


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.: | 2.7. | Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер |
| Описание на дейност/проект съгласно ПГ: | Поддръжка на функционалности на ПП "Декларации по ЗПКОНПИ" | |
| CPV код и описание на кода | 50324100-3 Услуги по поддържане на компютърни системи. | |
| Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ | Не | |
| Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС | 30 000,00 лв, без ДДС, платими както следва: <ul style="list-style-type: none"> • През 2024 г.: 7 500,00 лв. без ДДС; • През 2025 г.: 10 000,00 лв. без ДДС; • През 2026 г.: 10 000,00 лв. без ДДС; • През 2027 г.: 2 500,00 лв. без ДДС. | |
| 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 функционалности на ПП "Декларации по ЗПК" и издадена фактура на стойност 2 500,00 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 месеци, ако не е обвързан с конкретна дата) | От 01.01.2024 г. ² до 31.12.2026 г. | |

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

² 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.)

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

| | |
|---|--|
| Гаранционен срок: | Неприложимо |
| Отчитане: <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 функционалности на ПП “Декларации по ЗПК”. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период. |
| Дирекция заявител в НАП: | Инспекторат |
| Координатор от дирекцията заявител: | |
| Приложения: <i>(напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)</i> | Технически спецификации |
| Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически спецификации | |
| Координатор от дирекцията заявител: | |
| Директор на дирекция заявител в НАП: | |
| Директор на дирекция съзаявител в НАП | |
| ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ: | |
| 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**

Национална агенция по приходите]

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за

Осигуряване на услуги по
поддръжка на информационната
система на ПП „Декларации по ЗПК“

СЪДЪРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| СЪДЪРЖАНИЕ | 5 |
| 1.1. Технологични дефиниции..... | 6 |
| 2. ВЪВЕДЕНИЕ | 6 |
| 2.1. Цел на документа | 6 |
| 2.2. За възложителя – функции и структура..... | 6 |
| 3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ | 7 |
| 4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ | 8 |
| 5. ОБХВАТ НА ПОДДРЪЖКАТА | 8 |
| 5.1 Система за съобщаване на инциденти..... | 9 |
| 5.2. Уведомяване за инцидент..... | 10 |
| 5.3. Гарантирано време за реакция | 10 |
| 5.4. Управление на инциденти..... | 11 |
| 5.5. Управление на инциденти..... | 11 |
| 5.6. Управление на качеството | 12 |
| 6. ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ | 12 |
| 7. Изисквания към дейностите по поддръжка | 14 |
| 7.1. Локален достъп до информационната система на ПП „Декларации по ЗПК“ | 15 |
| 7.2. Отдалечен достъп до информационната система на ПП „Декларации по ЗПК“ | 16 |

РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.1. Технологични дефиниции

| | |
|--|---|
| Система | Информационна система, нейните модули/приложения или част от нейни компоненти, предмет на техническа поддръжка |
| Наличност на Системата в проценти | Процентът на договорените часове, за които компонент или услуга е достъпна за определен период от време. |
| Работни дни | От Понеделник до Петък без националните и официални празници. |
| Работни часове (Работно време) | 08:30-18:00 всеки работен ден |
| Продължително прекъсване | Прекъсване на услугата за повече от четири (4) работни часа |
| Планирана недостъпност | Планирано прекъсване на една или повече услуги. |
| Недостъпност | Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване |
| Непланирана недостъпност | Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга. |
| Време за реакция | Времето между часа и минутата на подаване на заявка за инцидент и часа и минутата на отговора, че се работи по инцидента. |
| Инцидент | Инцидент е съвкупност от повтарящи се идентични събития или инциденти, които водят до периодично влошаване на дадена услуга, липсата ѝ или неточност в дадена процедура или функционално звено. |

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише изискванията по отношение на дейностите по поддръжка на ПП „Декларации по ЗПК“, с цел осигуряване на работоспособност, бързодействие и надлежно функциониране на всички съществуващи функционалности на системата и непрекъсваемост на поддръжка.

2.2. За възложителя – функции и структура

Национална агенция за приходите е специализиран държавен орган към министъра на финансите за

установяване, обезпечаване и събиране на публични вземания, и определени със закон частни държавни вземания.

