



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.	<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.:	Дейности по доставка, поддръжка или продължаване правото на ползване на софтуерни лицензи.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддържане на лицензи за управление на информационния център ИЦ /Call center/
СРV код и описание на кода	72267100-0 Услуги по поддържане на софтуер на информационни технологии
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не
Стойност: (стойността следва да съответства на одобрената в Списъка и План-графика) без ДДС	352 590,00 лв. без ДДС, от които: През 2024 г. – 117 530,00 лв. През 2025 г. - 117 530,00 лв. През 2026 г. - 117 530,00 лв.
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично или др.)	<p>На части, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> През 2024 г. След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ поддръжка на съществуващи лицензи и издадена фактура на стойност 117 530,00 лв. без ДДС; През 2025 г. срещу фактура на стойност 117 530,00 лв. без ДДС, издадена през месец февруари; През 2026 г. срещу фактура на стойност 117 530,00 лв. без ДДС, издадена през месец февруари.
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	Срок за продължаване на правото на ползване от датата на осигуряване със срок на валидност 36 месеца.

¹ Отбелязва се в случай, че заявката е актуализирана

<i>с конкретна дата)</i>		
Гаранционен срок:	Неприложимо	
Отчитане: <i>(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи и основание за плащане)</i>	Еднократно. С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на поддръжка на лицензи за управление на информационния център ИЦ /Call center/	
Дирекция заявител в НАП:	Дирекция „Информационен център“	
Координатор от дирекцията заявител:	Технически спецификации	
Приложения: <i>(напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)</i>		
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически спецификации		
Координатор от дирекцията заявител:		
Директор на дирекция заявител в НАП:		
ЗАЯВКАТА Е СЪГЛАСУВАНА ОТ:		
За директор на дирекция ИСЕУ:		
Директор на дирекция МИСС:		
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.

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

ПОДДРЪЖКА НА СЪЩЕСТВУВАЩИ ЛИЦЕНЗИ ЗА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННИЯ ЦЕНТЪР /CALL CENTER/ НА НАП

1 ВЪВЕДЕНИЕ

1.1 Дефиниции и съкращения

Съкращение	Описание
НАП	Национална агенция за приходите
ИЦ	Информационен център
СУИЦ	Система за управление на информационен център
ЗЛ	Задължено лице

1.1.1 Цел

Целта на настоящия документ е да опише изискванията по отношение на:

- осигуряване на стандартна софтуерна поддръжка от производител или оторизирани от производителя лица на съществуващите софтуерни лицензи и осигуряване на ползването на всички нови версии на лицензите, които към момента функционират в Системата за управление на информационния център (СУИЦ) на Националната агенция за приходите (НАП).

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

1.2.1 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.

1.2.2 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 въведат 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.

1.2.3 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 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

1.2.4 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.

2 ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Поддръжка на съществуващи лицензи:

Описание на продукта	Брой лицензи
Cisco Unified Communication Manager (CUCM) - A-FLEX-NUPL-E - Named User On-Premises Calling Enhanced	120
On-Premises UCCX Premium Concurrent Agent - A-FLEX-CCX-P-C	60
VMware vSphere - VMW-VSP-STD-1A - VMware vSphere 7 Std (1 CPU, 32 Core)	4
ЛИЦЕНЗИ ЗА ГЛАСОВИ ШЛЮЗОБЕ UNIFIED BORDER ELEM. - FL-CUBEE-30	2
ЛИЦЕНЗИ ЗА ГЛАСОВИ ШЛЮЗОБЕ CISCO SURVIV.REMOTE ЗА 50 ПОТРЕБИТЕЛЯ - FL-SRST-50	1
CARIN Enterprise Edition Voice Recoding server	1
CARIN Enterprise Edition Central Controller + CARIN Local Recorder	1

CARIN 365 Edition 10.0 Quality Assurance license	1
Потребителски лиценз на CARIN Local Recorder	56
Сървърен лиценз Microsoft Dynamics CRM	1
Потребителски лицензи Microsoft Dynamics 365 Team Members	60
Сървърен лиценз за анализи и справки Qlik Sense Enterprise Production Site	1
Потребителски лиценз за анализи и справки Qlik Sense Enterprise Production Site	5

3 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.