


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.	2.24.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на Информационна система „ФУДВ /надградена/ - СУПТО, е-магазини, одиторски файлове“ (ИС СУПТО)	
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	237 600,00 лв. без ДДС , платими както следва: През 2024 г.: 59 400,00 лв. без ДДС; През 2025 г.: 79 200,00 лв. без ДДС; През 2026 г.: 79 200,00 лв. без ДДС; През 2027 г.: 19 800,00 лв. без ДДС.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	На части, както следва: За периода 01.01.2024 г. – 31.12.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответното тримесечие, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на Информационна система „ФУДВ /надградена/ - СУПТО, е-магазини, одиторски файлове“ (ИС СУПТО) и издадена фактура на стойност 19 800,00 лв. без ДДС за съответното 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 01.01.2024 г. – 31.12.2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за съответното тримесечие, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на Информационна система „ФУДВ /надградена/ - СУПТО, е-магазини, одиторски файлове“ (ИС СУПТО). Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.
Дирекция заявител в НАП:	дирекция „Контрол“
Координатори 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	
Координатори от дирекцията заявител:	
Координатор от дирекция ИСЕУ	
Директор на дирекция заявител в НАП:	
ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Директор на дирекция ИСЕУ:	

<p>Директор на дирекция МИСС:</p>	
<p>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</p>	
<p>Зам. изпълнителен директор на НАП:</p>	
<p>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ:</p>	
<p>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</p>	
<p>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по Договора</p>	

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

1. Въведение

1.1 Цел

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към поддръжката на Информационна система „ФУДВ /надградена/ - СУПТО, е-магазини, одиторски файлове“ (ИС СУПТО).

1.2 Общ преглед

Информационна система „ФУДВ /надградена/ - СУПТО, е-магазини, одиторски файлове“ (ИС СУПТО) е разработена в изпълнение на заявка по ред 19 от План-графика за 2020 г. по Договор №83 от 11.08.2020 г. Системата се използва за подготовка при възложено контролно производство на ЗЛ и други случаи, свързани с работата на служители от дирекция Контрол. Софтуерът на ИС СУПТО предоставя справочна функционалност върху данни за СУПТО и електронни магазини, получени от следните електронни услуги в Портала на НАП:

- Декларация за съответствие и информация за софтуер за управление на продажбите в търговски обект (СУПТО) съгласно наредба Н-18/2006 г., подавана от производител/разпространител (ЕУ СУПТО);
- Информация, подавана от лицата по чл. 118, ал. 18 от ЗДДС за използвания софтуер за управление на продажбите в търговски обект;
- Информация, подавана от лицата по чл. 3 от Наредба Н-18/2006 г., извършващи продажби на стоки/услуги чрез електронен магазин;
- Стандартизиран одиторски файл от лице по чл. 3, ал. 17 от Наредба Н-18/2006 г.;
- Подаване на данни за броя и стойността на трансакциите по платежна сметка, извършени чрез виртуален POS, съгласно чл. 25, ал. 3, от Закона за НАП;
- Подаване на данни за предоставените виртуални POS терминали съгласно чл. 25, ал.1 от Закона за НАП;
- Информация съгласно чл. 25, ал. 3 от ЗНАП за трансакциите, постъпили по платежните сметки на ЗЛ от ТБ/ДПУ от POS;
- Информация съгласно чл. 25, ал. 1 от ЗНАП за виртуални POS терминали на ТБ/ДПУ, предоставени за ползване на ЗЛ;

- Подаване на данни за вътрешни и изходящи международни пощенски пратки с наложен платеж съгласно чл. 25б от Закона за НАП;
 Подаване на данни за изходящи международни пощенски пратки - малки пакети и пощенски колети съгласно чл. 25б от Закона за НАП.

Разработени са оперативни и аналитични справки върху подадените през електронните услуги данни.

Дефиниции и съкращения

Съкращение	Описание
МАПУДИС	Бизнес анализ и моделиране на процесите
БД	Бази данни
ИО	Информационно обслужване
ИС	Информационна система
ИСЕУ	Информационни системи и моделиране на бизнес процеси
НАП	Национална агенция за приходите
RO	Идентификационен потребителски номер на служителите на НАП
ТД	Териториална дирекция на НАП
ИС СУПТО	Информационна система „ФУДВ /надградена/ - СУПТО, е-магазини, одиторски файлове“
ЦУ на НАП	Централно управление на Националната агенция за приходите

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 СУПТО;
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на ИС СУПТО;
- 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 СУПТО;
- Актуализиране на номенклатури и класификатори, използвани в ИС СУПТО, единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ИС СУПТО. 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 СУПТО 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 СУПТО. 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 СУПТО. 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, предварително уточнен 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 СУПТО. Оптимизация на отделните елементи;
- Осигурена коректна работа на приложния софтуер на ИС СУПТО;
- 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 ИС СУПТО и помощ на потребителите при работа със системата, в т. ч. на място, по телефон, електронна поща;

- Консултиране на екипа на НАП при наблюдението и управлението на ИС СУПТО;
- Поддържане на контрол на версиите на ИС СУПТО, чрез SVN хранилището на НАП;
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ИС СУПТО;
- 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;
- Оказване на съдействие на Възложителя при 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 СУПТО, 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.

- При възникнали проблеми, свързани с ИС СУПТО следва да осигури анализ и решение всеки работен ден от 9.00 часа до 17:30 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 СУПТО 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 СУПТО 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 СУПТО 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 СУПТО 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.