



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

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Позиция от План-графика (ПГ)-2024 г.</b>   | <b>2.23.</b>   | <b>Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.</b> |
| <b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>  | <b>Поддръжка на приложението Единен компонент за подписване (ЕКП)</b>  |  |
| <b>CPV 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: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС</b>               | 340 200,00 лв. без ДДС, платими както следва:<br>През 2024 г.: 85 050,00 лв. без ДДС;<br>През 2025 г.: 113 400,00 лв. без ДДС;<br>През 2026 г.: 113 400,00 лв. без ДДС;<br>През 2027 г.: 28 350 лв. без ДДС;   |  |
| <b>Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)</b>                  | На части, както следва:<br>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 приложението Единен компонент за подписване (ЕКП) и издадена фактура на стойност 28 350,00 лв. без ДДС за съответното 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: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)</b> | От 01.01.2024 г. <sup>2</sup> до 31.12.2026 г.   |  |
| <b>Гаранционен срок:</b>  | 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> | <p>На части, както следва:<br/>         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 приложението Единен компонент за подписване (ЕКП). Към протоколите се прилагат отчети за извършените дейности за съответния тримесечен период.</p> |  |
| <b>Дирекция заявител в НАП:</b>   | „Информационни системи и електронно управление“ (ИСЕУ)  |  |
| <b>Координатор от дирекцията заявител:</b>  |   |  |
| <b>Приложения:</b><br><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>Координатор от дирекцията заявител:</b>  |   |  |
| <b>Директор на дирекция заявител в НАП:</b>   |   |  |
| <b>ЗАЯВКАТА е СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>   |   |  |
| <b>Директор на дирекция МИСС:</b>   |   |  |
| <b>Директор на дирекция ИСЕУ:</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>   |   |  |

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

## ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

### 1. Въведение

#### 1.1 Цел

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към поддръжката на приложението Единен компонент за подписване (ЕКП).

#### 1.2 Общ преглед

ЕКП е разработена в периода 2020 г./2021 г. от „Информационно обслужване“ АД в изпълнение на заявка по ред 21 от План-графика за 2020 г. по Договор №138 от 21.12.2023 г.

ЕКП е разработена с цел осигуряване на функционалност за електронно подписване на документи за целите на документооборота в НАП, както и да осигури API за интегриране на вътрешни системи на НАП, които да ползват функционалността за електронно подписване на документи, създадени в работата чрез системите.

Поддръжката на функционалностите на ЕКП, следва да осигури работоспособност, непрекъсваемост, бързодействие и надлежно функциониране на всички съществуващи и внедрени функционалности на системата.

#### *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                               |
| ЕКП       | Единен компонент за подписване                             |
| 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 ЕКП.
- Поддържане на работоспособност и основни параметри на ЕКП.
- 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 ЕКП.
- Актуализиране, промяна и допълнение на ЕКП 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 ЕКП. 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 ЕКП. Актуализациите се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЕКП. 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 ЕКП. Актуализирането и унифицирането се отнасят единствено за съществуващи и внедрени функционалности и не представляват развитие и/или надграждане на ЕКП. Заявени промени от този тип се реализират и инсталират в срок до 5 работни дни от датата на заявяването им;
- Промяна на заложените процеси, функционалности и валидации в ЕКП 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 ЕКП. 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 ЕКП. 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 ЕКП. 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 ЕКП. 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 ЕКП. Оптимизация на отделните елементи.
- Съдействие при инсталация на разработени нови версии и на използвани средства за разработка.
- Поддръжка и настройка на ЕКП при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървъра за работа на системата или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер).
- Оказване на съдействие при използване на административния модул на ЕКП 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 ЕКП.
- Поддържане на контрол на версиите на ЕКП, чрез SVN хранилището на НАП.
- Извършване на трансфер на знания по инициатива на НАП с цел запознаване и анализ на извършените промени в ЕКП.

- 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 програмен продукт ЕКП, 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 ЕКП 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:

| Ниво на критичност (приоритет) | Описание  | Време за реакция | Срок за отстраняване на инциденти или проблеми   |
|--------------------------------|---|------------------|--|
| Висок                          | ЕКП 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 24 часа.  |
| Средно                         | ЕКП 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 2 работни дни   |
| Ниско                          | Нормалната производителност на ЕКП или някаква част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.   | До 4 часа        | До 3 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 ЕКП, инсталация или конфигурация.   | До 4 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 №138 от 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, 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 от 21.12.2023 г.