



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

Приложение № 11

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

*за възлагане на обществена поръчка с предмет „Изнесени
дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство
на финансите”*

СЪДЪРЖАНИЕ

1.	Речник на термини, дефиниции и съкращения	5
	Таблица 1. Използвани термини и съкращения	5
2.	Въведение.....	11
2.1.	Цел на документа	12
2.2.	Обхват на документа.....	12
2.3.	Организация на работната среда, информационни технологии и изнесени дейности в системата на МФ.....	12
2.4.	Информационни технологии в системата на МФ	13
	Таблица 2. Институционална архитектура на системата на МФ.....	14
2.5.	Срок на изпълнение	15
3.	Изнесени дейности по управление на ИТ услуги	15
	Таблица 3. Услуги и структура на проектите в обхвата на услугите	15
4.	Организация на управлението на изнесените услуги	17
4.1.	Общи изисквания	17
4.2.	Органи на управление на изнесените услуги (дейности).....	18
4.3.	Преходни периоди.....	25
4.4.	Планиране обхвата на дейностите. Годишен План-график	30
4.5.	Възлагане на планираните в План-графика дейности. Заявки.....	32
4.6.	Изпълнение и контрол на проектите от План-графика	33
	Таблица 4. Срок за изготвяне на ДРДП според вида на проекта.....	34
4.7.	Изисквания към документацията.....	37
4.8.	Отчитане, тестване и приемане на извършената работа	41
5.	изисквания По предоставянето на услугите	46
5.1.	Ръководство и управление.....	46
5.2.	Изпълнителски екипи	47
5.3.	Изисквания към инфраструктурата на Изпълнителя.....	48
5.4.	Изисквания към териториалните екипи	48
5.5.	Управление на качеството	49
5.6.	Управление на риска.....	51
5.7.	Изисквания по сигурността	51
5.8.	Изисквания по управление на работните процеси.....	53
5.9.	Други изисквания	53
6.	Управление на МПД (услуга 1)	54
6.1.	Цел и обхват на услугата	54
6.2.	Общи изисквания към Услуга 1 „Управление на МПД”.....	55
	Таблица 6. Параметри на качеството на обслужване при инциденти.....	56
6.3.	Специфични изисквания по проект 1.1 Поддържане и развитие на МПД	57
6.4.	Специфични изисквания по проект 1.2 „Доставка на Интернет”.....	59
7.	Поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ (услуга 2).....	60
7.1.	Общи изисквания	60
7.2.	Дейности по оперативен контрол	61

7.3.	Дейности по техническо поддържане	61
7.4.	Дейности по предоставяне на Център за услуги (<i>Service Desk</i>).....	64
7.5.	Изисквания към изпълнителския екип на Услуга 2	65
8.	Поддържане и надграждане на приложен софтуер (услуга 3).....	65
8.1.	Цел и обхват на услугата	65
8.2.	Изисквания към изпълнителските екипи	65
8.3.	Общи изисквания за групите проекти, включени в настоящата услуга.	66
8.4.	Основни отговорности на Изпълнителя.....	66
8.5.	Изисквания за поддържане на приложен софтуер	70
	Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване	76
8.6.	Изисквания за надграждане на приложен софтуер	76
9.	Консултантски услуги в системата на МФ (услуга 4)	78
9.1.	Общи данни за услугата	78
9.2.	Дейности по предоставяне на консултантски услуги	79
9.3.	Други изисквания към услугата.....	79
10.	Доокомплектовки на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ (услуга 5) 80	
10.1.	Цел и обхват на дейностите	80
10.2.	Изисквания към дейностите	80
11.	Интеграция на приложен софтуер за АМ (услуга 8)	80
11.1.	Цел и обхват на услугата	80
11.2.	Дейности в обхвата на услугата.....	81
12.	Поддържане на SAP системата на МФ (услуга 9).....	83
12.1.	Поддържане на SAP системата в МФ.....	83
12.2.	Поддържане на системата СЕБРА в МФ	86
13.	Център за обслужване на потребители в АМ (услуга 10)	87
13.1.	Общо описание на „Център за обслужване на потребители в АМ“	87
13.2.	Обхват на Услуга 10.....	88
13.3.	Специфични изисквания.....	89
	Таблица 7-а. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на дейности по Услуга 10.....	96
14.	Приложения	97
14.1.	Приложение № 1. Офиси и работни места на МФ и ВРБ	97
	Таблица 8. Офиси на МФ.....	97
	Таблица 9. Офиси на АДФИ.....	97
	Таблица 10. Офиси на ДКХ	98
	Таблица 11. Офиси на ИАОСЕС	98
	Таблица 12. Офиси на НАП.....	98
	Таблица 13. Офиси на АМ.....	101
	Таблица 14. Офиси на АМ със специален режим на поддържане.....	108
	Таблица 15. Офиси на НКЖФ	110
	Таблица 16. Офиси на АОП.....	110
14.2.	Приложение № 2. Актуални нормативни актове, регламенти, директиви, стандарти и други документи.....	110

