



**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.:	2.27.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка за информационна и комуникационна инфраструктура на НАП, вкл. и услуги за SOC център	
СРV код и описание на кода	72611000-6 Услуги по оказване на техническа помощ в областта на компютърните системи	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	<b>3 862 980,00 лв. без ДДС, от които:</b> През 2024 – 946 980,00 лв. без ДДС; През 2025 – 1 296 000,00 лв. без ДДС; През 2026 – 1 296 000,00 лв. без ДДС; През 2027 – 324 000,00 лв. без ДДС.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	На части, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>За следните периоди: 01.01.2024 г. – 31.12.2026 г., след подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИКИ на НАП, към който се прилага междинен отчет и издадена фактура за съответния тримесечен период.</li> </ul>	
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)	до 31.12.2026 г.	

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

<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо
<b>Отчитане:</b> <i>(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</i>	На части, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>• За следните периоди: 01.01.2024 г. – 31.12.2026 г., след подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИКИ на НАП, към който се прилага междинен отчет и издадена фактура за съответния тримесечен период.</li> </ul>
<b>Дирекция заявител в НАП:</b>	дирекция „Информационни системи и електронно управление“
<b>Координатор от дирекцията заявител:</b>	
<b>Приложения:</b> <i>(напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)</i>	Технически спецификации
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически спецификации</b>	
<b>ЗАЯВКАТА Е ИЗГОТВЕНА ОТ:</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 в НАП:</b>	
<b>Директор на дирекция МИСС в НАП:</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**

### **I. ПЪЛНО ОПИСАНИЕ**

#### **Услуги по поддръжка на ИКИ на НАП:**

Независимо от обстоятелството, че значителна част от информационната и комуникационна инфраструктура на НАП е централизирана и нейното управление и администриране е съсредоточено в ЦУ на НАП, агенцията разполага с информационни ресурси и комуникационна инфраструктура извън ЦУ на НАП, която е териториално разпределена в 6 териториални дирекции (ТД) на НАП с прилежащите към тях общо 35 офиса, 16 изнесени работни места (ИРМ), 4 учебни центъра и 19 гранични контролно-пропускателни пунктове (ГКПП), разпределени в 119 сгради с приблизително 8 000 работни места.

НАП развива и поддържа централизирана информационна и комуникационна инфраструктура, обхващаща Централно управление и всички териториални структури на НАП. Основните компоненти на тази инфраструктура са мрежово и комуникационно оборудване, мейл сървър, активна директория, виртуална среда, SAN сториджи, приложни сървъри, операционни системи и бази данни.

Основният център за данни на НАП е базиран в дейта центъра на „Информационно обслужване“ АД. Мрежовата инфраструктура е базирана на 1G/10G/100G ethernet, FC2/4/8/16/32 и FCoE технологии.

В териториалните структури на НАП са изградени локални мрежи, базирани на 10M/100M/1000M ethernet технология.

Териториалните дирекции и офисите на НАП са свързани към основния център за данни на НАП посредством технология SD-WAN, използваща физическа свързаност, изградена от „А1 България“ ЕАД и МЕУ. Тя осигурява криптирани канали за връзка. Във всички локации на НАП по страната са инсталирани специализирани маршрутизатори, които осигуряват свързаността и криптирането на трафика. За комуникационна свързаност на потребителите в офисите на НАП има инсталирани и конфигурирани мрежови комутатори, които поддържат имплементацията на съвременни технологични решения.

## II. ОБХВАТ И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Услугата включва:

(1) регулярни дейности по управление и експлоатация на информационната и комуникационна инфраструктура (ИКИ) на НАП, вкл. и 24/7 мониторинг на ИКИ на НАП.

(2) дейности и отговорности на екипите от ИО АД и НАП при възникване на инциденти в ИКИ на НАП.

При изпълнение на дейностите по управление и експлоатация на ИКИ на НАП следва да се осигури поддръжка, с която се гарантира безотказна работа на компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на НАП.

