


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.:	2.17.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП	
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	193 200 лв. без ДДС, платими както следва: През 2024 г.: 48 300 лв. без ДДС През 2025 г.: 64 400 лв. без ДДС През 2026 г.: 64 400 лв. без ДДС През 2027 г.: 16 100 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 електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП и издадена фактура на стойност 16 100,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие.	
Осигурено финансиране ДА/НЕ	Да	
Плащане с кредитив ДА/НЕ	Не	
Документи за плащане с кредитив	Не	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	01.01.2024 г. ² до 31.12.2026 г.	
Гаранционен срок:	Неприложимо	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за	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	

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

документи)	протокол по чл. 6 от Договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП и издадена фактура на стойност 16 100,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния период.
Дирекция заявител в НАП:	„Обслужване“, „Комуникации“ и ИСЕУ
Координатор от дирекцията заявител:	
Приложения: (напр: технически спецификации, образци на отчетни документи)	Технически спецификации
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически спецификации	
Координатор от дирекцията заявител:	
Директор на дирекция заявител в НАП:	
ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
За 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 за приходите

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

за

Поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП

СОФИЯ, 2024

СЪДЪРЖАНИЕ

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	5
1.1 Използвани акроними.....	5
2. ВЪВЕДЕНИЕ.....	5
2.1. Цел на документа.....	5
2.2. За възложителя – функции и структура.....	5
2.3. За електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП.....	7
2.4. Нормативна рамка.....	8
3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на заявката.....	8
3.1. Общи и специфични цели на дейностите по заявката.....	8
3.2. Обхват на заявката.....	9
3.3. Целеви групи.....	10
3.4. Очаквани резултати.....	10
3.5. Период на изпълнение.....	10
3.6. Място на изпълнение.....	10
3.7. Осигуряване на достъп.....	11
3.8. Оборудване.....	11
3.9. Политика и правила за защита на информацията.....	11
4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ.....	11
5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАЯВКАТА.....	12
5.1. Общи изисквания към изпълнението на дейностите по заявката.....	12
5.2. Управление на дейностите, предмет на заявката.....	12
5.3. Управление на риска.....	13
6. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТТА.....	14
6.1. Поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП	14
6.1.1. Дейности по поддържане на приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП.....	14
7. Документация.....	19
7.1. Изисквания към документацията.....	19
7.2. Прозрачност и отчетност.....	20
7.3. Протоколи.....	20
7.4. Комуникация.....	20

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.1 Използвани акроними

Акроним	Описание
Дирекция МИСС	Дирекция „Мрежова и информационна сигурност на системите“
Дирекция ИСЕУ	Дирекция „Информационни системи и електронно управление“
ИО АД	„Информационно обслужване“ АД
ИС	Информационна система
ФУДВ	Фискални устройства с дистанционна връзка
СУБД	Система за управление на база данни
ЦУ на НАП	Централно управление на Национална агенция за приходите
ЗДДС	Закон за данък върху добавената стойност
ЗКПО	Закон за корпоративното подоходно облагане
ЗДДФЛ	Закон за данъците върху доходите на физическите лица

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към изпълнението на заявка с предмет: „Поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП“.

2.2. За възложителя – функции и структура

Възложител на дейността е Национална агенция за приходите.

Национална агенция за приходите е специализиран държавен орган към министъра на финансите за установяване, обезпечаване и събиране на публични вземания, определени със закон частни държавни вземания и осъществяване на надзор върху хазартната дейност.

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.