14.3.	Приложение № 3. Описание на технически инфраструктури в системата на МФ, свързани с МПД	114
	Таблица 17. Устройства в МПД	115
14.4.	Приложение № 4.1 Описание на софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ)....	116
	Таблица 18 Специализиран приложен софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ)	117
14.5.	Приложение № 4.2 Описание на софтуер в НАП	124
14.6.	Приложение № 4.3 Описание на софтуер в АМ.....	132
	Таблица 19. Системен софтуер и бази данни в АМ	132
	Таблица 20. Специализиран приложен софтуер в АМ	134
14.7.	Приложение № 5. Квалификация и професионален опит на ръководния персонал и екипите.....	144
14.8.	Приложение № 6. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата....	155
	Таблица 21. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата	155
14.9.	Приложение № 7. Параметри на качеството на обслужване на МПД за нуждите на АМ	156
14.10.	Приложение № 8. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ.....	158
14.11.	Приложение № 9: Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на НАП	160
14.12.	Приложение № 10 (към т. 4.3 от техническата спецификация).....	162

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ**Таблица 1. Използвани термини и съкращения**

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
ITIL		Библиотека за ИТ инфраструктура. Набор от най-добри практики за организиране на управлението на ИТ услуги, както и за процесите и съоръженията, необходими за поддържането им.
АМ		Агенция „Митници“
Бенефициент		Краен получател на услугата - ВРБ към министъра на финансите или структурно звено в администрацията на министерството (дирекция, инспекторат и др.) <i>Забележка: Дефиницията е условна и е приета само за нуждите на настоящата спецификация, като при тълкуването ѝ следва да се отчита единствено смисълът, вложен в настоящия контекст на използване на понятието</i>
Ведомства на Възложителя		1. МФ и ВРБ (без НАП и АМ) 2. НАП 3. АМ
ВРБ		Второстепенни разпоредители с бюджет към министъра на финансите
Дейност		Определени действия, които Изпълнителят следва да извърши с оглед нормално предоставяне на услуга
ДИСАД-АМ		Дирекция „Информационни системи и аналитична дейност“ в АМ
ДИСМБП		Дирекция „Информационни системи и моделиране на бизнес процеси“ в Национална агенция за приходите
ДИС-МФ		Дирекция „Информационни системи“ в Министерство на финансите
Допълнителни (нефункционални) изисквания		Изисквания, свързани със системата по отношение на използваемост, производителност, сигурност, защита, надеждност и устойчивост и други във връзка с експлоатацията на системата
Доставчик на услуги	<i>Service Provider</i>	Организация, доставяща услуги на един или повече вътрешни или външни потребители.
ДРДП Регламентиращ документ		Документ за регламентиране на дейностите по проект
ЕБК		Единна бюджетна класификация
ЕК		Европейска комисия
ЕС		Европейски съюз
Ескалиране		Насочване на нерешен проблем към следващото (по-високо) йерархично ниво за разрешаване
ИГП		Извънгаранционна поддръжка
Изнасяне на дейности	<i>Outsourcing</i>	Използване на външен доставчик за извършване на дейности по управление на услуги. Аутсорсването включва прехвърляне изцяло или частично на управлението и/или ежедневното изпълнение на дадена услуга (услуги).

