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с акредитив или авансово		НЕ
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		От датата на осигуряване със срок на валидност до 31.01.2027 г.
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		Неприложимо
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)		Еднократно. С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 1, ал. 12 и чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на лицензите.

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		  

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

1. ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към изпълнението на заявената дейност „Осигуряване на допълнителни лицензи за система за управление на информационния център ИЦ“.

2. НОРМАТИВНА РАМКА

Проектът се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани с Договор №138 от 21.12.2023 г. между Министерство на електронното управление, Национална агенция за приходите и Информационно обслужване АД и одобрен план-график (версия 12) за възлагане от НАП на дейности по системна интеграция по чл. 7с от ЗЕУ за изпълнение от „Информационно обслужване“ АД през 2026 г.

3. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Технически спецификации на наличната система за управление на Информационния център на НАП и описание на процеса при постъпване на входящо обаждање.

Системата за управление на Информационния център на НАП в момента се състои от следните софтуерни компоненти:

- Cisco Unified Communications IP клъстерирана телефонна централа Cisco Call Manager 11.5.1.17900-52, работещ като Publisher с един subscriber във виртуализирана среда;
- Cisco Unified Contact Center Express 12.0.1.10000-24 с 60 Premium агента, клъстер от два виртуална сървъра в master/standby конфигурация;
- Cisco Unified IM & Presence Service версия 11.5.1.17900-8, работещ на два виртуални сървъра в роля на събскрайбери към CUCM
- Session Border Controllers на Cisco (CUBE) реализирани върху платформа ISR 4331 осигуряващи връзки към доставчиците на телефонни услуги за входяща и изходяща гласова комуникация по SIP.

- Voice Recording Software CARIN Enterprise Edition Central Controller + CARIN Local Recorder с 50 лиценза
- Модул за изходящи кампании PFL Outbound Dialer
- MS SQL Database server – Централизирана база данни за съхранение на информацията на всички системи в ИЦ на НАП
- Carin Voice Recoding server – специализирана система за запис на телефонните разговори
- Microsoft Sharepoint Portal Server – специализирана система за управление и съхранение на документи
- Microsoft CRM server – система за управление на контакти
- Qlik Sense Enterprise Production Site – система за анализи и справки

Всеки един от описаните компоненти на системата в ИЦ на НАП има специализиран интерфейс за комуникация помежду им.

Описание на процеса при постъпване на обаждания в Информационния център на НАП (преминава се през следните компоненти и комуникационни интерфейси):

- Постъпване на обаждане от PSTN
- Входящото обаждане се приема и терминира от Session Border Controller-a (CUBE/ISR 4331)
- CUBE инициира ново обаждане към Cisco CallManager и свързва двата разговора.
- Вътрешната централа на ИЦ на НАП Cisco CallManager обработва обаждането и го насочва към Cisco Contact Center Express
- Cisco Contact Center Express приема обаждането и след анализ на данните стартира IVR скрипт, който позволява на абонатите да въвеждат цифрови данни.
- При автоматизираните услуги се използва XML интерфейс за връзка към Системата за управление на приходите/СУП.
- XML се обработват предварително от специализирани скриптове.
- При избор за връзка към оператор IVR системата прехвърля обаждането към Cisco Finesse Desktop.
- Всички операции, които се извършват в IVR системата се записват в специализиран дневник.

- При приемане на обаждането от страна на Cisco Finesse от IVR системата се предават следните параметри:

- ☐ Търсещ номер на абонат
- ☐ Уникален номер на разговор
- ☐ Избрана опция в IVR системата
- ☐ Въведен ЕГН
- ☐ Въведен ИН

- На база въведената информация в Cisco Finesse се стартира интеграционен модул ipccinteg, който работи посредством HTTP и OLEDB интерфейси към СУП на НАП, Microsoft CRM и Carin Voice Recording.

- Ipccinteg извлича информация с контакти от Microsoft CRM на база търсещ номер, като предоставя бърза справка за всеки един контакт поотделно.

- След приемане на обаждането от страна на оператор, ipccinteg идентифицира обаждането в Carin Voice Recording и свързва уникалният номер на обаждането с този на записа Carin Voice Recording.

- Чрез интуитивни бутони се предлага възможност за бързо създаване на нов контакт, запитване и/или сигнал в Microsoft CRM.

- При създаване на нов запис в Microsoft CRM се прехвърлят намерените данните от СУП на НАП, както и маркер за записа в Carin Voice Recording.

