


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.:	3.11.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Осигуряване правото на ползване на лицензи и внедряване на SS Заявка към HR на HeRMeS в НАП, част от системата за Управление на човешките ресурси HeRMeS в НАП и осигуряване на гаранционна поддръжка	
CPV код и описание на кода	48517000-5 Софтуерни пакети за информационни технологии	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да бъде до заложената в План-графика) без ДДС	21 710,00 лв. без ДДС	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	Еднократно, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по Осигуряване правото на ползване на лицензи и внедряване на SS Заявка към HR на HeRMeS в НАП и фактура на стойност 21 710,00 лв. без ДДС.	
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)	Срок за осигуряване правото на ползване на лицензи и внедряване на SS Заявка към HR на HeRMeS в НАП – до 15.12.2024 г.; Срок на поддръжка – от датата на внедряване до 31.12.2026 г.	
Гаранционен срок:	от датата на внедряване до 31.12.2026 г.	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Еднократно, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по Осигуряване правото на ползване на лицензи и внедряване на SS Заявка към HR на HeRMeS в НАП и фактура на стойност 21 710,00 лв. без ДДС.	

¹ Отбелязва се в случай, че заявката е актуализирана

Дирекция заявител в НАП:	Дирекция „Управление на човешките ресурси“ (УЧР)
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	
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	

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

ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

1. ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА

Целта на настоящия документ е да опише изискванията към изпълнението на дейност с предмет „Осигуряване правото на ползване, внедряване, гаранционна поддръжка и извън гаранционна поддръжка на Self-Service Заявка към HR, част от „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП.

2. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Към настоящия момент за нуждите на функция „Управление на човешките ресурси“ в НАП се използва Софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ и приложния Self Service към него, с изключение на заявките за предоставяне на документи и/или услуги от функция УЧР и функция БФ.

3. ОПИСАНИЕ И ПРЕДМЕТА НА ЗАЯВКАТА

Придобиване на правото на ползване на лиценз и внедряване на Self-Service Заявка към HR Система за управление на човешките ресурси HeRMeS (SS Заявка), като допълнение към вече използваните приложни полета на Self-Service към програмен продукт - HeRMeS.

Внедряването на SS Заявка, ще автоматизира процеса по заявяване потребността от издаване на служебни бележки, удостоверения: УП 3, УП 2, производствени характеристики и др. документи от функция УЧР и/или БФ, включително и подаване на заявление за издаване или спиране на карта/карти MultiSport, и/или други услуги.

Внедряването на SS Заявка към HR ще способства и за поддържане/извличането на справочна информация по отношение заявените потребности на служителите.

Внедряването на SS Заявка към HR ще улесни цялостния процес по логистика, ще намали хартиения документооборот, ще спести време на служителите и ще допринесе за по-бързото и качествено предоставяне на административни услуги от компетентността на функция УЧР и БФ.

Друго предимство на SS Заявка към HR е, че служителите на НАП, без значение къде работят (ТД на НАП, Офис/дирекция за Обслужване и/или с ИРМ на ЦУ на НАП) ще могат да използват единна система - Self-Service за подаване на заявления за издаване на документи от компетентността на дирекция УЧР и дирекция БФ, което ще централизира подаването на заявления за издаване на документи, удостоверяване на правоотношенията им и/или за заявяване използването на услуги предоставяни от работодателя (на карта/карти MultiSport).

В обхвата на заявката се включват следните дейности:

- **Дейност № 1.** Анализ на приложните полета/възможностите на SS Заявка към HR, в съответствие със спецификата на правоотношенията и изискванията на Администрацията.
- **Дейност № 2.** Предоставяне, инсталиране и настройване в съответствие с нуждите на НАП на SS Заявка към HR.
- **Дейност № 3.** Изготвяне и предоставяне на техническа и експлоатационна документация.
- **Дейност № 4.** Тестване в тестова среда.
- **Дейност № 5.** Внедряване в реална среда.
- **Дейност № 6.** Провеждане на обучения и инструктаж на служителите за работа със SS Заявка към HR.
- **Дейност № 7.** Осигуряване на гаранционна поддръжка.

4. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Място на изпълнение на заявката: Административната сграда на Централно управление на Национална агенция за приходите (ЦУ на НАП), гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ № 52. Обучението и инструктажа за работа със SS Заявка към HR, се провеждат в електронна среда (онлайн платформа).

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ДОКУМЕНТИРАНЕ

- Изпълнителят следва да предостави 164 безсрочни лиценза за SS Заявка към HR за 8200 активни назначения, (всеки лиценз е за 50 активни назначения);
- В обхвата на SS Заявка към HR да са включени следните възможности:

- Регистър на подадените заявки от служителите;
- Възможност за избор на документ и/или услуга от падащо меню или екранни бутони;
- Възможност за извличане на справочна информация.

