



**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.:	2.22.	Дейност по поддръжка, промяна или развитие/разработване/надграждане на приложен софтуер
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на АИС „Лицензи“	
СРV 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	<b>184 800,00 лв. без ДДС</b> , платими както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>• През 2024 г.: 46 200,00 лв. без ДДС;</li> <li>• През 2025 г.: 61 600,00 лв. без ДДС;</li> <li>• През 2026 г.: 61 600,00 лв. без ДДС;</li> <li>• През 2027 г.: 15 400,00 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 АИС „Лицензи“ и издадена фактура на стойност 15 400,00 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. <sup>2</sup> до 31.12.2026 г.	
Гаранционен срок:	Неприложимо	

<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.)

<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 АИС „Лицензи”. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
<b>Дирекция заявител в НАП:</b>	дирекция „Надзор върху хазарта и хазартните дейности“
<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

### 1. Въведение

#### 1.1 Цел

Целта на настоящия документ е да опише изискванията и функционалностите към поддръжката на АИС „Лицензи“.

#### 1.2 Общ преглед

Държавният надзор в областта на хазарта и свързаните с хазарт дейности се осъществява от изпълнителния директор на Националната агенция за приходите. АИС „Лицензи“ се поддържа от „Информационно обслужване“ АД, като дейност в изпълнение на договори, сключени между Министерство на финансите и „Информационно обслужване“ АД. Функционалността на АИС „Лицензи“ осигурява информационна обезпеченост на бизнес процесите по административното производство във връзка с подадени искания за промени в издадени лицензи и подадени искания за издаване на лицензи по Закона за хазарта за организиране на хазартни игри и дейности. Информационната система е УЕБ базирана, има вътрешна и външна част. Вътрешната част управлява процесите по издаване на лицензи и съответните такси за организаторите на хазартни игри. Разполага със собствена деловодна част. В публичната част са налични четири електронно-административни услуги.

#### 1.3 Дефиниции и съкращения

Съкращение	Описание
ЗХ	Закон за хазарта
ПП	Програмен продукт
ИО АД	„Информационно обслужване“ АД
ИС	Информационна система
МФ	Министерство на финансите
ЦУ на НАП	Централно управление на Националната агенция за приходите
Д НХХД	Дирекция Надзор върху хазарта и хазартните дейности

### 2. Изисквания по отношение на поддръжката на системата.

- Осигуряване на минимум 99% работоспособност на компонентите: база данни, системен софтуер и приложна среда, свързани с безпроблемно функциониране на АИС „Лицензи“;
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на АИС „Лицензи“;