Визия: Модерна и ефективна приходна администрация в услуга на обществото.

Мисия: Национална агенция за приходите администрира плащането на данъците и осигурителните вноски, като насърчава доброволното спазване на задълженията и изисква от всеки дължимото по закон.

Стратегическият план на НАП за периода 2021 г. -2025 г. е основополагащ и водещ документ за годишните приоритети и планове на организацията, които от своя страна са основата за индивидуалното планиране на работата. Стратегическите намерения на Националната агенция за приходите в областта на човешките ресурси, информационните технологии и материална база, произтичащи от стратегическия план, са обхванати в самостоятелни стратегии.

Стратегически цели на Национална агенция за приходите за периода 2021 г. – 2025 г. :

1. Подпомагане на клиентите при изпълнение на задълженията.
2. Развитие на организацията и мотивиране на служителите.
3. Развитие на информационните и комуникационните технологии, управление и споделяне на данни и постигане на високо ниво на мрежовата и информационната сигурност.

В структурата на агенцията влизат централно управление със седалище в София, пет териториални дирекции: София, Пловдив, Варна, Бургас и Велико Търново, обединяващи на регионален принцип офиси за обслужване в останалите областни центрове и ИРМ (изнесени работни места) в част от големите населени места, и една териториална дирекция Големи данъкоплатци и осигурители и една териториална дирекция Средни данъкоплатци и осигурители. Централното управление подпомага дейността на изпълнителния директор по планирането, организирането, ръководството и контрола на цялостната дейност на агенцията, както и в изпълнението на предоставените му по закон правомощия. Териториалните дирекции установяват, обезпечават и събират публичните вземания за данъци, за задължителни осигурителни вноски, както и други публични вземания, възложени им със закон.

Контролната функция е основна оперативна функция на НАП. В съответствие със стратегическия си план за периода 2021 г. -2025 г. Агенцията се стреми да развива данъчно-осигурителния контрол и борбата с данъчните и осигурителните измами – дейности с висока обществена значимост.

3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Изпълнението на дейностите по заявката се извършва дистанционно, чрез осигуряване на възможност за достъп от разстояние до работните станции чрез корпоративната виртуална частна мрежа (VPN–virtual private network) на НАП.

На Изпълнителя ще бъде осигурен следния достъп за целите на изпълнение на дейностите по

настоящото техническо задание:

- Достъп до реална среда – специален потребител (схема) в БД, права само за четене.
- Достъп до тестова среда – с права за четене и писане, като за целта ще бъдат създадени специални потребители с необходимите права.

Възложителят ще предостави достъп до необходимите за изпълнение на договора ИТ активи и документация. Достъпът до данни, необходими за изпълнение на проекта, ще бъде предоставян при получаване на обосновано искане от Изпълнителя и предоставени декларации по образец съгласно Приложение 3 на рамков договор № 138/21.12.2023 г. на Национална агенция за приходите (НАП) (вх. № ПО-16-3528/21.12.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД (ИО АД)).

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

В ПП „Декларации по чл. 35 от ЗПКОНПИ“, са разработени функционалности за периода 2019 г. -2022 г. от „Информационно обслужване“ АД, като дейност в изпълнение на договори, сключени между МФ и „Информационно обслужване“ АД.

Към момента поддръжката на ПП „Декларации по ЗПК“ (сменено наименование на ПП „Декларации по чл. 35 от ЗПКОНПИ“) се осъществява от „Информационно обслужване“ АД.

Описанието на дейността в настоящата заявка и промяната в наименованието на програмния продукт е обосновано от приети законодателни промени - промяна на действащия до момента **Закон за противодействие на корупцията и отнемане на незаконно придобито имущество (ЗПКОНПИ)** (Загл. изм. и доп. ДВ. бр.84 от 6 октомври 2023г., в сила от 06.10.2023 г.), в това число и промяна в неговото наименование, както и приемане на **Закон за противодействие на корупцията (ЗПК)**.

