


**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"/> <sup>1</sup>

Позиция от План-графика (ПГ)-202х г.:	2.4	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжане на система за управление на информационния център ИЦ /Call center/	
CPV код и описание на кода	72267100-0 Услуги по поддръжане на софтуер на информационни технологии	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	75 000,00 лв. без ДДС, платими както следва: За 2024 г. – 12 500,00 лв.; За 2025 г. – 25 000,00 лв.; За 2026 г. – 25 000,00 лв.; За 2027 г. – 12 500,00 лв.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	На части: След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на поддръжка на системата за управление на информационния център ИЦ /Call center/, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>от датата на осигуряване до 30.06.2024 г. в размер на 12 500,00 лв. без ДДС в края на периода;</li> <li>за периода от 01.07.2024 г. до 31.12.2026 г. – 12 500,00 лв. без ДДС на всяко шестмесечие, след изтичане на съответното шестмесечие.</li> </ul>	
Осигурено финансиране ДА/НЕ	ДА	
Плащане с акредитив ДА/НЕ	НЕ	

<sup>1</sup> Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

<b>Документи за плащане с акредитив</b>	НЕ
<b>Срок на изпълнение:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	От датата на осигуряване до 31.12.2026 г.
<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо
<b>Отчитане:</b> (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	На части: След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на поддръжка на системата за управление на информационния център ИЦ /Call center/, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>от датата на осигуряване до 30.06.2024 г. в размер на 12 500,00 лв. без ДДС в края на периода;</li> <li>за периода от 01.07.2024 г. до 31.12.2026 г. – 12 500,00 лв. без ДДС на всяко шестмесечие, след изтичане на съответното шестмесечие.</li> </ul>
<b>Дирекция заявител в НАП:</b>	Дирекция „Информационен център“
<b>Координатор от дирекцията заявител:</b>	
<b>Приложения:</b> (напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)	Технически спецификации
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически спецификации</b>	
<b>Координатор от дирекцията заявител:</b>	
<b>Директор на дирекция заявител в НАП:</b>	
<b>ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>	
<b>Директор на дирекция ИСЕУ:</b>	

<b>Директор на дирекция МИСС:</b>	
<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>	
<b>Зам. изпълнителен директор на НАП:</b>	
<b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ:</b>	
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</b>	
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по Договора</b>	

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните - Регламент (ЕС) 2016/679

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

ЗА ПОДДЪРЪЖАНЕ НА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННИЯ  
ЦЕНТЪР ИЦ /CALL CENTER/

1. ВЪВЕДЕНИЕ

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 Цел

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към изпълнението на дейност с предмет: *„Поддържане на система за управление на информационния център ИЦ /Call center/“* на НАП.

1.2 Общ преглед

Изпълнителят следва да осигури нормалното функциониране на СУИЦ на НАП, вследствие на което изпълнението на основните дейности, касаещи предоставяне на информация и услуги по телефона и електронна поща на клиентите на НАП да се провежда безпроблемно и непрекъсваемо.

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

1.4 **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.

## **2. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО**

Изискването към изпълнителя се отнася за поддръжка на системата за управление на информационния център ИЦ /Call center/, в което се включват следните дейности:

### **2.1. Поддръжане на системата за управление на обажданията, в това число:**

- системна поддръжка на IP базираната телефонна централа в рамките на съществуващата функционалност, включваща отстраняване на възникнали проблеми в рамките на съществуващата функционалност;

- системна поддръжка на централизираната база данни за съхранение на информацията за всички системи в ИЦ на НАП;
- системна поддръжка на специализираната система за запис на телефонни разговори;
- оказване на системна помощ при създаване и настройка на нови оператори и дефиниране на групи оператори на база зададени приоритети по видове информация;

## **2.2 Поддържане на системата за управление на клиенти, в това число:**

- поддръжка и осигуряване на работоспособност на системата и функционална възможност за проследяване на жизнения цикъл на всички запитвания, постъпили в Информационния център на НАП по телефон или електронна поща;
- поддръжка на системата за ескалация на запитвания към компетентни дирекции в НАП, системна поддръжка на „База знания” и информация за клиентите ползвали услугите на Информационния център на НАП;
- оказване на системна помощ при зареждане на документалната база данни и поддържане работоспособността на специализираната система за управление и съхранение на документи;
- поддръжка на изградени в системата за управление на ИЦ интерфейси към други системи на НАП;
- оказване на съдействие за административното управление на системата и дефиниране на права и потребители по задание на възложителя;

## **2.3 Поддържане на работоспособността на системата за изходящо набиране, в това число:**

- поддръжка и осигуряване на работоспособност на системата и функционална възможност за провеждане кампании от изходящи обаждания от Информационния център към клиенти на НАП;
- оказване на системна помощ при добавяне, редактиране или изтриване на кампании и въвеждане на данни за клиенти на НАП, към които ще бъдат провеждани кампании от изходящи обаждания от Информационния център на НАП;
- оказване на техническо съдействие при провеждане на кампании, насочени към големи групи клиенти и криещи риск от системни проблеми поради необходимост от ангажиране на големи количества човешки ресурси;

- поддръжка на изградени в системата за управление на ИЦ интерфейси към други системи на НАП и реализиране на нови при необходимост;

**2.4 Поддръжане на работоспособността на автоматизираните Справки, които се предлагат от Информационния център на НАП, в това число:**

- оказване на системна помощ при актуализация на функционалността на автоматизираните справки, при промяна във функционалността и логиката на базите данни в основния софтуер на НАП, които са основен източник за информация за работата на автоматизираните справки.
- оказване на системна помощ при редактиране и зареждане на записана информация в Интерактивния гласов портал.

**2.5 Поддръжане на работоспособността на модулите и продуктите, предоставящи статистическа информация за количествените и качествените показатели, измерващи обема и качеството на извършената работа от отделните служители в центъра, а също така и работата на центъра като цяло.**

**2.6 Миграция към по-нови версии на продуктите и системите, предоставени от производителя. Миграцията следва да се извършва при необходимост и след обстоен анализ на промените и особености на предлаганите продукти и системи.**

**2.7 Оказване на помощ и съдействие по отношение развитието на Информационния център на НАП, включващи:**

- Препоръки за оптимизиране на съществуващите услуги и възможности за оптимизиране и повишаване на ефективност;
- Актуализация на съществуващите услуги при промяна на законодателната система в рамките на съществуващата функционалност
- Обучение на персонала на центъра при и по повод на промени в Системата за управление на ИЦ на НАП;

### **3. СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ И КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЯ**

Изпълнителят осигурява онлайн система за управление на заявки (СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнението им. Всички заявки трябва да се регистрират в системата за управление на заявки, дори да са получени чрез друг комуникационен канал – електронна поща или телефон, включително от страна на Изпълнителя. Служителите от НАП, които работят със Системата, ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. Изпълнителят предоставя Ръководство за работа с тази система. Заявки за обслужване се приемат в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, през цялата година. При констатиране на възникнал проблем Изпълнителят следва да се съобрази със следните срокове:

- Срок за реакция до 2 /два/ часа в работното време на Информационния център на НАП, считано от момента на приемане на заявка за обслужване, регистрирана в СУЗ.
- Време за отстраняване на проблема до 4 /четири/ часа след приемане на заявка за обслужване, регистрирана в СУЗ.

### **4. 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.