


**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)-2024 г.:	2.6.	Дейност по поддръжка, промяна или развитие/разработване/надграждане на приложен софтуер
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжане на информационна система „Взаимна помощ при събиране“ – MARC	
CPV код и описание на кода	50324100-3 Услуги по поддръжане на компютърни системи	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	<b>120 000,00 лв., платими както следва:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• През 2024 г.: 30 000,00 лв. без ДДС;</li> <li>• През 2025 г.: 40 000,00 лв. без ДДС;</li> <li>• През 2026 г.: 40 000,00 лв. без ДДС;</li> <li>• През 2027 г.: 10 000,00 лв. без ДДС.</li> </ul>	
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 информационна система „Взаимна помощ при събиране“ – MARC и издадена фактура на стойност 10 000,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.	
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	От 01.01.2024 г. <sup>2</sup> до 31.12.2026 г.	

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

<sup>2</sup> 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.)

<i>месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)</i>	
<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо
<b>Отчитане:</b> <i>(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</i>	На части, както следва: За периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. с подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на информационна система „Взаимна помощ при събиране“ – MARC. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
<b>Дирекция заявител в НАП:</b>	Дирекция „Централно звено за връзка“ (ЦЗВ)
<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>	

**ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ  
ЗА  
ПОДДРЪЖКА НА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „ВЗАИМНА  
ПОМОЩ ПРИ СЪБИРАНЕ“ - MARC**

## СЪДЪРЖАНИЕ

I. ОБЩ ПРЕГЛЕД, НОРМАТИВНА РАМКА И ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ НА СРЕДАТА, В КОЯТО РАБОТИ ИС MARC .....	6
1. ЗА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „ВЗАИМНА ПОМОЩ ПРИ СЪБИРАНЕ“ .....	6
2. НОРМАТИВНА РАМКА .....	6
3. ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ НА ИЗГРАДЕНАТА СРЕДА, В КОЯТО РАБОТИ ИС MARC .....	7
II. ИЗИСКВАНИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПОДДРЪЖКАТА .....	8
1. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ .....	8
2. ПОДДРЪЖКА НА СИСТЕМНИЯ СОФТУЕР, ВКЛЮЧВАЩА СЛЕДНИТЕ ДЕЙНОСТИ, НО НЕ СЕ ОГРАНИЧАВА ДО ТЯХ, А ИМЕННО: .....	9
3. ОПЕРАТИВНА ПОДДРЪЖКА, ВКЛЮЧВАЩА СЛЕДНИТЕ ДЕЙНОСТИ, НО НЕ СЕ ОГРАНИЧАВА ДО ТЯХ, А ИМЕННО: .....	10
<input type="checkbox"/> <i>Управление на системата</i> .....	10
<input type="checkbox"/> <i>Поддръжка на потребителите</i> .....	10
<input type="checkbox"/> <i>Поддръжка на системата</i> .....	11
<input type="checkbox"/> <i>Поддръжане на работоспособността, производителността и основните параметри на системата, както следва:</i> .....	11
<input type="checkbox"/> <i>Поддръжка, наблюдение и управление на базите данни</i> .....	13
<input type="checkbox"/> <i>Преглед на документи на Комитета по Събиране на ЕК и при необходимост – проверка и отразяване (реализация) на съдържащите се в тях изисквания/промени, изготвяне на писмени становища относно евентуални бъдещи промени в спецификациите на електронните формуляри на исканията за взаимна помощ, софтуера, генериращ електронните формуляри на исканията за взаимна помощ и др. При поискване от НАП, писмените становища трябва да се предоставят и на английски език, за сметка на Изпълнителя.</i> .....	14
<input type="checkbox"/> <i>Услуги по поправка и възстановяване на място</i> .....	14
4. ДИАГНОСТИКА НА СИСТЕМАТА .....	17
5. ПРОМЯНА В РАМКИТЕ НА СЪЩЕСТВУВАЩАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ НА СИСТЕМАТА ЗА ПЕРИОДА НА ПОДДРЪЖКА .....	17
5.1 <i>Актуализиране, промяна и допълнение на ИС MARC при настъпване на законодателни и/или административни промени</i> .....	18
5.2 <i>Реализация на подобрения или разширения в справочната част (модул „Справки“)</i> .....	18
5.3 <i>Промени в модула за уведомяване в ИС MARC, при възникне на необходимост да бъдат създадени нови нотификации, в рамките на съществуващата функционалност:</i> .....	18
5.4 <i>Актуализиране на съществуващите и изграждане на нови интерфейси в рамките на съществуващата функционалност между ИС MARC</i> .....	19
5.5 <i>Интегриране на пакети, процедури, функции, справки и функционалности, разработени за или в други информационни системи в рамките на съществуващата функционалност на ИС MARC след преглед, настройка и оптимизация, и предварително съгласуване между представителите на НАП и „Информационно обслужване“ АД</i> .....	19
5.6 <i>Поддръжане на контрол на версиите на ИС MARC чрез SVN хранилището на НАП</i> .....	19
5.7 <i>Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ИС MARC</i> .....	19
5.8 <i>Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет на приложния слой или предложение за решаване, предназначен за тестова среда или продуктивна среда, съдържащ необходимите промени.</i> .....	20
6. НЕФУНКЦИОНАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ .....	20