5. ОБХВАТ НА ПОДДРЪЖКАТА

Обхватът на поддръжката включва:

- Извършване на диагностика на докладван инцидент с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са в обхвата на поддръжката;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- Експертни консултации чрез Единна точка за контакт (Service Desk - Система) за системните администратори на Възложителя за идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на техническата поддръжка.

- [ако е приложимо] При необходимост и след официално искане от Възложителя, Изпълнителят предоставя обучение на персонала на Възложителя, свързано с ежедневните дейности и услуги, предмет на заявката, но не повече от 4 (четири) обучения, всяко с продължителност до 4 часа. Логистиката по организация на обученията се поема от Възложителя.
- Тестове на приложението с нови версии на операционните системи и бази данни, корекции при възникнали проблеми.
- Предаване на техническа документация за нови версии, в случай че по време на техническата поддръжка са извършени действия, които водят до нова версия на функционалност.
- Оптимизиране на програмния код, което се инициира от Изпълнителя или от Възложителя със заявка за поддръжка.

5.1 Система за съобщаване на инциденти

Изпълнителят предоставя услугите по техническа поддръжка, като предоставя единна точка за достъп чрез единна система за съобщаване на инциденти, чрез която ще се организират процесите за регистрация на заявки (инциденти) и тяхното обслужване до пълното им затваряне.

Системата за управление на инциденти представлява софтуер за регистриране и назначаване на инциденти, чрез която да бъдат регистрирани възникналите инциденти, свързани с работата на служителите в информационната система или други допуснати от тях грешки.

Системата трябва да бъде осигурена и да се поддържа и конфигурира от Изпълнителя за нуждите на проекта, като правата и нивата на достъп на потребителите трябва да се задават от администратор на Изпълнителя още при тяхната регистрация спрямо заявените и одобрени такива.

Всички заявки за обслужване следва да се подават в писмена форма чрез Система за управление на инциденти, осигурена от Изпълнителя.

В системата за управление на инциденти се подават заявки от Възложителя, които следва да включват:

- Извършените действия по анализ и установяване на инцидента от страна на администратора на Възложителя.
- Всички необходими прикачени файлове – екранни снимки и лог файл на системата, необходими за анализ на грешките и лесна комуникация между екипите на 1-во и 2-ро ниво по поддръжка.
- Приоритет – приоритетът на заявката (инцидента) се определя от Възложителя в зависимост от нивото на влияние на инцидента върху работата в съответната структура,

съобразен с категоризацията им описана в Приложение 1.1 към настоящия документ. В случай че Възложителят не определи правилно приоритета, Изпълнителят може да го коригира като описва кратко в системата за управление на инциденти причините за намаляването/повишаването му.

5.2. Уведомяване за инцидент

- Всяка от Страните осигурява 24x7 възможност за изпращане/получаване на заявки за обслужване, регистриране на събитие, инцидент.
- На база предоставената информация, всяка от Страните е длъжна да започне проверка и да се отстрани инцидента максимално бързо.
- По време на отстраняване на инцидент се поддържа актуална информация и се дава обратна връзка към останалите Страни за предприетите действия.
- Закриване на инцидента може да бъде направено след потвърждение от Възложителя или служебно от Изпълнителя при липса на реакция/потвърждение от страна на Възложителя в рамките на до 3 дни.

5.3. Гарантирано време за реакция

Времето за реакция се отчита от момента на подаване на заявката за инцидент до момента на потвърждаването му чрез тикет системата/единна точка за управление на инциденти. Времето за реакция и отстраняване на инциденти е в зависимост от приоритета на инцидента. Редът на отстраняване на инцидентите се определя в зависимост от техния приоритет. Приоритетите на инцидентите се определят от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията.

Времето за реакция е в зависимост от критичността на информационната система/уеб сайта и степента на опасност на инцидента.

| |
|---|
| Критични информационни системи/уеб сайтове са информационни системи/уеб сайтове, чието спиране, неизправно функциониране или нарушена работоспособност би имало сериозно негативно въздействие върху здравето и безопасността на населението, околната среда, националното стопанство или върху ефективното функциониране на държавното управление. |
|---|

| |
|--|
| Некритични информационни системи/уеб сайтове са информационни системи/уеб сайтове, чието спиране, неизправно функциониране или нарушена работоспособност би имало негативно въздействие върху здравето и безопасността на населението, околната среда, националното стопанство или върху ефективното функциониране на държавното управление. |
|--|

Конкретните параметри, свързани с времето за реакция в зависимост от типа на критичността на информационната система/уеб сайта, са описани в Приложение № 1.1

5.4. Управление на инциденти

Инцидент е всяко намаляване на качеството или недостъпност на предоставяна услуга, процес и/или непланираното ѝ/му прекъсване, както и неизправност на елемент от инфраструктурната конфигурация.