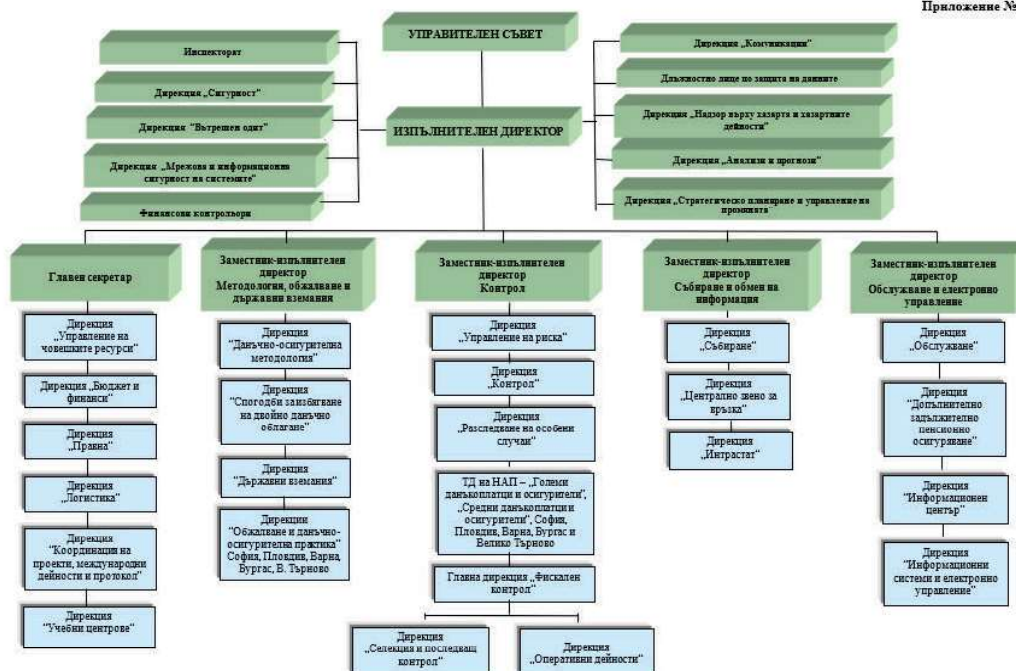
Стратегическият план на НАП 2021-2025 е основополагащ и водещ документ за годишните приоритети и планове на организацията, които от своя страна са основата за индивидуалното планиране на работата. Стратегическите намерения на Националната агенция за приходите в областта на човешките ресурси, информационните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

Стратегически цели на Национална агенция за приходите 2021 – 2025:

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, 5 териториални дирекции (ТД) - 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, ТД „Големи данъкоплатци и осигурители“ и ТД „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.

Структурата на Национална агенция за приходите е представена на фигура 1:



2.3. За електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП

Приложението за мобилни устройства в продукционна среда предлага достъп до услуги, предоставяни от НАП без регистрация. Разработените услуги обхващат:

- Проверка на здравноосигурителния статус;
- Проверка в ЗДДС регистър;
- Данъчен календар;
- Офиси (включва офиси на НАП и МДТ) с визуализация на данните върху карта и интеграция с приложението Google Maps за навигация до избрания офис;
- Лотария с касови бележки (след регистрация в сайта kasovbon.bg) – премахната през 2020 г.;
- Проверка на фискални бонове.

Приложението е достъпно през Apple AppStore за устройства с операционна система iOS и през Google Play за устройства с операционна система Android.

Приложението се свързва към проху сървър, който препраща заявките към съответните web сървъри (различни за различните услуги).

Интерфейси с вътрешни системи на НАП:

- Портал за електронни услуги, предоставяни от НАП;
- Касов бон;
- ИС ФУДВ

2.4. Нормативна рамка

Поддръжката на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани със следните нормативни актове:

- Данъчно-осигурителен процесуален кодекс
- Кодекс на труда
- Закон за Националната агенция за приходите
- Закон за електронното управление
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги
- Закон за електронната идентификация
- Закон за киберсигурност
- Закон за защита на личните данни
- Закон за данък върху добавената стойност
- Закон за корпоративното подоходно облагане
- Закон за данъците върху доходите на физическите лица
- Закон за здравното осигуряване
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги
- Наредба за минималните изисквания мрежова и информационна сигурност
- Правилник за прилагане на Закона за данък върху добавената стойност
- Наредба № Н-18 от 13 декември 2006 г. за регистриране и отчитане на продажби в търговските обекти чрез фискални устройства
- Други законови и подзаконови нормативни актове

