



**НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ**  
**ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ**

1000 гр. София бул. „Княз Александър Дондуков“ №52 Телефон: 0700 18 700 Електронен адрес: infocenter@nra.bg

<b>ЗАЯВКА по Договор №138 от 21.12.2023 г.</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ЗАЯВКА по Договор №138 от 21.12.2023 г.</b> (актуализирана)	<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>

<b>Позиция от План-графика (ПГ)-2024 г.:</b>	<b>2.21.</b>	<b>Дейност по поддръжка, промяна или развитие/разработване/надграждане на приложен софтуер</b>
<b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>	Поддръжка на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК	
<b>СРV код и описание на кода</b>	50324100-3 Услуги по поддържане на компютърни системи.	
<b>Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ</b>	Не	
<b>Стойност:</b> (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	120 000,00 лв. без ДДС, платими както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>• През 2024 г.: 30 000,00 лв. без ДДС</li> <li>• През 2025 г.: 40 000,00 лв. без ДДС</li> <li>• През 2026 г.: 40 000,00 лв. без ДДС</li> <li>• През 2027 г.: 10 000,00 лв. без ДДС</li> </ul>	
<b>Срок за плащане:</b> (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 за обслужване на задълженията по ЗУНК и издадена фактура на стойност 10 000,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.	
<b>Осигурено финансиране ДА/НЕ</b>	Да	
<b>Плащане с акредитив ДА/НЕ</b>	Не	
<b>Документи за плащане с акредитив</b>	Не	
<b>Срок на изпълнение:</b> (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.	

<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.)

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

<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо
<b>Отчитане:</b> <i>(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</i>	На части, както следва: За периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. с подписване от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответния тримесечен период, удостоверяващ извършените дейности по поддръжка на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
<b>Дирекция заявител в НАП:</b>	„Държавни вземания“
<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>	

**ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ:**

**Координатор от  
„Информационно  
обслужване“ АД по  
заявката**

**Координатор от  
„Информационно  
обслужване“ АД по  
Договора**

## ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

### 1. Въведение

#### 1.1 Цел

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към поддръжката на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК с цел осигуряване на работоспособност, непрекъсваемост, бързодействие и надлежно функциониране на всички съществуващи и внедрени функционалности на системата.

#### Общ преглед

ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК е разработена през периода 2002 г. Проектирана първоначално за обслужване на задълженията по Закона за уреждане на необслужваните кредити, договорени до 31 декември 1990 г. (ЗУНК), през 2006 г. с цел да се осигури възможност за обслужване на всички видове ЧДВ, информационната система е променена по договори с „Алфасис“ ЕООД.

Системата е поддържана до 31.12.2023 г. от „Информационно обслужване“ АД, като дейност в изпълнение на Договор №83 от 11.08.2020 г., сключен между НАП и „Информационно обслужване“ АД.

#### 1.2 Дефиниции и съкращения

Съкращение	Описание
ЗУНК	Закон за уреждане на необслужваните кредити, договорени до 31 декември 1990г.
ИО АД	„Информационно обслужване“ АД
ИС	Информационна система
ДВ	(дирекция) Държавни вземания
МФ	Министерство на финансите
НАП	Национална агенция за приходите
ЦУ на НАП	Централно управление на Националната агенция за приходите



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ  
ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

---

**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 ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК;
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК;
- 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 за обслужване на задълженията по ЗУНК;
- Актуализиране, промяна и допълнение на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК при промяна в нормативната уредба или/и работните процедури, процеси и документи в НАП, доколкото позволяват технологиите, използвани за изграждане на системата. Промените и допълненията се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. 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 номенклатури и класификатори, използвани в ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. Актуализациите се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок до 3 работни дни от датата на заявяването им;
- Актуализиране и унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част и използвана терминология в ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. Актуализирането и унифицирането се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок до 5 работни дни от датата на заявяването им;



## НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

### ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

---

- Промяна на заложените процеси, функционалности и валидации в ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК след заявка от страна на НАП, доколкото позволяват технологиите, използвани за изграждане на системата. Заявени промени от този тип се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. 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;
- Реализация на подобрения или разширения в справочната част на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК, доколкото позволяват технологиите, използвани за изграждане на системата. 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 ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. 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 ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. 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 ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК. Оптимизация на отделните елементи;
- Съдействие при инсталация на разработени нови версии и на използвани средства за разработка;
- Поддръжка и настройка на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК 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). Поради спецификата на използваните технологии е възможно нови версии и пачове на операционната система/базата данни/приложния сървър или клиентските компютърни станции да не са приложими за работа на системата;



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ  
ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

---

- Оказване на съдействие при използване на административния модул на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК 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 за обслужване на задълженията по ЗУНК;
- Поддържане на контрол на версиите на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК, чрез SVN хранилището на НАП;
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК;
- 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 програмен продукт ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК, 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;



**НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ**  
**ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ**

- ✓ 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 ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК 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 4/24 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	ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК не функционира - критична функционалност, блокира или не функционира нормално или има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите или приложната среда.	До 4 часа	До отстраняване на проблема, но не повече от 3 работни дни.
Средно	ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК 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 4 часа	До отстраняване на проблема, но не повече от 6 работни дни
Ниско	Нормалната производителност на ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК или някаква част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	До 24 часа	До 10 работни дни





**НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ**  
**ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ**

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 за обслужване на задълженията по ЗУНК, 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



**НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ**  
**ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ**

---

промени.

- Относно документите, изготвяни, съгласувани и одобрявани в хода на изпълнение на дейността се прилагат изискванията, регламентирани в Договор №138/21.12.2023 г. 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.