



**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"/> <sup>1</sup>

<b>Позиция от План-графика (ПГ)- 2024 г.:</b>	1.14.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
<b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>	Поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMes“ в НАП	
<b>CPV код и описание на кода</b>	72267100-0 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии	
<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	Обща стойност <b>438 400,00</b> лв. без ДДС платими, както следва: През 2025 г. – 164 400,00 лв. без ДДС; През 2026 г. – 219 200,00 лв. без ДДС; През 2027 г. – 54 800,00 лв. без ДДС.	
<b>Срок за плащане:</b> (еднократно, на части, периодично и по години или др.)	На части: • За периода 01.01.2025 г. – 31.12.2026 г. - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMes“ за съответния тримесечен период и фактура на стойност 54 800,00 лв. без ДДС 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 01.01.2025 г. до 31.12.2026 г.	
<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо	

<sup>1</sup> Отбелязва се в случай, че заявката е актуализирана

<b>Отчитане:</b> <i>(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</i>	На части: <ul style="list-style-type: none"> <li>• За периода 01.01.2025 г. – 31.12.2026 г. - с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ за съответния тримесечен период и фактура на стойност 54 800,00 лв. без ДДС за съответния тримесечен период.</li> </ul>	
<b>Дирекция заявител в НАП:</b>	Дирекция „Управление на човешките ресурси“ (УЧР)	
<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 дирекцията заявител в НАП:</b>		
<b>ЗАЯВКАТА Е СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>		
<b>Директор на дирекция ИСЕУ:</b>		
<b>Директор на дирекция МИСС:</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**  
**ЗА ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕРЕН ПРОДУКТ „СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА**  
**ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ HeRMeS“ в НАП**

**I. ОПИСАНИЕ И ПРЕДМЕТА НА ДЕЙНОСТТА**

1. Дейността по „Поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП“ и поддръжка на функционалност „Управление на представянето“ и селф-сървис „Оценка на представянето“, (за които към момента на изготвяне на заявката има действащ договор за поддръжка, до 31.12.2024 г.), върху сървърите и работните станции на НАП и уеб-сървъра на HeRMeS, както и на интерфейса от HeRMeS 6/7 към SAP ECC 6.0, включително:

- Предоставяне на нови версии, изменения и допълнения на софтуера, както и на свързаната с тях документация/инструкции за работа, в това число предоставяне на технология, чрез която да има възможност за актуализиране и/или корекция на шаблонни документи и справки, работеща с актуалната версия на MS Office, използвана от НАП;
- Отстраняване на технически проблеми в софтуера;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на всички видове съществуващи документи за печат, изведени от системата и въвеждане на нови при необходимост, съгласно утвърдените образци на НАП;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на изготвяните от „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ длъжностни разписания и поименни разписания на длъжностите, съгласно утвърдените образци в НАП;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на Счетоводната информация, на изготвените файлове и експортирани данни свързани с изплатените възнаграждения във функционалностите „Възнаграждения“ и „Плащания“ на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на използваните модули в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ от НАП;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на съществуващи аналитичности на осчетоводяването и въвеждане на нови такива при необходимост;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекции при възникване на плащания по нови програми и проекти;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на заложените модели за изготвяне на справки, служебни бележки и статистически отчети, свързани с изплатените възнаграждения, в модулите „Възнаграждения“ и „Плащания“ на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвани от НАП;
- Във връзка с изготвяне на статистическите отчети и на специализирани счетоводни справки да се извършват настройки за обвързване на плащания за предходен период с текущ период (например плащания по програми);
- Отстраняване на грешно записани данни в базата, които автоматично са генерирани от приложението и грешките са по вина на приложението;
- Своевременно отразяване на промените на законодателството, в т.ч. и указания на Министерство на финансите, Счетоводна политика, Вътрешни правила за работната заплата и други в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвана от НАП.
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на автоматизирания процес по подготовка и изготвяне на отделните планове за обучения, Национален план за обучение (НПО), Годишен план за обучение (ГПО) по ЗДСл, План за национални съвещания и работни срещи (ПНСРС) и Местни планове за обучение (МПО) за Централно управление (ЦУ) на НАП и Териториалните дирекции (ТД) на НАП;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на автоматичното изготвяне на график за провеждане на обученията чрез обвързаност със залите и учебните центрове, в които ще се провежда обучението;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на администрирането на разписания на курсове и на заявяване на служители;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на генерирането на заповед за обучение/работна среща и списък на участниците;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на генерирането на договор за обучение съгласно разпоредбите на чл. 35, ал. 3 от **Закона за държавния служител (ЗДСл)** и чл. 234 от **Кодекса на труда (КТ)**;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на въвеждането на прогнозни разходи за обучение (командировка, хонорари, такси за участие и др.) и последваща справка на разходваните средства – общо по планове за обучение и ТД, дирекция в ЦУ на НАП и за всеки служител (съгласно заповед за командировка, разходите за възнаграждения на нещатните обучаващи и външни лектори);