При управление и експлоатация на ИКИ на НАП, вкл. и при възникване на инцидент в компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на НАП се спазва следното разпределение на отговорностите между екипите на НАП и „Информационно обслужване“ АД за всички структури на НАП (ЦУ, териториални структури, офиси, учебни центрове, изнесени работни места) и цялата инфраструктура на НАП.

### ✓ **Мрежово и комуникационно оборудване**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, съхранение на конфигурационни файлове, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи мрежата и мрежовото оборудване на НАП са отговорност на екипа на ИО АД. Ангажимент на екипа на НАП са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки за администриране мрежата на НАП или промяна на същите. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на ИО АД.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – инциденти с нисък приоритет
- За „Информационно обслужване“ АД - среден и висок приоритет на инциденти

### ✓ **Мейл сървър**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на данни на мейл услугата, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ИО АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи,

актуализации и поддръжка на пощенските кутии, прилагане на политики и права са отговорност на екипа на НАП.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – инциденти с нисък приоритет
- За „Информационно обслужване“ АД - среден и висок приоритет на инциденти
- ✓ **Активна директория, вкл. и системата за управление на електронната поща в**

#### **НАП и уеб-базираната система за управление на Активната директория**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на базата данни, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ИО АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и поддръжка на потребителските профили, прилагане на политики и права са отговорност на екипа на НАП.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – нисък и среден приоритет инциденти
- За „Информационно обслужване“ АД - висок приоритет на инциденти
- ✓ **SAN сториджи**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ИО АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на дисково пространство и функционалности, предоставяне на необходими дискови пространства, прилагане на политики са отговорност на екипа на НАП.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – нисък приоритет инциденти
- За „Информационно обслужване“ АД - среден и висок приоритет на инциденти
- ✓ **Виртуална среда**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи виртуалната среда на НАП са отговорност на екипа на ИО АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на виртуалната среда и оптимизирането, прилагане на политики, свързани с ежедневните дейности на

виртуалната среда и работоспособността на сървърите в НАП са отговорност на екипа на НАП.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – нисък приоритет инциденти
- За „Информационно обслужване“ АД - среден и висок приоритет на инциденти
- ✓ **Приложни сървъри**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на НАП.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – нисък и среден приоритет инциденти
- За „Информационно обслужване“ АД - висок приоритет на инциденти
- ✓ **Операционни системи**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на НАП.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – нисък и среден приоритет инциденти
- За „Информационно обслужване“ АД - висок приоритет на инциденти
- ✓ **Бази данни**

(1) Регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на НАП.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – нисък и среден приоритет инциденти
- За „Информационно обслужване“ АД - висок приоритет на инциденти.

**При възникване на инцидент се определя неговият приоритет, влияние и спешност от екипа на НАП.** Приоритетът на всеки инцидент определя времето, за което той следва да бъде разрешен. Приоритетът се определя от влиянието на инцидента върху крайните потребители и спешността, с която следва да бъде разрешен.



<b>Влияние на инцидент</b>		
<b>Стойност</b>	<b>Влияние</b>	<b>Описание</b>
1	Ниско	При въздействие върху единични потребители.
2	Средно	При въздействие върху отдел или локация.
3	Високо	Услугата не е налична за всички потребители.

<b>Спешност при инцидент</b>		
<b>Стойност</b>	<b>Спешност</b>	<b>Описание</b>
1	Ниска	Инцидент, при който не е засегната функционалност на услугата.
2	Средна	Инцидент, при който не е засегната основна функционалност на услугата.
3	Висока	Инцидент, при който е засегната основна функционалност на услугата.