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
Интеграционна приложна среда		Среда за осъществяване на съвместна работа на няколко приложения, обикновено Middleware, но са възможни и други решения напр. общ Склад от данни (<i>Data Warehouse</i>) и др. Независимо от начина на реализация, тази среда в настоящата спецификация се третира като приложен софтуер.
ИРМ		Изнесено работно място
ИС		Информационна система
ИТ		Информационни технологии
ИТ инфраструктура	<i>IT Infrastructure</i>	Целият хардуер, софтуер, мрежи, спомагателни системи и т.н. Тя се изисква за разработка, тестване, внедряване, наблюдение, управление и поддържане на ИТ услугите. Включва всичко от информационните технологии, съдържащи се в ИТ услугата без изпълнителските екипи, процесите и документацията.
ИТ услуга	<i>IT Service</i>	Услуга, предоставяна от доставчик към един или повече потребители, базирана на използването на информационни технологии и поддържаща един или повече бизнес-процеси на потребителя. ИТ услугата представлява комбинация от изпълнителски екипи, процеси и информационни технологии.
Конфигурационна единица (КЕ)	<i>Configuration Item</i>	Всеки компонент, който се управлява, за да се предостави ИТ услуга. Информацията за всяка конфигурационна единица се описва като запис в системата за управление на конфигурациите и се поддържа през целия жизнен цикъл. КЕ са под контрола на управление на промените. КЕ са ИТ услугата, хардуера, софтуера, сградите, хората и документацията.
Конфигурация	<i>Configuration</i>	Общо понятие, използвано при описанието на група конфигурационни единици, които работят съвместно за предоставянето на ИТ услуга или ясна част от нея. Конфигурацията се използва също и за описание на параметрите на една или повече конфигурационни единици.
Локална ИТ инфраструктура		ИТ инфраструктурата в един офис в системата на МФ
Машинночетим формат		Формат на данни, който е структуриран по начин, по който, без да се преобразува в друг формат позволява софтуерни приложения да идентифицират, разпознават и извличат специфични данни, включително отделни факти и тяхната вътрешна структура.
МБ		Митническо бюро
Метаданни		Данни, описващи структурата на информацията, предмет на повторно използване.
Мидълуер Междинен (интеграционен) софтуер	<i>Middleware</i>	Мидълуер е софтуер, който свързва или интегрира софтуерни компоненти, представляващи разпределени или различни приложения и системи. Мидълуерът подпомага ефективния обмен на данни между приложения и затова е ключа към услуги,