- При работа с Microsoft CRM се използва HTTP протокол за прехвърляне на данните от ipccinteg.

Описание на процеса по управление на електронни запитвания в Информационния център на НАП (преминава се през следните компоненти и комуникационни интерфейси):

- Всички електронни запитвания, постъпващи в пощенска кутия infocenter@nra.bg и подадените Запитвания в Е-портала на НАП се синхронизират в CRM системата, където подлежат на преглед и обработка
- Потребител с роля Супервайзър в CRM системата се грижи за навременното разпределение/насочване на входящите и-мейл съобщения и запитвания от Е-портала по компетенции към отделните оператори
- Потребител с роля Оператор в CRM системата обработва насочените към него входящи електронни запитвания

- Потребител с роля Оператор в CRM системата е възможно да пренасочи по своя преценка ел. запитване към компетентен колега или към компетентна дирекция извън ИЦ
- Предоставя се отговор на клиента като се следи за клиентската удовлетвореност от предоставената информация, както и за това информацията да се предостави в определените по процедура срокове

Описание на процеса по управление на изходящи телефонни кампании в Информационния център на НАП (преминава се през следните компоненти и комуникационни интерфейси):

- Създаване на списък със ЗЛ за прозвъняване от системата като се използва предварително утвърден шаблон за попълване на данните
- Зареждане на готовия списък в приложение CampPoint
- Проверка и евентуална корекция на данните/отстраняване на грешки
- Зареждане на данните в CRM системата (Автоматично в системата се създават/актуализират данните на ЗЛ (физ. лица и организации), списъци със задължения, телефонни номера, кампании, телефонни активности по кампании)
- Създаване на скрипт/анкета за кампания
- Стартиране на кампанията от CRM системата (на сървър NRACCCRM01 работи Windows Service с име CRM OutboundCC, което представлява конзолно приложение, генериращо уеб заявки от CRM към IVR модула на Call Center Express за изходящите телефонни обаждания)
- След изпълнение на горната стъпка системата автоматично започва да подава обаждания към операторите в предварително зададения ден и час
- След преминаване в режим на готовност Cisco Finesse приложението, системата автоматично ще подаде клиент за прозвъняване като също така ще се отвори прозореца (формата) на самото обаждане с конкретния клиент.
- Приемане на обаждането от страна на оператор чрез избор на бутон 1 или бутон за потвърждение в Cisco Finesse
- Обаждането се обработва от телефонната централа на ИЦ на НАП Cisco CallManager и през ISDN интерфейс (E1) на гласов маршрутизатор Cisco ISR4331 достига до PSTN.
- По време на самия разговор с клиента (или след него) служителят отбелязва детайли за това как е протекло обаждането като се следва следната последователност:
 - По данните във формата, служителят идентифицира клиента.
 - Попълва се анкетата
 - Попълва се бележка за обаждането
 - Попълва се дата и час, ако се насрочва следващо обаждане
 - Попълва се статус от обаждането

- Попълва се дата на ангажимент (при интерес от страна на ЗЛ)
- Записът се записва и затваря
- След приключване на кампанията данните се предават система-система от СУИЦ към УИС с цел анализ на действията и плащанията от третираните лица
- Аналитични данни се зареждат от УИС в Qlik Sense Enterprise Production Site с цел последващи анализи и оценка на работата на служителите в ИЦ на НАП.

4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО:

Осигуряване на допълнителни лицензи:

Продуктов номер	Описание на продукта	Брой лицензи
A-FLEX-NUPL-E	CUCM Enhanced Users: NU On-Premises Calling Enhanced	20
A-FLEX-CCX-P-C	UCCX Premium Users: On-Premises UCCX Premium Concurrent Agent	10
CARIN-365-110-LIC	CARIN 365 Edition 11.0 Channel license software maintenance	14
EMJ-00244	Dynamics 365 Team Members SLng LSA OLV NL 1Y Aq Y3 AP DCAL	10

5. ДОПЪЛНИТЕЛНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Изпълнителят следва да осигури изпълнението от лице надлежно оторизирано от производителя на IP клъстерирана телефонна централа Cisco, като основен софтуерен компонент на ИЦ на НАП, или от официален негов представител за правото на разпространение/доставка на предлаганите софтуерни продукти на територията на Република България.

6. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО:

Място на изпълнение: Централно управление на Националната агенция за приходите (ЦУ на НАП), с адрес: гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ №52.