


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.:	2.14.	Дейност по поддръжка, промяна или развитие/разработване/надграждане на приложен софтуер
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на ИС „Регистър на обменни бюра”	
СРУ 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	129 360,00 лв. без ДДС , платими както следва: <ul style="list-style-type: none"> • През 2024 г.: 32 340,00 лв. без ДДС • През 2025 г.: 43 120,00 лв. без ДДС • През 2026 г.: 43 120,00 лв. без ДДС • През 2027 г.: 10 780,00 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 ИС „Регистър на обменни бюра” и издадена фактура на стойност 10 780,00 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 ИС „Регистър на обменни бюра”. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
Дирекция заявител в НАП:	Дирекция „Обслужване“
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	
ЗАЯВКАТА Е ИЗГОТВЕНА ОТ:	
Координатор от дирекцията заявител:	
Директор на дирекция заявител в НАП:	
ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Директор на дирекция ИСЕУ в НАП:	
Директор на дирекция МИСС в НАП:	
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	

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

1. Речник на термини, дефиниции и съкращения

1.1 Използвани акроними

Съкращение	Описание
БНБ	Българска народна банка
ИО АД	„Информационно обслужване“ АД
ИС	Информационна система
НАП	Национална агенция за приходите
ЦУ на НАП	Централно управление на Националната агенция за приходите

2. Цели и обхват от изпълнение на проекта

2.1 Цел на документа

Целта на проекта е осигуряване на непрекъсваемост и нормална работоспособност на съществуващия приложен софтуер в рамките на актуалните технически параметри, създаване на условия за ефективна и безпроблемна работа на експертите от НАП с ИС „Регистър на обменни бюра”.

2.2 За проекта

Настоящият документ описва изискванията и функционалностите към поддръжката на Информационна система „Регистър на обменни бюра“. ИС „Регистър на обменни бюра” обслужва дейностите по регистрация на обменни бюра и предоставяне на информацията, дефинирана в нормативната уредба, като регистрация на обменни бюра съгласно Наредба № 4 от 08.08.2003 г. за условията и реда за регистрация и изискванията към дейността на обменните бюра; въвеждане на информация, идентифицираща обменното бюро и позволяваща класифицирането му по различни признаци; въвеждане на настъпили промени в обстоятелствата; регистрация на входящите документи за деклариране на вписаните обстоятелства; регистрация на пунктове за обмяна на валута към обменно бюро; проверка за лиценз, издаден от БНБ, и наложени мерки за въздействие по Валутния закон; предоставяне на данните за изготвяне на необходимите за оперативно наблюдение на обменните бюра справки и описи; отпечатване на уведомителни писма, заявления за регистрация, удостоверения и приложения към тях в стандартен формат; отпечатване на докладни записки, доклади към БНБ и описи; поддържане на

публичен регистър, санкциониран достъп до данните: идентификация на потребител, парола за достъп, права за достъп.

През 2020 г. ИС е разширена с функционалност за регистриране на лица, които предоставят услуги за обмен на виртуални валути и на валути, които нямат златно покритие.

3. Изисквания по отношение на поддръжката на системата.

- Оказване на съдействие на екипа на НАП за осигуряване на минимум 99% работоспособност на компонентите: база данни, системен софтуер и приложна среда, свързани с безпроблемно функциониране на ИС „Регистър на обменни бюра“;
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на ИС „Регистър на обменни бюра“;
- 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 ИС „Регистър на обменни бюра“;
- Актуализиране на номенклатури и класификатори, използвани в ИС „Регистър на обменни бюра“, единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ИС „Регистър на обменни бюра“. 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 ИС „Регистър на обменни бюра“ 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 ИС „Регистър на обменни бюра“. 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 ИС „Регистър на обменни бюра“. 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, който се уточнява

между представители на НАП и „Информационно обслужване“ АД, отговорни за изпълнението на настоящата дейност;

- Своевременна актуализация на техническата документация в съответствие с реализираните изменения;
- Съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на ИС „Регистър на обменни бюра“. Оптимизация на отделните елементи;
- Осигурена коректна работа на приложния софтуер на ИС „Регистър на обменни бюра“, предоставяща информационна обезпеченост на бизнес процесите по административното производство по Валутния закон;
- 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 ИС „Регистър на обменни бюра“ 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 ИС „Регистър на обменни бюра“;
- Поддържане на контрол на версиите на ИС „Регистър на обменни бюра“, чрез SVN хранилището на НАП;
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ИС „Регистър на обменни бюра“;
- 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 ИС „Регистър на обменни бюра“, 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 да 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.
- При възникнали проблеми, свързани с ИС „Регистър на обменни бюра“ следва да осигури анализ и решение 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:

Таблица 1

Ниво на критичност (приоритет)	Описание	Време за реакция	Срок за отстраняване на инциденти или проблеми
Висок	ИС „Регистър на обменни бюра“ 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	ИС „Регистър на обменни бюра“ 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 ИС „Регистър на обменни бюра“ 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 ИС „Регистър на обменни бюра“ 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 снижи 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, изготвяни, съгласувани и одобрявани в хода на изпълнение на дейността се прилагат изискванията, регламентирани в Договор №138/21.12.2023 г. между Национална агенция за приходите и „Информационно обслужване“ АД;
 - При наличие на технологична възможност, следва да се осигури интеграция с Централизираната система за управление на достъпа на НАП (ЦСУД) и да се реализира двуфакторна идентификация за ИС „Регистър на обменни бюра“. ЦСУД е разработена и се поддържа от ИО 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 обмена 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.