## **I. ОБЩ ПРЕГЛЕД, НОРМАТИВНА РАМКА И ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ НА СРЕДАТА, В КОЯТО РАБОТИ ИС MARC**

### **1. ЗА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „ВЗАИМНА ПОМОЩ ПРИ СЪБИРАНЕ“**

Информационна система „Взаимна помощ при събиране“ – MARC е създадена да обезпечава изпълнението на ангажиментите на Националната агенция за приходите (НАП), произтичащи от разпоредбите на гл. 27а от ДОПК, която транспонира Директива 2010/24/ЕС на Съвета, както и международни договори с трети страни, извън Европейския съюз (ЕС) – Конвенция за административно сътрудничество по данъчни въпроси, Протокол относно административното сътрудничество и борбата с измамите в областта на данъка върху добавената стойност и за взаимната помощ при събиране на вземания, свързани с данъци и мита (между ЕС и Великобритания) и др. ИС MARC е регистрационна система, която следи за спазването на сроковете по исканията за взаимна помощ, поддържа база данни с потребители в НАП, които осъществяват взаимната помощ при събиране и изпраща уведомителни електронни съобщения, свързани с дейността. ИС MARC има регистрационен, справочен и административен модул. В системата има предефинирани справки, които подпомагат дейността на дирекцията. Основните модули на системата са: „Преписка“, „Търсене“, „Съобщения и нотификации“, „Справки“ и „Администрация“.

Целта на настоящия документ е да опише изискванията по отношение на дейностите по поддръжка на ИС „MARC“, с цел осигуряване на работоспособност, непрекъсваемост, бързодействие и надлежно функциониране на всички съществуващи функционалности на системата в съответствие с нормативните изисквания *на Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС)* и дейностите, включени в обхвата ѝ, описани подробно по-долу в т. II, т. 1 и т. 2.

### **2. НОРМАТИВНА РАМКА**

- ДОПК – Глава двадесет и седма „а“ Процедура за взаимна помощ с държавите –членки на Европейския съюз, при събиране на публичните вземания;
- Директива 2010/24/ЕС на Съвета от 16 март 2010 година относно взаимната помощ при събиране на вземания, свързани с данъци, такси и други мерки;
- Регламент за изпълнение (ЕС) № 1189/2011 на Комисията от 18 ноември 2011 година за определяне на подробни правила по отношение на някои разпоредби на Директива 2010/24/ЕС на Съвета относно взаимната помощ при събиране на вземания, свързани с данъци, такси и други мерки;

- Споразумение между Европейския съюз и Кралство Норвегия за административно сътрудничество, борба с измамите и събиране на вземания в областта на ДДС;
- Конвенция за взаимно административно сътрудничество по данъчни въпроси;
- Протокол относно административното сътрудничество и борбата с измамите в областта на данъка върху добавената стойност и за взаимната помощ при събиране на вземания, свързани с данъци и мита (между ЕС и Великобритания);
- Закон за електронното управление;
- Закона за здравословни и безопасни условия на труд;
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
- Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност;
- Стратегически план на НАП за периода периода 2021-2025 г. одобрен с №РМФ-4 от 09.02.2021 г. на УС на НАП;
- Вътрешни процедури на НАП, регламентиращи разработването, тестването, приемането, внедряването и поддържането на информационни активи в НАП.
- Политика за мрежова и информационна сигурност на НАП.

### **3. ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ НА ИЗГРАДЕНАТА СРЕДА, В КОЯТО РАБОТИ ИС MARC**

ИС MARC се поддържа в среда за разработка, тестова среда и продукционна среда.

#### ***3.1 Уеб интерфейс към системата***

Достъпът до системата MARC се осъществява през вътрешния портал на НАП. Системата е изградена с помощта на Struts 2 технология. В допълнение има страници, изготвени чрез Java Server Pages (JSP), които служат като връзка между входния интерфейс и Java класовете, изпълняващи част от бизнес логиката и комуникацията с базата данни. Интерфейсът е изграден, като EAR архив, който дава възможност за инсталиране върху приложен сървър WebLogic 12с. Част от технологиите, които MARC използва са: Enterprise Java Beans (EJB), Java Transaction API (JTA), Java Persistence API (JPA) и др.