3. Цели, обхват и очаквани резултати от изпълнение на заявката

3.1. Общи и специфични цели на дейностите по заявката

Общата цел, която следва да се постигне в резултат от извършването на заявка с предмет „Поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на

НАП“ е осигуряване на ефективни и технологично съвместими функционалности, подкрепящи бизнес процесите в НАП.

Постигането на общата цел ще бъде реализирано чрез следните специфични цели, съответстващи на планираните в обхвата ѝ дейности:

- Осигуряване на непрекъсната и безпроблемна работа на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;
- Актуализиране на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, в рамките на съществуващата функционалност, без да се надвишава бюджета по заявката, в случай на настъпили промени в законодателството, организацията на работа, промяна в бизнес процесите и процедурите или развитие на информационните системи и/или технологични процеси в НАП;
- Повишаване на ефективността на извършване на бизнес процесите в Агенцията;
- Изграждане на вътрешен капацитет в НАП.

3.2. Обхват на заявката

Описаните в предходната точка цели се осъществяват с изпълнението на описаните в т. 5 дейности, които формират обхвата на заявката „Поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП“.

Описанието на обхвата и дейностите, подлежащи на изпълнение, са направени въз основа на действащите работни процеси и състояние на информационната система на НАП към момента на изготвяне на настоящия документ. При реализацията на поддръжката и актуализацията на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, Изпълнителят ще трябва да отчете възможни междуременно настъпили промени или предвиждани такива по повод:

- законодателни промени;
- промени в организацията на работа, въвеждани по административен път;
- развитие на електронните услуги на НАП.

Настъпили промени по посочените по-горе поводи е възможно да доведат до необходимост от промени на съществуващите функционалности на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, което е необходимо да бъде съобразявано и изпълнявано през целия срок на изпълнение на заявката между Възложителя и Изпълнителя.

В обхвата на заявката не се включват промени и актуализации на системата, независимо от повода за възникването им, които след оценка от ИО АД, надхвърлят

предвидения за изпълнението бюджет.

3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочено изпълнението на дейностите, обхващат:

- Служителите от НАП и служители от външни институции;
- Физически и юридически лица, потребители на електронните услуги на Агенцията;
- Служители от НАП, отговарящи за поддръжката и развитието на технологичната среда в НАП.

3.4. Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на настоящата заявка са:

- Резултат 1: Осигурена коректна работа на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;
- Резултат 2: Актуализирани функционалности и интерфейси на електронните услуги, в рамките на съществуващата функционалност, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;
- Резултат 3: Трансферирани знания към служители от НАП, при необходимост.

3.5. Период на изпълнение

Изпълнението на дейностите по настоящите заявка и технически спецификации следва да се извършва за периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г.

3.6. Място на изпълнение

Дейностите по заявката се изпълняват на място или отдалечено чрез корпоративната виртуална частна мрежа (VPN–virtual private network) на НАП.

Място на изпълнение на заявката, при необходимост от посещение на място: административните сгради на Централно управление на Национална агенция за приходите - гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков” №52 и/или ул. „Врабча“ №23, ет. 2 (първи надпартерен) и ет. 4 (трети надпартерен).

При необходимост по време на изпълнение на заявката е възможно дейности, които не са свързани с достъп до информация, представляваща служебна тайна по смисъла на чл. 14, ал. 4, т. 2 от *Закона за Националната агенция за приходите*, да бъдат извършвани на места, различни от посочените по-горе места на изпълнение.

При необходимост НАП може да осигури:

- достъп до Интернет;
- ползване на стационарни телефони с вътрешна и външна линия, като разговорите се заплащат от „Информационно обслужване“ АД въз основа на издадена фактура от НАП;
- условия за провеждане на работни срещи.