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
		които зависят от множество приложения или източници на данни. В настоящата спецификация управлението на мидълуера се третира като управление на приложен софтуер.
Митнически учреждения (МУ)		МУ са Централно митническо управление (ЦМУ), териториалните митнически управления (ТМУ), митническите бюра, митническите пунктове и звена ПТРР.
МП		Митнически пункт
МПД/МПД на МФ		Мрежа за пренос на данни на МФ, свързваща комуникационно локалните ИТ инфраструктури в офисите на системата на МФ.
МФ Възложител		Министерството на финансите
НАП		Национална агенция за приходите
Областни центрове, Областни градове		В настоящата спецификация тези понятия се използват като синоними
Оперативен контрол	<i>IT Operations Control</i>	Функцията, отговорна за мониторинга и ежедневния контрол на ИТ услугите и ИТ инфраструктурата.
ОРМ		Отдалечено работно място
Отворен формат		Формат на данни, който не налага употребата на специфична платформа или специфичен софтуер за повторната употреба на съдържанието и е предоставен на обществеността без ограничения, които биха възпрепятствали повторното използване на информация.
Офис		Отделна сграда или помещения на подразделение в системата на МФ
Официален отворен стандарт		Стандарт, който е установен в писмена форма и описва спецификациите за изискванията как да се осигури софтуерна оперативна съвместимост.
ПГ		План - график
ПГ-201x (година)		План-график за посочената година, включващ дейностите, подлежащи на изпълнение
Планиране Проектиране Внедряване Поддържане Надграждане	<i>Service Strategy Service Design Service Transition Service Operation Service Improvement</i>	Фази в жизнения цикъл на ИТ услуга
Поддържане Експлоатация	<i>Operation</i>	Ежедневните дейности по управление на ИТ услуга, система или друга конфигурационна единица.
ПП за край (ППК)		Преди прекратяване на предоставянето на услугите по предмета на договора се осъществява преходен период (условно наричан преходен период за край), чиято цел е намаляване на риска от компрометиране на някоя от услугите преди преминаване на реалното им предоставяне от избран нов Изпълнител
ПП за начало (ППН)		Преди стартиране на ефективното предоставяне на услугите по предмета на договора се предвижда преходен период (условно наричан преходен

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
		период за начало), през който новият изпълнител се запознава детайлно със съществуващата ИТ инфраструктура на МФ и ВРБ и гарантира готовност за поемане управлението
Преходен период (ПП)		Периодът, през който става приемане/предаване на дейностите по услугите от Възложителя към Изпълнител и обратно.
Приложен софтуер, Приложение, Информационна система		В настоящата спецификация тези понятия се използват като синоними.
Проект по Договора		Самостоятелен проект или проект към група проекти в рамките на предоставяните услуги по договора и включен в план-графика
Публични финанси		Публичните (обществени) финанси са система за формиране и използване на паричните фондове обезпечавачи дейностите на държавните и общински власти. Публичните финанси се подразделят на централни и регионални (местни) финанси. Публичното финансиране се осъществява посредством изградена и функционираща бюджетна система, като в подкрепа на платежния баланс може да се привлича и извънбюджетно финансиране - държавни и общински заеми.
РУВ		Ръководител услуга по ведомства
Ръководител договор РД		Роля на управленско ниво, задължителна за двете страни по договора
Ръководител на Бенефициент		Изпълнителен директор/Директор на Бенефициент
Ръководител проект (РП)		Роля на оперативно ниво, задължителна за двете страни по договора
Ръководител услуга РУ		Роля на управленско ниво, задължителна за двете страни по договора
Ръководство за администратора		Описва как се използват административните функции – управление на потребители, поддръжка на номенклатури и други, за които има реализиран визуален интерфейс без действията по поддръжка и наблюдение на системата/модула.
Ръководство за инсталиране и конфигуриране		Съдържа в хронологичен ред описание от тип „стъпка по стъпка” на всяко действие, което администраторът трябва да извърши, за да компилира (при необходимост), инсталира и пусне в експлоатация системата/модула. Ръководството трябва да съдържа следното: (1) Описание на всички необходими настройки на интегрираната средата (на хардуера и системния софтуер), които са изискуеми за нормалното функциониране на засегнатите системи/модули. (2) Инструкции, скриптове, проектни файлове, необходими за компилиране и генериране на версии от source code.