#### ***3.2 Съхранение на данни и основни процеси в базата данни***

Данните, постъпили в системата се съхраняват в Oracle база данни. Освен като основен източник на данни, базата съдържа бизнес логика, която управлява основни процеси по въвеждане и редакция на бизнес обектите в системата. В базата данни са създадени таблиците на системата, които съдържат, както информация за постъпили преписки и прилежащите им детайли, така и всички необходими конфигурации за системата, допълнителни регулярни

процеси, контрол на достъпа до система и нейната функционалност, комуникация с други системи. Комуникацията с други системи дава възможност за извличане на данни, които се поддържат във външни за ИС MARC среди, чрез предефиниран за целта начин.

### **3.3 Връзка между потребителския (уеб) интерфейс и базата данни**

При успешно влизане в системата, всеки потребител има достъп до функционалността, за която в ИС MARC предварително е конфигуриран неговия профил. При четене и записване на информация, уеб частта на системата, комуникира с базата данни посредством Java Persistence API (JPA) технология, която е използвана чрез Enterprise Java Beans (EJBs). Специално изградените Struts 2 активни класове (наричани контролери) се грижат за подаване на потребителските действия към подходящите за целта EJB обекти.

### **3.4 Основни компоненти на базовия софтуер**

#### **Приложен сървър на тестова и продуктивна среда на системата:**

- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3
- Oracle Web Logic Server 12.1.3.0.0

#### **Сървър на базата данни:**

- Windows Server 2008 R2 Enterprise

Oracle Database 11.2.0.3.0 (тест) Oracle Database 11.2.0.2.0 (прод)

### **3.5 Интерфейси към**

#### **други системи**

- Административен модул за управление на достъпа до централизирани приложения

Централизирана система за управление на достъпа

- ИС „Събиране“

### **3.6 Използвани средства и програмни езици**

- J2EE технологии: Servlets, EJB3, JPA, EclipseLink
- Oracle технологии: Oracle DB, SQL, PL/SQL
- WEB технологии: HTML, Java Script, CSS, Java Struts Framework, JSP Tag libraries

## **II. ИЗИСКВАНИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПОДДРЪЖКАТА**

### **1. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ**

ИС MARC към момента е в условията на поддръжка, която изтича на 31.12.2023 г., съгласно възложената дейност по Заявка по ред №2 от План-графика за 2021 г. от рамков Договор №83 от 11.08.2020 г. между НАП и ИО АД.

Потребители на системата са дирекция „Централно звено за връзка“ в ЦУ на НАП и служители от ЦУ и ТД на НАП.



При необходимост от съдействие в процеса по извършване на дейностите, включващи актуализиране на съществуващата функционалност в рамките на поддръжката на системата, вътрешен контрол на качеството и предварително тестване на промените в тестова среда на НАП, могат да се включат и служители, както от дирекция ЦЗВ, така и от дирекция „Събиране“, дирекция „Информационни системи и електронно управление“ и др. заинтересовани дирекции от ЦУ и ТД на НАП

В частта на авторските права и изходния програмен код на ИС MARC се прилагат изискванията на чл. чл.16, ал.1 от рамков Договор 138 от 21.12.2023 г. между Национална агенция за приходите и „Информационно обслужване“ АД. Техническата спецификация и цялата информация, предоставена на Изпълнителя от НАП за изпълнение на дейностите от настоящите технически спецификации, са изключителна собственост на НАП или Европейската комисия и същите притежават авторските права върху тях.

Изпълнителят следва да актуализира изходния код (Source Code) на ИС MARC, като има предвид, че същият е разработен с използване на софтуерни компоненти, представляващи служебна тайна по смисъла на чл. 14, ал. 4 от Закона за Национална агенция за приходите.

За съхранение на системата, нейният изходен програмен код, дизайнът на интерфейсите и базите данни и всички съпътстващи ги проучвания, разработки, скици, чертежи, планове, модели, документи, софтуер, дизайни, описания, документи, данни, файлове, матрици и/или каквито и да било средства и носители и свързаната с тях документация и други продукти, свързани с дейността по поддръжка и промени на съществуващата функционалност в рамките на тази дейност, ще се използва система за контрол на версиите, инсталирана и поддържана в НАП.

Поддръжката на ИС MARC включва изброените по-долу основни дейности на тестова и реална среда.