С цел осигуряване на работоспособността на Информационната система/уеб сайта и повишаване на качеството на обслужване на потребителите се спазва следната организация на работа с цел ефективно регистриране на възникнали инциденти и безпроблемното им отстраняване.

I-во ниво на поддръжка

Обслужва се от служители на Възложителя, които приемат възникналите инциденти от крайния потребител при работа със съответната информационна система/подсистема и ги разрешават, ако е в тяхната компетентност.

II-ро ниво на поддръжка

Обслужва се от професионални екипи за поддръжка, обезпечени от Изпълнителя.

В случай че възникнал инцидент не е разрешен от първо ниво поддръжка, се използват предоставени канали за комуникация, осигурени от Изпълнителя - Единна точка за контакт.

5.5. Управление на инциденти

Инцидент е съвкупност от повтарящи се идентични събития или инциденти, които водят до периодично влошаване на дадена услуга/процес, липсата ѝ/му или неточност в дадена процедура или функционално звено.

Целта на процеса по управление на инциденти е да минимизира и/или елиминира влиянието на инцидентите, причинени от грешки, възникнали в компонентите на системите, платформите, функционалните звена и/или процесите, имащи пряко или косвено отношение към влошаване или невъзможност за предоставяне на услугите към крайните потребители. При УП, екипът от експерти на Изпълнителя трябва:

- да се фокусира върху идентифицирането на причините за възникване на инциденти (root-cause analysis), повторемостта на идентичните събития и инциденти, които водят до появата и съществуването на грешки.
- да извършва всички необходими дейности за диагностициране и анализиране на причините за възникване на инцидентите и определя начините и методите за разрешаване на проблемите, да дефинира, прилага и да носи пряка отговорност за прилагането на подходящи контролни процедури (Change Management/ Release Management) с цел безпроблемно и качествено имплементиране на одобреното постоянно или временно (workaround) решение.
- да поддържа база данни инструмент за работа с нея, в която се вписват всички проблеми и съответните им решения (Knowledge Management and Known Error Data Base).

- да обхване двата основни процеса – реактивно и проактивно управление на проблемите, които са част от процеса на непрекъснато подобряване на услугите (Continuous Service Improvement).

I-во ниво на поддръжка

Обслужва се от служители на Възложителя, които приемат възникналите инциденти от крайния потребител при работа със съответната информационна система/подсистема и ги разрешават, ако е в тяхната компетентност.

II-ро ниво на поддръжка

Обслужва се от професионални екипи за поддръжка, обезпечени от Изпълнителя.

В случай че възникнал инцидент, който не е разрешен от първо ниво поддръжка, се използват предоставени канали за комуникация, осигурени от Изпълнителя - Единна точка за контакт.

Процесът по управление на инциденти се осъществява чрез използване на Система за управление на инциденти, осигурена от Изпълнителя, която гарантира разпознаването им, тяхната проследимост и причините за възникването им, позволява документиране, комуникиране и одобрение по идентификация, разследване и отстраняване на причини за възникване на инциденти.

5.6. Управление на качеството

Управление на качеството е съвкупност от дейности, стандарти и процедури, обвързани в единен механизъм, който очертава необходимите действия за осигуряване на ефективното функциониране на системата в обхвата на поддръжката.

Изпълнителят трябва да осигури непрекъснатост на работата на софтуера, с което се обезпечават неприкосновеността и сигурността на обработваната информация.

Минимални изисквания към параметрите на качеството

Системата трябва да работи в режим 7/24/365. Конкретните параметри, свързани с достигането на необходимото ниво на работоспособност през периода на техническа поддръжка, в зависимост от типа на критичността на информационната система/уеб сайта, са описани в Таблицы от 1 до 5 на Приложение № 1.1).

6. ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

В периода на поддръжката, Изпълнителят трябва да осигури техническа поддръжка на приложния софтуер на информационната система на ПП „Декларации по ЗПК“:

- Осигуряване на минимум 99% работоспособност на компонентите: база данни, системен софтуер и приложна среда, свързани с безпроблемно функциониране на ПП „Декларации по ЗПК“.

- Поддържане на работоспособност и основни параметри на ПП „Декларации по ЗПК“.
- Възстановяване на работоспособността на системата и данните при евентуален срив, както и коригирането им вследствие на възникнали грешки.
- Актуализация, промени и допълнения се отнасят единствено за текущи, съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ПП „Декларации по ЗПК“, без да се изисква промяна в логиката на текущите функционалности на системата. Заявени промени по актуализиране, промяна или допълнение (без да се изисква промяна/корекция в логиката на текущите функционалности) се реализират в срок, предварително уточнен между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД, отговорни за изпълнението на настоящата дейност.
- Актуализиране на номенклатури, използвани в ПП „Декларации по ЗПК“. Актуализациите се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ПП „Декларации по ЗПК“. Заявени промени от този тип се реализират в срок одобрен от двете страни, ако не нарушават работата на ПП „Декларации по ЗПК“ и/или не се изисква промяна в логиката на текущите функционалности;
- Актуализиране и унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, и използвана терминология в ПП „Декларации по ЗПК“. Актуализирането и унифицирането се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ПП „Декларации по ЗПК“. Заявени промени от този тип се реализират в срок одобрен от двете страни, ако не нарушават работата на ПП „Декларации по ЗПК“ и/или не се изисква промяна в логиката на текущите функционалности;
- Промяна на текстовете от заложените валидации в ПП „Декларации по ЗПК“ след заявка от страна на НАП. Заявени промени от този тип се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ПП „Декларации по ЗПК“. Заявените промени от този тип се реализират в срок, предварително уточнен между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД, отговорни за изпълнението на настоящата дейност.
- Своевременна актуализация на ръководство на потребителя в съответствие с реализираните изменения.
- Съдействие при инсталация на разработени нови версии и на използвани средства за разработка.
- Поддръжка и настройка на ПП „Декларации по ЗПК“ при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървър за работа на системата или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер).

- Оказване на съдействие при използване на административния модул на ПП „Декларации по ЗПК“ и помощ на потребителите при работа със системата, в т. ч. на място, по телефон, електронна поща и др.
- Консултиране на екипа на НАП при наблюдението и управлението на ПП „Декларации по ЗПК“.
- В случаите, в които са реализирани корекции - отстраняване на бъгове или са променени настройките на базата данни, предаването на знания трябва да се съпровожда и от представяне на актуализираната техническа документация.
- В случай на установени инциденти, свързани с експлоатацията на ПП „Декларации по ЗПК“, лицето, установило проблема, регистрира заявка за инцидент в единна точка за контакт (SERVICE DESK), осигурена от „Информационно обслужване“ АД. Всички заявки за наличие на инцидент трябва да се регистрират в единната точка за контакт (SERVICE DESK).
- Дейностите по поддръжка се извършват от „Информационно обслужване“ АД и/или по инициатива на НАП, инцидентите, ще се регистрират чрез единната точка за контакт (SERVICE DESK).
- „Информационно обслужване“ АД следва да осигури анализ и решение на възникнали инциденти, свързани с ПП „Декларации по ЗПК“ всеки работен ден от 08.30 часа до 18.00 часа.
- При възникване и регистриране на инцидент от страна на НАП времето за реакция е спрямо таблиците от Приложение 1.1, по-долу. Срокът за отстраняването на инцидентите е в съответствие с нивото на критичност (приоритета), който се определя от НАП за всеки от тях.
- Относно документите, изготвяни, съгласувани и одобрявани в хода на изпълнение на дейността се прилагат изискванията, регламентирани в рамков договор № 138/21.12.2023 г. на Национална агенция за приходите (НАП) (вх. № ПО-16-3528/21.12.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД (ИО АД)).