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
		<p>(3) Описание на всички конфигурационни файлове. Описанието трябва да съдържа предназначението на всеки един файл, полетата във файла, тяхното предназначение, възможните стойности за всяко едно поле и значението на всяка конкретна стойност.</p> <p>(4) Описание на скриптовете за стартиране и спиране на отделни системи/модули, както и последователността на тяхното изпълнение.</p> <p>(5) Описание на всички необходими действия по поддръжката и профилактиката.</p> <p>(6) Списък на всички системни грешки, подредени последователно в зависимост от кодовете им, еднозначно описание на грешките и съответното действие, което администраторът трябва да предприеме за отстраняването им.</p> <p>(7) Всички софтуерни продукти, библиотеки и други необходими за разработката и работата на софтуера.</p>
Ръководство за потребителя		<p>Описва как се използват потребителските функции и не трябва да съдържа действията, описани в ръководството за администратора и ръководството за инсталиране и конфигуриране. Ръководството трябва да съдържа указания от тип "стъпка по стъпка", както и обяснения на термините и съкращенията. Съдържа списък на всички грешки, подредени последователно в зависимост от кодовете им, описание на грешките и съответното действие, което потребителят трябва да предприеме за отстраняването им. Предоставя се и като online help, като по възможност да бъде контекстно ориентиране. Достъп до функционалността за помощ трябва да е осигурен от всички модули и екранни форми на системата.</p>
Система за контрол на версиите		<p>Технология, с която се създава специално място, наречено "хранилище", където е възможно да се следят и описват промените по дадено съдържание (текст, програмен код, двоични файлове). Една система за контрол на версиите трябва да може:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Да съхранява пълна история - кой, какво и кога е променил по съдържанието в хранилището, както и защо се прави промяната; • Да позволява преглеждане разликите между всеки две съхранени версии в хранилището; • Да позволява при необходимост съдържанието в хранилището да може да се върне към предишна съхранена версия; • Да позволява наличието на множество копия на хранилището и синхронизация между тях. <p>Цялата информация, налична в системата за контрол на версиите за главното копие на хранилището, прието за оригинален и централен източник на</p>

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
		съдържанието, трябва да може да бъде достъпна онлайн, в реално време
Системата на МФ		Включва: министъра на финансите, Министерство на финансите и всички ВРБ към министъра на финансите. ВРБ са: Агенция за държавна финансова инспекция (АДФИ), Държавна комисия по хазарта (ДКХ), Изпълнителна агенция „Одит на средствата от ЕС“ (ИАОСЕС), Национален компенсаторен жилищен фонд (НКЖФ), Агенция по обществени поръчки (АОП), НАП и АМ. Абревиатурите им са описани в т. 2.3.1.
Софтуер с отворен код		Компютърна програма, която се разпространява при условия, които осигуряват безплатен достъп до програмния код и позволяват: Използването на програмата и производните на нея компютърни програми, без ограничения в целта; Промени в програмния код и адаптирането на компютърната програма за нуждите на нейните ползватели; Разпространението на производните компютърни програми при същите условия. Списък на стандартни лицензионни споразумения, които предоставят тези възможности, който може да бъде намерен в подзаконовата нормативна уредба към Закона за електронно управление или на: http://opensource.org/licenses .
Специализиран приложен софтуер		Приложен софтуер, разработен или доставен конкретно за поддържане на специфични бизнес-процеси на МФ.
Стандартен приложен софтуер		Приложен софтуер, който е широко разпространен и не е разработен конкретно за специфични бизнес-процеси в системата на МФ (например офис-приложения и др.).
СУД		Съвет за управление на Договорите в МФ
СУС		Система за управление на съдържанието на Интернет страници
Техническа ИТ инфраструктура		ИТ инфраструктурата с изключение на приложния софтуер. <i>Забележка: Изключен е приложният софтуер. Терминът е въведен само за нуждите на настоящата спецификация</i>
Техническо управление	<i>Technical Management</i>	Функцията, отговорна за осигуряването на техническата експертиза при поддържане на ИТ услугите и управление на ИТ инфраструктурата.
Техническо управление Управление на приложенията Service Desk Управление на поддържането	<i>Technical Management Application Management Service Desk IT Operations Management</i>	Функционални области във фаза Поддържане на ИТ услуги (Service Operation).
Управление на ИТ услуга	<i>IT Service Management (ITSM)</i>	Внедряването и поддържането на качествени ИТ услуги, удовлетворяващи изискванията на бизнеса.