## **2. ПОДДРЪЖКА НА СИСТЕМНИЯ СОФТУЕР, ВКЛЮЧВАЩА СЛЕДНИТЕ ДЕЙНОСТИ, НО НЕ СЕ ОГРАНИЧАВА ДО ТЯХ, А ИМЕННО:**

- Съдействие при настройка, управление и поддръжка на операционната система;
- Съдействие при настройка и поддръжка на системния софтуер;
- Техническа помощ при прилагане на нови версии на операционната система и базата данни, както и техни актуализации и пачове;
- Симулиране и/или пресъздаване на проблемни ситуации с цел трайното им решаване;
- Планиране и извършване на диагностика на системата;
- Постоянно водене на дневник;

➤ Изготвяне на тримесечни отчети за възникнали проблеми, съдържащи информация за тяхната същност, начина за тяхното решаване и препоръки за избягването им.

### **3. ОПЕРАТИВНА ПОДДРЪЖКА, ВКЛЮЧВАЩА СЛЕДНИТЕ ДЕЙНОСТИ, НО НЕ СЕ ОГРАНИЧАВА ДО ТЯХ, А ИМЕННО:**

#### **➤ *Управление на системата***

- Изолиране и идентифициране на оперативни или процедурни проблеми и последващото им разрешаване, с цел осигуряване на нормална работа на системата;

- Поддържане на контрол на версиите на приложния софтуер, чрез специализиран софтуер, предоставен от НАП;

- Миграция, конфигуриране и настройка на системата в случай на доставка на ново оборудване или преминаване към друг хардуер;

- Съдействие при управление на сигурността на системата – процедури за архивиране, възстановяване, поддръжка на профили, нива на достъп и др.

- Поддръжка на системата при инсталация на нови версии на операционната система, базата от данни и сървъра за работа на ИС MARC;

- Актуализиране на системата при предоставяне на нови официални версии на софтуера за генериране на електронни файлове, обслужващи обменът на информация за целите на взаимната помощ при събиране по реда на Директива 2010/24/ЕС от Европейската комисия;

- Съдействие при настройка и оптимизация на връзката между отделните компоненти и елементи на ИС MARC и външни за него системи;

- Гарантиране на съвместимост – приложение, база данни, операционни среди, виртуална среда, хардуер.

#### **➤ *Поддръжка на потребителите***

- Оказване на съдействие на определени потребители в ЦУ и ТД на НАП при използване на цялата функционалност на системата;

- Да се решават и/или предлагат решения на проблеми, възникнали при ползването на системата от потребители в ТД и ЦУ на НАП;

- Управление на потребителите в ИС MARC в съответствие с предоставените права от системата за управление на централизирания достъп в ЦУ на НАП. При необходимост от повишаване на сигурността на достъпа, добавяне на нови профили на потребителите или промени на съществуващи профили – реализиране на промени в системата на отделните негови компоненти в рамките на съществуващата функционалност;

- Изготвяне на препоръки към потребителите за коректната употреба на системата.

➤ **Поддръжка на системата**

• Съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на системата. При необходимост – оптимизация на отделните негови компоненти;

• Отстраняване на грешки в системата (бъгове) и проблеми при използването ѝ;

• Корекция на всякакви грешки, които възникват при ежедневното функциониране на системата;

• Оптимизация на системата без промяна на първоначално установената функционалност по отношение на: бързодействие на справочна част, търсене по зададени критерии, стабилност на системата;

• Възстановяването на системата и базата данни при евентуален срив, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;

• Актуализация на системата и документацията към нея при извършена промяна в нормативната уредба, процесите и/или организационната структура в НАП;

• Своевременна актуализация на техническата документация на системата в съответствие с реализираните промени през периода на поддръжка. Техническата документация следва да се предоставя на НАП в електронен вид с осигурена възможност за лесно проследяване на промените. Техническата и експлоатационна документация на ИС MARC включва, но не се ограничава само до:

- Ръководство за инсталация и администриране на ИС „Взаимна помощ при събиране“ - MARC;
- Наръчник на потребителя на ИС „Взаимна помощ при събиране“ - MARC;
- Детайлно описание на базата данни;
- Описание на Source-кода на ИС „Взаимна помощ при събиране“ - MARC;
- Модел на логическа архитектура и модел на данните и информационните потоци;
- Обща информация, инструкции и процедури за администриране, архивиране, възстановяване и поддръжка на сървъра за управление на бази данни;
- Интерфейси между ИС „Взаимна помощ при събиране“ - MARC и налични в НАП бази данни, като например Централизираната система за управление на достъпа;
- Описание на комуникации, хардуер и системен софтуер.

➤ **Поддържане на работоспособността, производителността и основните параметри на системата, както следва:**

**a. Задължителна работоспособност (наличност)**

Работоспособността на системата трябва да бъде налична в периода от 09:00 часа до 17:30 часа за един работен ден. Допуска се неработоспособност на системата до 4 часа в рамките на един ден, поради грешки в софтуерната среда или други, и отстраняването им.

***b. Капацитет***

При необходимост, Изпълнителят следва своевременно да предлага на НАП мерки по разширяване капацитета на хардуерното оборудване, като се гарантира и съответен резерв.