- Възстановяване на работоспособността на системата и данните при евентуален срив, както и коригирането им в следствие на възникнали грешки;
- Изолиране и идентифициране на оперативни или процедурни проблеми и последващо решаване и отстраняване, с цел осигуряване на нормална работа на АИС „Лицензи“;
- Актуализиране на номенклатури и класификатори, използвани в АИС „Лицензи“. Отнасят се единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на АИС „Лицензи“. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок до 3 работни дни от датата на заявяването им;
- Промяна на заложените процеси, функционалности и валидации в АИС „Лицензи“ 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 АИС „Лицензи“. Заявените промени от този тип се реализират и инсталират в срок, предварително уточнен между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД, отговорни за изпълнението на настоящата дейност;
- Извършване на анализ и предложения (включително и процедури, скриптове) за изчистване на информацията от грешки и пропуски в АИС „Лицензи“. Предложенията са в случай, че се установят грешки, генерирани в съществуващите функционалности и въвеждане на данни и документи в същите функционалности. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок до 20 работни дни от датата на заявяването им;
- Своевременна актуализация на техническата документация в съответствие с реализираните изменения;
- Съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на АИС „Лицензи“. Оптимизация на отделните елементи;
- Осигурена коректна работа на приложния софтуер на АИС „Лицензи“, предоставяща информационна обезпеченост на бизнес процесите по административното производство по ЗХ;
- Отстраняване на грешки, предоставяне на информация относно конфигурации на потребителски профили с цел получаване права на достъп до определени функции, експорт на регистри от системата;
- Оказване на съдействие при използване на административния модул на АИС „Лицензи“ 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 АИС „Лицензи“;
- Поддържане на контрол на версиите на АИС „Лицензи“, чрез SVN хранилището на НАП;
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в АИС „Лицензи“;
- 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;
- Извършване на профилактика на приложния сървър и база данни на системата чрез тестване през определен период от време, не по-дълъг от три месеца при различни параметри и натоварвания;
- В случай на установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на АИС „Лицензи“, лицето установило проблема, регистрира заявка за проблем/инцидент в система за управление на заявки, осигурена от „Информационно обслужване“ АД. Всички заявки за наличие на проблем или инцидент трябва да се регистрират в системата за управление на заявки, дори да са получени чрез друг комуникационен канал – електронна поща или телефон, включително от страна на „Информационно обслужване“ АД;
- Дейностите по поддръжка се извършват от „Информационно обслужване“ АД и/или по инициатива на НАП, инцидентите, исканията за промяна и проблемите ще се регистрират чрез един от следните канали за комуникация:
  - съобщение, изпратено по електронна поща до екипа на „Информационно обслужване“ АД;
  - по телефона;
    - ✓ Функционален проблем;
    - ✓ Технически проблем;
    - ✓ Заявки за съдействие;
    - ✓ Заявка за промени, актуализации и корекции в данните и системата
- „Информационно обслужване“ АД следва да осигури анализ и решение на възникнали проблеми, свързани с АИС „Лицензи“ всеки работен ден от 9.00 часа до 18.00 часа;
- При възникване и регистриране на инцидент, проблем и заявка от страна на НАП времето за реакция е до 24 ч. Срокът за отстраняването на инцидентите, проблемите или изпълнението на заявките е в съответствие с нивото на



критичност (приоритета), който се определя от НАП за всеки от тях, както следва:

Ниво на критичност (приоритет)	Описание	Време за реакция	Срок за отстраняване на инциденти или проблеми
Висок	АИС „Лицензи“ не функционира - критична функционалност, блокира или не функционира нормално или има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите или приложната среда.	До 24 часа	До отстраняване на проблема, но не повече от 3 работни дни.
Средно	АИС „Лицензи“ не функционира пълноценно - критична функционалност, функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.	До 24 часа	До отстраняване на проблема, но не повече от 6 работни дни
Ниско	Нормалната производителност на АИС „Лицензи“ или някаква част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	До 24 часа	До 10 работни дни
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 АИС „Лицензи“ инсталация или конфигурация.	До 24 часа	За заявка и за искане за съдействие: съгласува се предварително между представители от страна на НАП и „Информационно обслужване“ АД

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

Забележки към Таблица 1:

- Всички посочени в таблица 1 времена започват да текат от момента на съобщаването им. Приоритетите на заявките се определят от НАП в зависимост от влиянието им върху работата на Агенцията. Редът и начинът на отстраняване на проблемите се определя от НАП, в зависимост от техния приоритет;

- Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката от НАП до момента на потвърждаването ѝ от „Информационно обслужване“ АД, но не по-дълъг от 24 часа;

- За инциденти от висок и среден приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, НАП може да понижи приоритета на инцидента, без да го закрива.

Отстраняването на проблеми включва следните поддейности:

- Възпроизвеждане и/или анализ на проблема;
- Намиране решение на проблема и съгласуване с НАП;
- Реализация на промените в средата за разработка;
- Тестване на промените в средата за разработка;
- Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет на приложния слой или предложение за решаване, предназначен за тестова среда, съдържащ необходимите промени.

- Тестване от „Информационно обслужване“ АД в среда на НАП;
- Верификация на промените от страна на НАП;
- Подготовка и предоставяне на НАП на инсталационен пакет на приложния слой или предложение за решаване, предназначен за продуктивна среда, съдържащ всички одобрени от екипа на НАП промени.

- Относно документите, изготвени, съгласувани и одобрявани в хода на изпълнение на дейността се прилагат изискванията, регламентирани в Договор №83/11.08.2020 г. между Национална агенция за приходите и „Информационно обслужване“ АД.

- 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.