

Приложение № 2

към рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г.		☐
ЗАЯВКА по Рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г. (актуализирана)		☒ ¹
Позиция от ПГ- 2025 г.:	1.14.	Дейности по поддръжка, промяна или развитие/ разработване/ надграждане на приложен софтуер.
Описание на проект съгласно ПГ:	Поддръжка на софтуерен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ в НАП	
CPV код	72267100-0 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии	
Рег. номер на писмо от МЕР за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕР-10187 от 14.07.2025 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово	Обща стойност 438 400,00 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.	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	На части: За периода от датата на осигуряване до 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.	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	Не	
Документи за плащане с акредитив или авансово	Не	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от датата на осигуряване до 31.12.2026 г.	

¹ Отбелязва се в случай, че заявката е актуализирана

Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Неприложимо	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	На части: • За периода от датата на осигуряване до 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.	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри		
ЗАЯВКАТА Е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		
ЗАЯВКАТА Е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		
ЗАЯВКАТА Е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		

Ръководител на проект по заявката		 
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		  

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

Приложение 1

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

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-сървър 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, извеждани 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, настройки 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 осъществената 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.