***c. Конфигурация***

Изпълнителят е отговорен за поддържане в работоспособно състояние на всички компоненти на ИС MARC, като в случай на хардуерни или комуникационни проблеми съдейства на НАП за тяхното отстраняване. Изпълнителят следва да поддържа еднакви версии както на реална (продукционна), така и на тестова среда, с цел последната да бъде използвана за провеждането на обучения и др.

***d. Производителност (Performance)***

Изпълнителят полага целенасочени усилия и предприема действия за осигуряване на производителност на системата от най-висока степен, както и съгласно изискванията на НАП. Изпълнителят трябва да дава препоръки относно повишаване на производителността, за да се осигури оптимална работа на системата.

***e. Наличност и коректност на нотификациите, генерирани от системата***

Всички индивидуални нотификации трябва да се поддържат в наличност и да са достъпни за съответния потребител, за който са предназначени. Изпълнителят полага приоритетни усилия за осигуряване на коректност на нотификациите и своевременната им достъпност за съответния потребител. Изпълнителят извършва корекции в тази връзка съобразно изискванията на НАП.

***f. Наличност и коректност на автоматичните електронни съобщения, генерирани от системата***

Всички индивидуални електронни съобщения трябва да се изпращат своевременно към електронната поща на съответния потребител. Изпълнителят полага приоритетни усилия за осигуряване на коректност на съобщенията и своевременното им генериране и изпращане към съответния потребител. Изпълнителят извършва корекции в тази връзка съобразно изискванията на НАП.

***g. Регистър на проблемите***

За всички възникващи проблеми, свързани със системния софтуер, данните и приложния софтуер, Изпълнителят следва да поддържа подходяща система за тяхната регистрация и механизъм, позволяващ проследяване на решението им във всеки един момент. Изпълнителят предоставя копие или извадка от регистъра на проблемите в случай на поискване от страна на

НАП.

#### ***h. Сигурност***

Изпълнителят следва да се съобразява с установените правила и стандарти за защита на информацията в НАП в съответствие с изискванията на действащата нормативна уредба в областта на мрежовата и информационна сигурност и клаузите за конфиденциалност, регламентирани с договора между НАП и „Информационно обслужване“ АД.

#### ***i. Система за описание на заявки***

Изпълнителят следва да осигури в работни дни от 09:00 часа до 17:30 часа пълно съдействие на НАП. Изпълнителят следва да предостави подходящи канали за комуникация, чрез които НАП да изпраща заявки, свързани с поддръжката на системата, както и да оказва съдействие на НАП при подаването им всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа. При подаване на заявка НАП ще определя техния приоритет, съгласно подхода за отстраняването на проблеми в зависимост от влиянието им върху системата, описан в Таблицата 1. Редът и срокът за реализиране на заявката се определят в зависимост от техния приоритет. Изпълнителят следва да осигури анализ и решение на докладваните заявки, в зависимост от вида им, и при необходимост да организира среща/и за изясняване на изискванията на НАП преди реализацията им.

За осигуряване на непрекъсната работа на системата Изпълнителят следва да извършва необходимите дейности по поддръжка и своевременно отстраняване на заявките, както и да поддържа подходяща система за тяхната регистрация и механизъм, позволяващ проследяване на решението им във всеки един момент. Изпълнителят предоставя копие или извадка от регистъра на проблемите в случай на поискване от страна на НАП.

#### ***➤ Поддръжка, наблюдение и управление на базите данни***

- Наблюдение на основни параметри от работата на базата данни като работоспособност, производителност, време за отговор, свободно пространство и т.н. При необходимост – съдействие, управление и промени на отделните нейни компоненти;
- Отстраняване на грешки (бъгове) във взаимодействието между системата, базите данни и проблеми при използването на данните;
- Корекция на всякакви грешки, които могат да възникнат при ежедневното функциониране на базата данни;
- Оказване на съдействие на представителите на НАП при въвеждане и актуализиране на данни;

- Съдействие при поддържане и наблюдение на консистентността на наличната информация в базата данни съобразно бизнес предназначението ѝ.

➤ *Преглед на документи на Комитета по Събиране на ЕК и при необходимост – проверка и отразяване (реализация) на съдържащите се в тях изисквания/промени, изготвяне на писмени становища относно евентуални бъдещи промени в спецификациите на електронните формуляри на исканията за взаимна помощ, софтуера, генериращ електронните формуляри на исканията за взаимна помощ и др. При поискване от НАП, писмените становища трябва да се предоставят и на английски език, за сметка на Изпълнителя.*

➤ **Услуги по поправка и възстановяване на място**

Изпълнителят следва да осигури услуги за поправка и възстановяване на място в сградата на ЦУ на НАП – гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ №52 и/или ул. „Врабча“ 23, ет. 2 (първи надпартерен) и ет. 4 (трети надпартерен), с включено време за достигане до мястото на заявяване, за времето от 9:00 до 17:30 ч. в работни дни. Ограничението във времевата рамка не се отнася при възникване на проблеми с Приоритет 1. Изпълнителят се ангажира да осигури пристигане на място на необходимия екип за поддръжка в рамките на 1 /един/ час от момента на уведомяването му за възникнал проблем с Приоритет 1.