7. Изисквания към дейностите по поддръжка

При изпълнение на дейностите по поддръжка се спазват следните изисквания:

1. Всички промени, изискващи спиране на услуги свързани с работата на информационната система или нейн компонент се извършват само в извънработно време. Изключения се допускат единствено, когато това не е възможно или е нарушена работоспособността на ИС или някой от нейните компоненти и с изричното съгласие на Възложителя.
2. Всички промени се извършват след съгласувана процедура за управление на промените и след одобрението от страна на Възложителя.

3. Да се осигури екип от експерти, които да изпълняват заявката. При необходимост от персонални промени в екипа от експерти, изпълняващи заявката или обективна невъзможност експерт от екипа, да изпълнява задълженията си, Изпълнителят се задължава да уведоми Възложителя.
4. Всички специалисти, ангажирани с изпълнението на заявката, трябва да притежават валидно Разрешение за достъп до класифицирана информация, издадено в съответствие с изискванията на Закона за защита на класифицирана информация, както и подписана декларация за конфиденциалност, по образец утвърден от изпълнителния директор на НАП, спрямо вътрешните правила на НАП.
5. Предоставяният достъп на упълномощените лица от страна на Изпълнителя е персонален и не подлежи на предоставяне на трети лица. Достъпът се осъществява на база използването на кодови думи (пароли).
6. Лицата, получили достъп до описаните системи, нямат право да допускат други лица да работят от тяхно име, използвайки личния им предоставен достъп.
7. Лицата, получили достъп до системите, нямат право да изтриват и/или променят журналните системни файлове (log files).
8. Лицата, получили достъп до информационната система нямат право да инсталират помощен софтуер.
9. Инсталирането на софтуер става само чрез уведомяване и разрешение от отговорните лица (по заявката) от Възложителя.
10. След приключване на заявката за услугата се прекратява и получения от упълномощените лица персонален достъп.
11. Изпълнителят няма право да съхранява сведения за организационно - техническата и програмна защита на автоматизираните информационни системи на информационната система на ПП „Декларации по ЗПК“.
12. Изпълнителят е длъжен да уведоми лицата, участващи от негова страна и имащи право на достъп, съгласно заявката, за настоящите основни правила.

7.1. Локален достъп до информационната система на ПП „Декларации по ЗПК“

Получаване на права за осъществяване на локален достъп до информационната система от служителите на Изпълнителя с цел изпълнение на услугите по предмета на заявката, спрямо вътрешните правила на НАП.

Прекратяване на правата за осъществяването на локален достъп до информационната система:

- В случай на прекратяване на правоотношението на съответния отговорен служител;
- С изтичането на крайната дата за периода, през който е бил разрешен локален достъп за всеки един от служителите;
- Автоматично с приключването на изпълнението на заявката.

7.2. Отдалечен достъп до информационната система на ПП „Декларации по ЗПК“

Получаване на права за осъществяването на отдалечен достъп (VPN) до информационната система от служители на Изпълнителя с цел изпълнение на услугите по предмета на заявката.

Прекратяване на правата за осъществяването на отдалечен достъп (VPN) до информационната система:

- С изтичането на крайната дата за периода, през който е бил разрешен отдалечения достъп за всеки един от служителите;
- В случай на прекратяване на правоотношението на съответния отговорен служител;
- Автоматично с приключването на изпълнението на заявката.

Приложение 1.1

Таблица 1

| Наличност на Системата в проценти и часове на годишна база | | | | |
|--|-------------------------------|---|-----------------------------------|---|
| Система | В рамките на работните часове | Максимално сумарно отпадане на Системата в работно време за една година | Извън рамките на работните часове | Максимално сумарно отпадане на Системата в извън работно време за една година |
| | 99,50% | <15 часа | 98,00% | <116 часа |