3.7. Осигуряване на достъп

На „Информационно обслужване“ АД ще бъде осигурен следния достъп за целите на изпълнение на дейностите по настоящата техническа спецификация:

- Достъп до тестова среда – с права за четене и при необходимост с права за писане, като за целта ще бъдат създадени специални потребители с необходимите права.

НАП ще предостави достъп до необходимите за изпълнение на договора ИТ активи и документация, вкл. на електронен носител с цел актуализирането ѝ. Достъпът до данни, необходими за изпълнение на заявката, ще бъде предоставян при получаване на обосновано искане от „Информационно обслужване“ АД и предоставени декларации по образец съгласно Приложение 3 на рамков договор №138/21.12.2023 г., сключен между НАП и ИО АД.

3.8. Оборудване

НАП няма ангажимент за осигуряване на офис-техника, консумативи и др.

Цялото необходимо оборудване, вкл. техническо, програмно и други за целите на работата на екипа на „Информационно обслужване“ АД, следва да бъдат осигурени от него с изключение на оборудването за средата за тестване в НАП и реалната среда на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП.

3.9. Политика и правила за защита на информацията

Съгласно рамков договор № 138/21.12.2023 г., сключен между НАП и ИО АД.

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Функционалността на мобилното приложение обхваща услуги, при които по зададени параметри се извлича справочна информация и услуги, при които след логване се подават документи към системи на НАП (напр. въвеждане на касови бележки в система „Касов бон“).

Всички процеси, свързани с функционирането на мобилното приложение се осъществяват в реално време, като разчитат на наличие на връзка със съответната

система.

Входът в приложението в продукционна среда се осъществява с отваряне на приложението в мобилното устройство на потребителя. Разработени са следните услуги:

- Здравен статус: за извършване на проверка дали лицето е с непрекъснати здравноосигурителни права;
- Регистър по ЗДДС: за извършване на справка за лица, регистрирани по ЗДДС и лица, получили разрешение за прилагане на режим за касова отчетност на ДДС;
- Данъчен календар;
- Офиси: за извличане на информация за офисите на централната приходна администрация (включва офиси на НАП и МДТ) с визуализация на данните върху карта и интеграция с приложението Google Maps за навигация до избрания офис;
- Лотария с касови бележки (след регистрация в сайта kasovbon.bg) – премахната през 2020г.;
- Проверка на касови бележки: за проверката на касови бележки посредством сканиране или ръчно въвеждане.

ИТ архитектура

Мобилно приложение: Adobe Cordova

Системен софтуер на проху сървър: Linux Ubuntu Server

Приложен софтуер на сървър: Web server – Apache

Език за програмиране – PHP, JavaScript, HTML, CSS

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЗАЯВКАТА

5.1. Общи изисквания към изпълнението на дейностите по заявката

Изпълнителят следва да спазва всички нормативни изисквания по отношение на дейността на НАП и електронното управление в Република България, приложими към обхвата и предмета на заявката.

5.2. Управление на дейностите, предмет на заявката

Дейностите по управление трябва да включват като минимум управление на реализацията на всички дейности, посочени в настоящата заявка и постигане на очакваните резултати, както и разпределението на участниците в екипа за управление на заявката по роли, график и дейности при изпълнение на настоящата заявка.

Доброто управление на дейностите трябва да включва и осигури:

- координиране на усилията на експертите от страна на Изпълнителя и Възложителя и осигуряване на висока степен на взаимодействие между членовете на двата екипа;
- оптимално използване на ресурсите;
- текущ контрол по изпълнението на дейностите;
- разпространяване навреме на необходимата информация до всички участници в изпълнението на дейностите;
- осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата

5.3. Управление на риска

През времето за изпълнение на дейностите по заявката Изпълнителят трябва да следи рисковете, да оценява тяхното влияние, да анализира ситуацията и да идентифицира (евентуално) нови рискове.