• **Време за отговор**

При регистриране на проблем е необходимо да бъде осигурено 4 /четири/ часа гарантирано време за отговор, по имейл в случай на заявка за поддръжка, изпратена по имейл във формат предварително уточнен между представители на НАП и ИО АД.

В зависимост от приоритета на проблема, работата трябва да продължава до неговото отстраняване или да бъде планирана в съгласувано с НАП време.

• **Подход по отстраняването на проблеми**

Подходът по отстраняването на проблеми е в съответствие с приоритета, който се определя за всеки от възникналите проблеми, както следва:

Ниво на критичност (приоритет)	Описание	Време за реакция	Срок за отстраняване на проблеми
Приоритет 1 (критичен)*	Критичен модул не функционира нормално или	До 4 часа.	До 24 часа след потвърждение на

	има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите. Ще бъде необходимо ИО АД и НАП да ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема, като работата продължава до неговото отстраняване.		заявката.
Приоритет 2 (висок)	Критичен модул функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност. Ще бъде необходимо ИО АД да ангажира необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните бизнес часове до неговото отстраняване.	До 4 часа.	До 5 работни дни след потвърждение на заявката.
Приоритет 3 (среден)	Нормалната производителност на системата или модул от нея, е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната. ИО АД ще трябва да ангажира необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като планира	До 4 часа.	До 15 работни дни след потвърждение на заявката.

	работата и съгласува с НАП време до достигане на нормалната производителност.		
Приоритет 4 (нисък)	НАП изисква информация или помощ по въпросите на възможности на продукт, инсталация или конфигурация. Налице е малко или незначително отражение върху бизнес операциите. ИО АД и НАП ще трябва да ангажират необходимите ресурси за консултации и изпълнение на необходими действия, ще планират работата в съгласувано време и работата ще продължава в нормалните бизнес часове.	До 4 часа.	До 30 работни дни след потвърждение на заявката
Заявка и искане за съдействие	НАП подава различни заявки за промени, актуализация и корекции в системата, както и изисква информация или помощ по въпросите за възможности на ИС MARC	До 4 часа.	За заявка и искане за съдействие: съгласува се предварително между представители на НАП и ИО АД, но не по-дълъг от 60 календарни дни от заявяването.

Таблица 1: Време за реакция и срок за отстраняване на проблеми, инциденти и изпълнение на заявка и искане за съдействие.



Забележки към Таблица 1

**Приоритет 1\*:** Под „критичен модул не функционира нормално“ се разбира:

- В модул „Преписка“ възникват грешки, които възпрепятстват регистрирането на нова преписка;
- Възникват грешки, които възпрепятстват достъпа на потребителите до системата;
- Проблеми във функционирането на системния софтуер, които имат критично отражение върху бизнес операциите на НАП.

Списъкът не е изчерпателен, има и други критични процеси. Съществен критерий е проблемът да има критично отражение върху бизнес операциите на НАП.

При необходимост от спиране на системата с цел отстраняване на проблем, независимо от поставения приоритет, ИО АД следва да планира и уведоми НАП предварително и възможно най-рано. При необходимост от спиране на системата за отстраняване на проблеми с Приоритети 2 и 3, спирането следва да се планира и извършва в предварително уточнено между ИО АД и НАП и най-вече удобно за НАП време.

#### **4. ДИАГНОСТИКА НА СИСТЕМАТА**

Диагностика на системата се извършва минимум веднъж на всеки три месеца. По време на диагностиката се проверява и тества на място състоянието на системата и системен софтуер, включително операционна система, Oracle/RDBMS 11g и Oracle WebLogic сървър. При необходимост и след професионална преценка следва да се прилагат пачове на операционната система, съгласувани с администраторите на НАП, Oracle/RDBMS 11g и Oracle WebLogic Server, когато това се счита за подходящо от съображения за сигурност или производителност. При това винаги е необходимо да се съобразяват препоръките на доставчиците на операционна система, Oracle/RDBMS 11g и Oracle WebLogic Server, като преди реалното им прилагане системата ще трябва да се тества в развойна среда за коректна работа на новите минорни версии на базовия софтуер със системата, а след това на тестовата среда в НАП.