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на организирането на всеки план за обучение в отделен модул;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на поддържане на списъци, генериране на удостоверения, сертификати и формуляри за приключени обучения; Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на функционалността (възможността) за настройване на MS Word шаблони на удостоверения за участие в курс;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на функционалността (възможността) за издаване на справки;
- Поддръжка, настройка и при необходимост оказване на съдействие за изтриване на съществуващи данни в базата, които са неактуални, с отпаднала необходимост от използване, създаващи оперативни затруднения при функционалното използване/администриране на информацията в модулите, предоставени на НАП, чрез „Система за управление на човешките ресурси HeRMes“;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на автоматизирания процес по подготовка, стартиране на кампания, коригиране на групи назначения, генериране на формуляри за оценки, определяне на роли и генериране на извлечения от формуляри за оценка на изпълнението на служителите и протоколи за оценки за допълнително възнаграждение за постигнати резултати (ДВПР);
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на всички видове PDF шаблони на извлечения от формуляри за оценка или протоколи за оценка на ДВПР;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на функционалността за електронно разписване на документи в НАП – извлечения от формуляри за оценка и протоколи за оценки за ДВПР;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на осъществяването на интеграция на Селф Сървиса с ЦСУД в НАП, за осъществяване на двуфакторна идентификация за вход в системата, чрез потребителско име и парола и КЕП на служителя; (с доставчика, използван от НАП („Информационно обслужване“ АД)
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на електронния регистър на документи (за електронно подписани формуляри/протоколи за оценки);
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на архива с електронно подписани документи;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на Self Service “Оценка на представянето“, в т.ч. достъпа до ел. подписани документи;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на въведените в „Системата за управление на човешките ресурси HeRMeS“ организационни йерархии;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на релациите, в това число и специфични за служителите с роля „Оценяващ“ и „Контролиращ“ в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, съобразно организационните йерархии, поименни разписания на длъжностите и допълнителни настройки;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на взаимовръзките с останалите модули в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвани в НАП;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на поддържани списъци на служители, подлежащи на оценяване към съответния етап за годишно или тримесечно оценяване;
- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на разработените допълнителни, предефинирани справки, необходими за администрирането на процесите по годишното оценяване, изпълнението на длъжността и оценяването за целите на ДВПР;
- Извършване на оптимизация и реорганизация на обектите в базите данни с цел бързодействие и ефективна работа на системата;
- Извършване на оптимизация на работата на приложната среда, както и гранулиране на процесите в нея;
- Извършване на процес на архивиране на информация в базата данни, която не е оперативна, като по този начин се работи само с оперативни данни, и обемът на които е оптимален;
- Отделяне на архивираната информация в архивни таблици в базата данни с възможност за достъп до тях след възстановяване;
- Изграждане на тестовата среда на системата да става с анонимизирани данни, без да съдържа реални данни, но да се създадат/използват данни, които да осигурят, след извършеното тестване, ефективно действие и очакван резултат, при инсталирането им в реалната база/среда;
- Възможност за работа на информационната система с нови версии на бази данни Oracle и другите използвани компоненти, като се предвижда възможност за миграция към тях;
- Поддържане на стандартни възможности за извличане на информация от базата данни, за предоставяне на други информационни системи в НАП;
- Поддържане на логове, съдържащи информация за проблеми в работоспособността на системата на приложно ниво на сървърите и в базите данни;

- Поддръжка, настройка и при необходимост корекция на профилите за достъп за Селфсървисите, функционалностите за обучение на служители в съответните дирекции на НАП, обслужващи процесите по управление на човешките ресурси и обучение в НАП на централно и териториално ниво;

- При възникване на казуси, които не могат да бъдат решени дистанционно в рамките на един работен ден да се осигури помощ на място в ЦУ на НАП, ТД на НАП София, ТД на НАП Варна;

- Осигуряване на помощ по телефон по отношение на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, от 09:00 - 18:00 часа в работни дни, включваща разясняване на функциите и характеристиките, разясняване на документацията и проверка, анализ и поправка на грешки, доколкото това е възможно по телефона.

В случай на установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на програмен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, 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.

2. Предоставяне на поддръжка на функционалната изправност на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП, чрез осигуряване на нормалната работоспособност, съдържаща:

- Процедура(и) за регистриране (класифициране) отстраняване на неизправности в онлайн системата за управление на заявки (СУЗ), предвиждащи оказване на помощ на място в помещенията на НАП, при наличие на проблеми със „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ и наличие на телефонна линия за оказване на помощ през работните дни, от 9:00 – 18:00 часа, включваща разяснение на функциите и характеристиките на доставените функционалности на системата, разясняване на документацията и проверка, анализ и поправка на грешки, доколкото това е възможно по телефона;

- Оптимално време за реакция за различните типове неизправности;

- Да се гарантира консистентността на извлечените данни в експорти, които се предоставят на публични институции във връзка с подаването на нормативно изискваната справочна информация и оперативно въведените данни в HeRMeS.

3. Всички корекции по описаните по-горе функционалности, представляващи промяна спрямо описаната и внедрена конфигурация на системата с изключение на такива, наложени от българското законодателство се лимитират до 12 човеко-дни за срока на договора.

*При осъществяването на поддръжката на внедрените модули на „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП следва да се предложи възможност за защита на информацията, която да отговаря на следните изисквания:*

- Да не се съхранява/пази поверителна информация на клиентските компютри, вкл. web страници и съобщения за грешки;
- Клиентските сесии да се унищожават след предварително дефинирано време;
- Паролите да се съхраняват на сървър в криптиран вид и да съществуват политики за създаване и промяна на паролите на период от 6 м. Да няма пароли, които се съхраняват в Plain Text. Функционалностите за Селф-сървисите да предлагат възможност за интеграция с активна директория, при която паролите не се съхраняват в „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, използвана от НАП;
- Системата да предлага функционалност за създаване и промяна на роли за достъп както до основното приложение, така и до Селф-сървис модулите. за достъп да са съставени от два компонента:
  - o Профили за достъп до интерфейса на системата;
  - o Профили за достъп до данните в системата.
- Функционалностите за Селф-сървис да осигуряват проследимост (одит) на действията на всеки потребител, включително и информация за предишното състояние на данните, които той е променил, в резултат на своите действия.

В случай на установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на програмен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“, 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.