Приоритетът се изчислява по формулата: **Приоритет = Влияние \* Спешност**, както е показано по-долу:

<b>Влияние / Спешност</b>	<b>Ниско (1)</b>	<b>Средно (2)</b>	<b>Високо (3)</b>
<b>Ниска (1)</b>	1	2	3
<b>Средна (2)</b>	2	4	6
<b>Висока (3)</b>	3	6	9

<b>Приоритет на инцидент</b>	<b>Стойност</b>
<b>1-2</b>	Нисък (1)
<b>3-6</b>	Среден (2)
<b>9</b>	Висок (3)

**Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент:**

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента от НАП до момента на неговото приемане от ИО АД. Докладването на инцидента може да става по следните канали: чрез регистрирането му в системата за управление на заявки на ИО АД, по електронна поща до координатора по заявката от ИО АД или други оправомощени лица или по



телефон. Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от докладването на инцидента от НАП до момента на възстановяване нормалната работа на услугата в НАП. Времената са обвързани със стойността на параметъра **приоритет на инцидента**, както е показано по-долу:

Приоритет	Време за реакция	Време за разрешаване
Нисък (1)	До 4 часа	До 5 раб. дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 раб. дни
Висок (3)	До 45 минути	До 1 раб. ден

При изпълнението на услугата като цяло „Информационно обслужване“ АД следва да осигури:

- Екипът на ИО АД информира незабавно екипа на НАП за отпадане на някой от описаните елементи в ИКИ на НАП с цел предприемане на последващи действия в НАП.
- Оказване на съдействие и техническа помощ на ИТ екипа на НАП при прилагане на политики по сигурност в комуникационната инфраструктура на НАП.
- Оказване на техническа и системна помощ на ИТ екипа на НАП при необходимост от изменения и/или изграждане на нови VPN връзки към други организации.
- Мониторинг и анализ на основните компоненти на изградената централизирана информационна и комуникационна инфраструктура на НАП.
- Проверка за актуализации, както и инсталирани критични пачове след потвърждение от НАП.
- Диагностика и препоръки за актуализация на основните компоненти на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на НАП.
- Техническа консултация по оптимизация и развитие на комуникационната инфраструктура на НАП.
- Актуализация на физическата и логическата информационна и комуникационна инфраструктура на НАП.
- Трансфер на знания на екипа на НАП за всички описани по-горе компоненти на ИКИ на НАП при изпълняваните дейности по нейната поддръжка. 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.

- Екипът на НАП има достъп до всички нива на ИКИ на НАП, както и прилагането на промените и конфигурациите в цялата ИКИ се извършват съгласувано с екипа на НАП и след тяхно потвърждаване.

За изпълнението на дейностите по услугата се изготвя междинен доклад, който включва всички изпълнени дейности в периода. Докладът се предоставя на технически носител към приемо-предавателен протокол по чл.6 съгласно заявката. Междинният доклад по предходното изречение ще съдържа и информация за извършените дейности по поддейност „Мониторинг в режим 24/7 и анализ на регистрирани предупреждения и събития в системата за събиране и анализиране на събития (SIEM), WAF и в други приложения за сигурност от съществуващи и новооткрити кибер заплахи“. При предоставяне на тази поддейност се използва Софтуер за защита (SIEM, DLP), софтуер за киберсигурност и одитиране, включително и антивирусни софтуери, защитни стени и софтуер за DDos атаки. Разпределението на отговорностите между екипите на НАП и ИО АД е, както следва:

(1) Регулярни дейности по наблюдение, конфигурация и прилагане на промени, мониторинг в режим 24/7 и анализ на регистрирани предупреждения и събития в системата за събиране и анализиране на събития (SIEM), WAF и в други приложения за сигурност от съществуващи и новооткрити Кибер заплахи са отговорност на екипа на ИО АД.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НАП – нисък приоритет инциденти
- За „Информационно обслужване“ АД – среден и висок приоритет на инциденти

При възникване на инцидент екипът на ИО АД следва да направи анализ на възникналите инциденти в сигурността на комуникационната среда на НАП и да окаже техническа и системна помощ на ИТ екипа на НАП за отстраняването им. При възникване на инцидент екипът на ИО АД информира незабавно екипа на НАП, оказва съдействие и техническа помощ на НАП съобразно критичността на анализираният събитие при отстраняване на последиците от възникнал инцидент, свързан с информационната сигурност.