**Относно документите, изготвяни, съгласувани и одобрявани в хода на изпълнение на дейността се прилагат изискванията, регламентирани в Договор №-138 от 21.12.2023 г. подписан между НАП и „Информационно обслужване“ АД и заявката.**

#### **5. ПРОМЯНА В РАМКИТЕ НА СЪЩЕСТВУВАЩАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ НА СИСТЕМАТА ЗА ПЕРИОДА НА ПОДДРЪЖКА**

Всяка промяна, която изисква допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в съществуващи бизнес процеси, извън обхвата на съществуващите

функционалност на ИС MARC се предлага и съгласува между координаторите по заявката, подлежи на остойностяване и в случай, че надхвърля предвидения бюджет по заявката, ще се обменя с официална кореспонденция между НАП и ИО АД, с цел предлагане и одобрение на промени в параметрите и обхвата на подписаната заявка.

Обхватът на промяна и развитие на заложените процеси и функционалности на ИС MARC, включен в настоящата точка, се реализира в срок не по-дълъг от 60 календарни дни от заявяването от НАП. Заявяването за актуализиране, промяна и допълнение на функционалност и/или процес в рамките на съществуващата функционалност се извършва, чрез подаване на заявка от страна на НАП по образец, предварително уточнен между представители на НАП и ИО АД и включва:

**5.1 Актуализиране, промяна и допълнение на ИС MARC при настъпване на законодателни и/или административни промени,** както и сключване/актуализиране на споразумения/инструкции за взаимодействие между НАП и други национални администрации и администрации на ДЧ на ЕС, в рамките на поддръжка, касаещи пряко функционирането на информационната система в рамките на съществуващата функционалност, които Изпълнителят следва да развие съобразно изискванията на НАП, както и да актуализира документацията.

**5.2 Реализация на подобрения или разширения в справочната част (модул „Справки“)** в рамките на съществуващата функционалност, която може да включва създаване на нови справки или допълване и актуализиране на съдържанието по съществуващи справки, както следва:

➤ **Създаване на нови справки**

В обхвата на тази дейност е възможно да възникне необходимостта да бъдат създадени и/или доразвити справки, в рамките на съществуващата функционалност:

- *Справка за активни преписки към даден момент, по видове искания и други критерии;*
- *Справка за преписки, по които има качен доклад от публичен изпълнител, но същият не е одобрен/отхвърлен от служител за контакт;*
- *Справка за изтичащ срок на давност по искания за събиране;*
- *Справка за разпределени преписки на напуснали ПИ;*
- *Справка за неразпределени от СК входящи и изходящи преписки.*

Списъкът не е изчерпателен, като в рамките на изпълнението на заявката НАП може да инициира, при необходимост разработване и създаване и на други справки.

➤ **Допълване и актуализиране на съдържанието по съществуващи справки**

В обхвата на тази дейност е възможно да възникне необходимостта да бъде актуализирано съдържанието по съществуващите справки в ИС MARC.

**5.3 Промени в модула за уведомяване в ИС MARC, при възникне на необходимост да бъдат създадени нови нотификации, в рамките на съществуващата функционалност:**

- *Нотификация за неразпределени преписки от служител за контакт (след като е изминал един месец от пренасочването им от отговорен служител);*
- *Нотификация за закъснели доклади (след като срока за отчет по дейността е изтекъл).*

Списъкът не е изчерпателен, като в рамките на изпълнението на заявката НАП може да инициира, при необходимост разработване и създаване на други нотификации, както и актуализиране съдържанието на вече съществуващи такива.

**5.4 Актуализиране на съществуващите и изграждане на нови интерфейси в рамките на съществуващата функционалност между ИС MARC и други информационни системи в НАП, ако възникне необходимост за това.**

- Централизирана система за управление на достъпа;
- Изграждане на взаимовръзка между ИС MARC и ИС „Събиране“ за целите на извличането на следната информация:
  - *ИС MARC да извлича информация за изпълнителните дела по исканията за събиране от ИС „Събиране“;*
  - *ИС „Събиране“ да препраща информация на ИС MARC, когато има погасяване по исканията за събиране.*

Списъкът не е изчерпателен, като в рамките на изпълнението на заявката НАП може да инициира, при необходимост разработване и изграждането и на други взаимовръзки между ИС MARC и други външни или вътрешни информационни системи в/за НАП.