5.1. Изпълнителят е необходимо да извърши и документира следните дейности:

5.1.1. Анализ на потребностите на възложителя, в съответствие с възможностите/приложните полета на Self Service Заявки към HR в срок не по-дълъг от един месец. В резултат на анализа Изпълнителят следва да изготви подробен план-график, който да съдържа описание на последователността на действия и организационни мероприятия, които ще извърши в изпълнение на договора, зависимостите помежду им, както и отговорностите на екипа, ангажиран с изпълнението му. В документа следва да се опишат сроковете на заданието включващи:

- ✓ предоставяне на функционална и техническа спецификация, в срок не по-късно от 20 дни от подписване на договора за възлагане изпълнението на дейността;
- ✓ предоставяне на безсрочно право на ползване и функционалности на Self Service Заявки към HR в срок не по – късно от датата на внедряване на допълнителните функционалности на системата;
- ✓ инсталиране и интегриране на допълнителната функционалност Self Service Заявки към HR със съществуващите модули и функционалности на *Система за управление на човешките ресурси HeRMES*. Изпълнителят извършва дейностите в срок не по-късно от датата на внедряване на допълнителната функционалност на системата, в присъствието на служители на Възложителя;
- ✓ надграждане на съществуващия Self Service с възможност за използване от служителите на Self Service Заявки към HR – в

срок не по-късно от 30 дни от подписване на договора за възлагане изпълнението на дейността;

- ✓ тестване в работна среда, Изпълнителят извършва обучение на служителите на Възложителя, които ще проведат тестовете, по тестови сценарии, предоставени от Изпълнителя, в срок не по-късно от 15 дни след извършено надграждане на съществуващия Self Service с възможност за използване от служителите на Self Service Заявки към HR;
- ✓ надграждане на Софтуерен продукт Управление на човешките ресурси HeRMeS в НАП със Self Service Заявки към HR, на Self Service портала на НАП в срок не по-късно от 30 дни от подписване на договора за възлагане изпълнението на дейността;
- ✓ Внедряване на надградените Self Service Заявки към HR в срок не по-късно от 30 дни от подписване на договора за възлагане изпълнението на дейността
- ✓ провеждане на обучения и инструктаж за работа на потребители и администратори. Обучение на 30 служители на НАП се провежда след предоставяне правото на ползване и инсталиране на Self Service Заявки към HR в срок не по-късно от 10 дни от внедряването им;
- ✓ изпълнителят изготвя спецификация, съдържаща детайлно описание на функционалностите и техническите изисквания, описание на интерфейсите, потребителските роли със съответстващите им права за ползване. Уточняването на изискванията следва да се осъществи на съвместна работна среща с участие на бизнес-анализатори на Изпълнителя и на представители на Възложителя.

5.1.2. Осигуряване на гаранционна поддръжка на Self Service Заявки към HR, за срок до 31.12.2026 г., съдържаща:

- ✓ процедура за регистриране (класифициране) отстраняване на

неизправности, предвиждащи и оказване на помощ на място в помещения на Възложителя при наличие на проблем с функционирането на Self Service Заявки към HR, вкл. наличие на телефонна линия за оказване на съдействие по телефон в работни дни от 09:00 ч. до 17:30 ч., доколкото това е възможно да бъде разрешено с разяснения направени по телефон.

- ✓ определяне на време за реакция за различни видове неизправности.
- ✓ В случай на установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на Self Service Заявки, лицето, установило проблема, регистрира заявка за проблем/инцидент в система за управление на заявки (СУЗ), осигурена от Изпълнителя. 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 Изпълнителя.

5.2. Функционални изисквания към Self Service Заявки към HR:

- ✓ Системата следва да идентифицира потребителите – служители на НАП, чрез потребителско име и парола и да позволява да подават заявки за искане/издаване на съответен документ и/или услуга, услуги;
- ✓ В Self Service Заявки към HR следва да се визуализират екранни форми, и/или чрез падащо меню възможности за избор за заявяване на документ и/или на карта/карти MultiSport. Във всяка от тях да има възможност за попълване, редакция и изпращане. Получаване на нотификация по имейл до служителя, че заявката му е приета;
- ✓ Служителите от функция УЧР, да получават нотификация за подадена заявка и идентификация в модул Вътрешни услуги;
- ✓ Настройка на модул Вътрешни услуги в Система за управление на човешките ресурси HeRMeS за нуждите на НАП;
- ✓ Извличане на Справочна информация от Система за управление на

човешките ресурси HeRMeS, за подадените заявки, която да включва три имена; ID на назначение, ЕГН, длъжност на служителя, структура до ниво сектор и заявеният вид на документа и/или услуга;

- ✓ Self Service Заявки към HR, следва да поддържа интеграция в реално време със следните информационни системи на НАП:
 - ИС на НАП за централизирано управление на достъпа на потребителите до информационните системи в НАП и Централизирана система за управление на достъпа;
 - Интеграция с останалите модули на *Система за управление на човешките ресурси HeRMeS*, гарантираща пълната им съвместимост;
 - Имейл сървър.
- ✓ Системата следва да позволява поддържане на множество потребители едновременно;

6. ТЕХНИЧЕСКА СРЕДА И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ КАПАЦИТЕТНИТЕ ВЪЗМОЖНОСТИ

За целите на инсталиране на предоставените модул и функционалност на Self Service Заявки към HR, които следва да се интегрират и гарантира пълната им съвместимост със *Система за управление на човешките ресурси HeRMeS*. Изпълнителя следва да използва наличните в НАП основни компоненти на базовия софтуер, върху който към момента е инсталиран и функционира, като се съобрази с технологичната, софтуерна и архитектурна рамка на НАП.

7. ДРУГИ ИЗИСКВАНИЯ

7.1. Изисквания към предоставеното право на ползване

- ✓ НАП следва да придобие безсрочно право на ползване на Self Service Заявки към HR и безпроблемна работа на Модул „Вътрешни услуги“.

Предоставеното право на ползване трябва да дава право на НАП да използва последните актуални версии на предоставените модул и функционалности на Self Service Заявки към HR към датата на доставянето им за целите на НАП.