В хода на изпълнение на дейностите по заявката Изпълнителят следва да идентифицира потенциални рискове и да ги докладва.

Възможни рискове са:

- Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението – предмет на актуализация на настоящата заявка;
- Недобра комуникация между екипите на НАП и Изпълнителя по време на изпълнение на различните дейности;
- Ненавременен изпълнение на предвидените по заявка дейности от страна на Изпълнителя и Възложителя;
- Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на заявката;
- Забавяне при изпълнение на дейностите, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата заявка;
- Недостатъчна яснота по правната рамка и/или променяща се правна рамка по време на изпълнение на заявката;
- Други рискове идентифицирани от Изпълнителя по време на изпълнението на дейностите по заявката.

6. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТТА

Дейностите, описани по-долу, следва да се прилагат върху (1) тестова среда и (2) среда за реална работа. Дейностите, които следва да се изпълнят от „Информационно обслужване“ АД върху средата за реална работа, ще се извършват само от, в присъствието на, или координирано със служители на НАП.

6.1. Поддръжка на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП

6.1.1. Дейности по поддържане на приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП

Поддръжката на на електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП включва:

- 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;
- 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;
- Актуализиране и промяна на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП при промяна в нормативната уредба или/и работните процедури, процеси и документи в НАП. Промените и допълненията се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП. Заявени 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.
- Актуализиране на документи, номенклатури, класификатори и др., използвани в Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на

НАП. Актуализациите се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП.

- Промяна на заложените процеси, функционалности и валидации в приложния софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП. 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.
- Оказване на съдействие на Възложителя при:
 - (а) Инсталация и оптимизация, включващи:
 - наблюдение на основни параметри от работата на приложението. Оптимизация на отделните елементи на приложението. Преглед на дизайна на приложната среда и изготвяне при необходимост на препоръки за нейната оптимизация;
 - инсталация на версии, пачове и други на приложението и на използвани средства за разработка;
 - поддръжка и настройка на приложението при въвеждане на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървъра за работа на приложението или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер);
 - (б) Използване на административните модули и други специфични части на приложението – интерфейси, електронни услуги, съпоставки между базата данни на информационните системи с данни от други системи, налични при Възложителя.
 - (в) Контрол на версиите на приложния софтуер. Контролът на версиите се осъществява чрез специализиран софтуер на Възложителя;
 - (г) Оказване на съдействие на НАП при инсталиране на тестова, продуктивна или друга среда на сървъри.
- При възникнала необходимост или при поискване от страна на Възложителя, в срок, посочен от Възложителя и съгласуван с Изпълнителя:
 - (а) Изготвяне на доклади с конкретни препоръки по отношение настройка и оптимизация на връзките между приложен, системен софтуер и комуникационно и хардуерно оборудване на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;

(б) Изготвяне на доклади с конкретни препоръки по отношение на дизайна, консистентността, натовареността и оптимизацията на базата данни на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;

(в) Консултиране на екипа на НАП при създаването, наблюдението и управлението на приложната среда на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП.

- Реализация на подобрения или разширения в справочната част на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП. Заявените промени от този тип се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности, както и ако се установи грешка в изведените резултати, и не представляват развитие и/или надграждане на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП. Заявени 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП. Предложенията са в случай, че се установят грешки, генерирани в съществуващите функционалности и въвеждане на данни и документи в същите функционалности.
- Своевременна актуализация на техническата документация в съответствие с реализираните изменения;
- Съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП. Оптимизация на отделните елементи;
- Съдействие при инсталация на разработени нови версии и на използвани средства за разработка;
- Поддръжка и настройка на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;

- Поддържане на контрол на версиите на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, чрез SVN хранилището на НАП;
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП;
- 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;
- В случай на установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, 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;
 - чрез регистрация в система за управление на заявки като някои от следните типове заявка:
 - ✓ 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП 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	Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП 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	Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП 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 Приложен софтуер на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, 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, 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;
- Всяка промяна, която изисква допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в съществуващи бизнес процеси подлежи на одобрение от ИО АД и в случай, че надхвърля предвидения бюджет по заявката, ще се възлага в рамките на Договор №138/21.12.2023 г. с отделна заявка.