**5.5 Интегриране на пакети, процедури, функции, справки и функционалности, разработени за или в други информационни системи в рамките на съществуващата функционалност на ИС MARC след преглед, настройка и оптимизация, и предварително съгласуване между представителите на НАП и „Информационно обслужване“ АД.**

**5.6 Поддържане на контрол на версиите на ИС MARC чрез SVN хранилището на НАП.**

При реализирани промени в сурс-кода или базата данни, инсталационният пакет, предназначен за тестова или продуктивна среда, съдържащ всички одобрени от екипа на НАП промени, се предоставя с актуализирана документация (описание на направените промени, кратко описание на проблемите в билда или модули, които са засегнати от промените и инструкция за инсталация), по електронен път чрез използване на SVN хранилището на НАП (или друга система за проследяване на промените), където за всеки билд с нова версия/подверсия се записва цялата актуализирана техническа документация с направените промени по приложния софтуер.

**5.7 Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ИС MARC.**

В случаите, в които са реализирани изменения - оптимизации, разширения, отстраняване на бъгове и др. или са променени настройките на базата данни, предаването на знания трябва да се съпровожда и от представяне на актуализираната техническа документация.

**5.8 Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет на приложния слой или предложение за решаване, предназначен за тестова среда или продуктивна среда, съдържащ необходимите промени.**

За поддържане на контрол на версиите на ИС MARC в SVN хранилището на НАП при предване по електронен път на всеки билд и документацията към него, предназначен за инсталиране в тестова или продуктивна среда, координаторът по заявката от страна на ИО АД уведомява за това обстоятелство с електронно съобщение по имейл координатора на дирекцията заявител в НАП. С цел запознаване и проследяване на промените към електронното съобщение се прилага цялата техническата документация, относима към съответната версия на приложния софтуер.

**ВАЖНО:** Всички заявени изисквания по т. 5.1, т. 5.2, т. 5.3, т. 5.4, т. 5.5 и т.5.7 за актуализиране, промяна, допълване и подобрения в ИС MARC **се отнасят само до разработените и внедрени модули и функционалности на информационната система** и следва да се реализират от ИО АД при възникване на необходимости, свързани с настъпване на изменения в националното законодателство и европейската правна рамка, организационни промени в НАП, разширения в справочната част, създаване на нотификации, актуализиране на интерфейси и др., обуславящи извършването им по отношение на и в рамките на съществуващи функционалности и модули.

## **6. НЕФУНКЦИОНАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ**

Изпълнителят следва да извърши:

- Преглед на дизайна на връзките между отделните компоненти на системата и интерфейсите и изготвяне на препоръки за техните оптимизации, при необходимост;
- Оптимизация на системната и приложна среда;
- Преглед на дизайна и актуализация на приложната среда до покачване на версиите на операционните системи на използваните приложни сървъри, както и версиите на специализираният софтуер, който управлява системната разработка, съобразени с вътрешните правила за мрежова и информационна сигурност в НАП, както и препоръките на Oracle за обновяване на поддържаните от тях продукти;
- инсталиране, конфигуриране, настройка и миграция към новите среди ORACLE 19 при въвеждане в експлоатация на версии на ИС MARC на тестова и продуктивна среда и

обновяване на базовия софтуер на сървъра за бази данни, съгласно установените правила и изисквания в технологичната среда в НАП:

1. Приложен сървър на тестова и продуктивна среда

- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3
- Oracle Web Logic Server 12.1.3.0.0

2. Сървър за БД (ОС, БД)

- □ Windows Server 2008 R2 Enterprise
- Oracle Database 11.2.0.3.0 (тестова) Oracle Database 11.2.0.2.0 (продуктивна среда)

3. Средства и програмни езици

- J2EE технологии: Servlets, EJB3, JPA, EclipseLink
- Oracle технологии: Oracle DB, SQL, PL/SQL
- WEB технологии: HTML, Java Script, CSS, Java Struts Framework, JSP Tag libraries

Системата се използва и с актуални версии на уеб браузери Mozilla Firefox, Google Chrome и и Edge.

Обновяването до актуална версия на Java, както и на използваните уеб браузери в работните станции на потребителите се извършва автоматично, на интервали от време в съответствие на изискванията на политиката за информационна сигурност на НАП.

4. Оразмеряване на системата:

- Общият брой на регистрираните потребители на системата е до 1 300.
- Броят на едновременните потребители на системата е до 1 300.

Броят на записите за документи в системата, включващи метаданни, файлове с текст на документите (във формат XML, MS Word, MS Excel, Adobe PDF, но не само), файлове с графични изображения на сканираните документи е не по-малко от 1 000, които се въвеждат регулярно за период от 30 дни (един месец).

Всяка промяна, която изисква допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в съществуващи бизнес процеси, извън обхвата на съществуващите функционалности, се предлага и съгласува между координаторите по заявката, подлежи на остойностяване и в случай, че надхвърля предвидения бюджет по заявката, ще се обменя официална кореспонденция между НАП и ИО АД, с цел предлагане и одобрение на промени в параметрите и обхвата на подписаната заявка, съгласно Договор №138/21.12.2023 г.