Таблица 2

| Планиране на прекъсвания (планирана недостъпност) на Системата | | |
|--|------------------------|--|
| Продължителност на планирана недостъпност | | |
| < 1 час | от 1 до 8 часа | от 6 до 12 часа |
| по всяко време | Извън работните часове | В почивни дни или по време на официални празници |
| Забележка: (а) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 12 часа трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 12 часа. | | |

| Планиране на прекъсвания (планирана недостъпност) на Системата | |
|---|--|
| Продължителност на планирана недостъпност | |
| (б) Цитираните в таблицата данни и системи са актуални към датата на изготвяне на настоящия документ. При настъпили промени, системите ще бъдат актуализирани. | |
| <p>Важно: Обявяването на планирано прекъсване става посредством уведомяване на Възложителя минимум 7 работни дни предварително. Уведомяването трябва да съдържа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - засегнатата/и система/и; - начална дата и час; - крайна дата и час; - причина; | |

Таблица 3

| Приоритети | |
|------------|--|
| Приоритет | Въздействие върху работните процеси |
| 1 Критичен | <p><u>Критично влияние</u> върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пълно прекъсване на една или повече ЕАУ, предоставяни от администрацията; • Недостъпност до предоставяни през функционалността на Системата ЕАУ, които пряко и съществено засягат ключови или голям брой клиенти; • Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на администрацията или негови контрагенти; • Създава висок риск за компрометиране на информация в Системата; • Нарушена комуникация с други държави членки на ЕС или на аналогични системи; • Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на Системата; • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите или системната среда във ведомство на Възложителя или в имиджа на същото или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността. |
| 2 Висок | <p><u>Съществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите</p> |

| Приоритети | |
|------------|--|
| Приоритет | Въздействие върху работните процеси |
| | <p>ресурси за отстраняването на инцидента, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване; • Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; • Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни. |
| 3 Среден | <p><u>Несъществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на инцидента, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 7 работни дни.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ограничено въздействие върху работата на Системата, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите ѝ. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво. • Нормалната производителност на Системата или част от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната. |
| 4 Нисък | <p><u>Няма пряко влияние</u> върху работните процеси в момента на възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на инцидента, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 14 работни дни</p> <ul style="list-style-type: none"> • В момента липсва пряко влияние върху функционирането на Системата, но не решаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. • Обикновено се свързва с подобряване на функционирането на услуга, предоставяна от Системата или развитието ѝ. • Отстраняването се планира съвместно с Възложителя и е обект на средносрочно планиране. Възложителят може да изисква информация или помощ по възможните решения. |

Таблица 4

| Параметри на качеството при отстраняване на инцидент | | | | |
|--|-----------------------|----------------------|-----------------------|--|
| Приоритет на инцидента | Време за реакция, тах | План за решение, тах | Начин на отстраняване | Срок за отстраняване на инцидента, тах |
| 1 Критичен | 1 час | 2 часа | В специална версия | 8 часа |
| 2 Висок | 1 час | 4 часа | В специална версия | 12 часа |
| 3 Среден | 1 работен ден | 1 седмица | В следваща версия | 7 работни дни |
| 4 Нисък | 1 работен ден | 1 седмица | В следваща версия | 14 работни дни |

Забележки:

(а) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на инцидента бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.

(б) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в Системата за управление на инциденти на Възложителя.

(в) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент;

В случаи, в които не могат да бъдат спазени посочените в Приложение № 1.1 срокове, Изпълнителят се задължава в рамките на срока да предложи план-график за действие, съгласуван и одобрен от Възложителя.

Таблица 5

| Параметри на качеството при отстраняване на инцидента | | | | |
|---|-----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Приоритет на инцидента | Време за реакция, тах | План за решение, тах | Начин на отстраняване | Срок за отстраняване на проблема, тах |
| 1 Критичен | 1 час | 4 часа | В специална версия | 24 часа |
| 2 Висок | 2 часа | 24 часа | В специална версия | 72 часа |
| 3 Среден | 1 работен ден | 1 седмица | В следваща версия | 7 работни дни |
| 4 Нисък | 1 работен ден | 1 седмица | В следваща версия | 14 работни дни |

Забележки:

(а) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на инцидента бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.

(б) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в Системата за управление на инциденти на Възложителя.

В случаи, в които не могат да бъдат спазени посочените в Приложение № 1.1 срокове, Изпълнителят се задължава в рамките на срока да предложи план-график за действие, съгласуван и одобрен от Възложителя.

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 №