7. Документация

7.1. Изисквания към документацията

Изпълнителят е необходимо да извършва своевременна актуализация на техническата документация на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, съгласно обхвата и минималните изисквания към документацията и дейностите, включени в Приложение № 4 към рамков договор №138/21.12.2023 г. При установяване на несъответствие между текущото състояние на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП и техническата документация, Изпълнителят има ангажимент да актуализира документацията, като отрази действителното състояние на софтуера. Актуализираните версии на документи се предоставят за одобрение от страна на Възложителя.

При актуализация, актуализирани версии на техническата документация, следва

да се предоставят на НАП всяко тримесечие в SVN на НАП.

Цялата документация и всички технически описания, ръководства за работа, администриране и поддръжка, на електронните услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП, включително и на съставните и части, трябва да бъде налична на български език.

Всички документи трябва да бъдат предоставени от Изпълнителя в електронен формат (ODF / Office Open XML / MS Word DOC / RTF / PDF / HTML или др.), позволяващ пълнотекстово търсене / търсене по ключови думи и копиране на части от съдържанието от оригиналните документи във външни документи, за вътрешна употреба от НАП.

Навсякъде, където в документацията има включени диаграми или графики, те трябва да бъдат вградени в документите в оригиналния си векторен формат.

7.2. Прозрачност и отчетност

Документацията, предоставена от Изпълнителя на Възложителя трябва да бъде на български език в електронен формат. Копирането и редактирането на предоставените документи следва да бъде лесно осъществимо.

7.3. Протоколи

Изпълнителят трябва да изготвя протоколи за провежданите срещи по време на изпълнението на дейностите по заявката, описани в настоящия документ, при необходимост и при искане от страна на Възложителя.

Протоколите са неразделна част от документацията по изпълнението на заявката. Протоколът от срещите ще бъдат изпращани в електронен формат до всички присъствали лица в 3 дневен срок след провеждане на всяка среща. В едноседмичен срок след изпращането на всеки протокол, присъствалите на срещата лица могат да изпратят коментари и предложения за редакция, които, Изпълнителят ще нанесе в протокола. След края на този срок ще се счита, че всички присъствали на срещата са съгласни с вписаните в протоколите решения.

7.4. Комуникация

За оперативно управление на работата по заявката е необходимо да се провеждат срещи между координаторите по заявката от страна на Изпълнителя и НАП. На срещите ще се разглеждат оперативни въпроси, ще се отчита напредъкът по изпълнение на дейностите, плановете за следващия период на изпълнение и възникналите проблеми, вкл. ще се отчита статусът на всички регистрирани от НАП инциденти и проблеми за периода.

В процеса на изпълнение на дейностите от настоящия документ, представители на НАП и Изпълнителя могат да инициират работни срещи за уточняване на неясноти и изисквания за актуализиране, за дискутиране и решаване на възникнали проблеми. За целта инициращата страна следва да уведомява другата по електронен път (имейл) като предварително се заявява целта на срещата и темата за дискусия, на база на което съответният координатор по заявката от страна на НАП и координатор заявката от страна на Изпълнителя - ще определят експертите, които трябва да вземат участие.

От срещите, при необходимост, ще се изготвя протокол, който ще бъде неразделна част от документацията по изпълнението на заявката. Ангажимент за изготвяне на протокола има Изпълнителят.

Всяка промяна, която изисква допълнителен бизнес и/или функционален анализ, и промяна в съществуващи бизнес процеси, 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.