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
		Управлението на ИТ услуга се осъществява от Доставчици на ИТ услуги чрез подходяща комбинация от хора, процеси и информационни технологии.
Управление на поддържането (експлоатацията)	<i>IT Operations Management</i>	Функционалността, изпълнявана от даден ИТ доставчик на услуги, осигуряваща ежедневните дейности, които са необходими за управлението на ИТ услуги и поддържащата ИТ инфраструктура.
Управление на приложен софтуер	<i>Application Management</i>	Функцията, отговорна за управление на приложенията през техния жизнен цикъл. Това управление играе за приложенията същата роля, както Техническото управление по отношение на техническата ИТ инфраструктура.
Услуга по Договора		Услугата/ите по предмета на договор за изнесени дейности, съгласно заданията на Възложителя
Функционални изисквания		Изисквания, свързани с функционалностите на системата, осигуряващи по отношение на автоматизацията на бизнес процесите в текущата разработка
Функция	<i>Function</i>	Изпълнителският екип, снабден с необходимия инструментариум, който е отговорен за изпълнението изцяло или на част от един или повече процеси и дейности (например <i>Service Desk</i>).
Център за услуги	<i>Service Desk</i>	Единна точка за контакт между доставчика на услуги и потребителите. Типичният <i>Service Desk</i> управлява инциденти и заявки за услуга, поддържа комуникация с потребителите и е точка за координация на няколко ИТ групи и процеси.
Център за услуги	<i>Help Desk</i>	Точка за контакт на потребителите за регистриране на инциденти. Той обикновено е по-технически фокусиран и не осигурява единна точка за контакт за всички интеракции. Терминът „ <i>Help Desk</i> “ често се използва като синоним на „ <i>Service Desk</i> “. В настоящата спецификация тези понятия са използвани като синоними.
ЦСУИТИ		Централизирана система за управление на ИТ инфраструктурата в МФ

2. ВЪВЕДЕНИЕ

Нормалното функциониране на системата на Министерство на финансите (МФ) и изпълнението на работните процеси в нея се подпомагат от звена, предоставящи информационни (ИТ) услуги. Функциите на тези звена са в тясна връзка със създаването и развитието на електронното управление в публичната сфера и с електронното правителство. Съгласно Устройствения правилник на МФ такова звено в министерството е дирекция „Информационни системи“ (ДИС-МФ). Подобни звена на различни нива (дирекция, отдел и т.н.) има и във ВРБ към министъра на финансите. Основна задача на ДИС-МФ и на ИТ звената във ВРБ е управлението (създаване, внедряване, поддържане и надграждане) на предоставяните ИТ услуги. Част от дейностите по това управление, нетипични за основната функция на МФ и ВРБ към министъра на финансите, се изнасят към външни доставчици, наречени по-нататък в текста Изпълнител/и. Настоящият документ представлява описание на

тези изнесени услуги (наричани още „изнесени дейности“) и изискванията към начина на предоставянето им.

2.1. Цел на документа

Настоящата техническа спецификация (наричана за краткост „ТС“, „спецификация“, „настоящият документ“ и пр.) дефинира изискванията на Възложителя – Министерство на финансите (МФ) във връзка с процедура за възлагане на обществена поръчка, с предмет: „Изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство на финансите“.

2.2. Обхват на документа

2.2.1. Изнесени услуги

ИТ услугите в системата на МФ, чието предоставяне и управление влиза в обхвата на настоящата ТС, са описани подробно в Таблица 3. Услуги и структура на проектите в обхвата на услугите и са както следва:

- (а) Услуга 1 - Управление на мрежата за пренос на данни (МПД);
- (б) Услуга 2 - Поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ;
- (в) Услуга 3 - Поддържане и надграждане на приложен софтуер;
- (г) Услуга 4 - Консултантски услуги в системата на МФ;
- (д) Услуга 5 - Доокомплектовка на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ;
- (е) Услуга 8 – Интеграция на приложен софтуер за АМ;
- (ж) Услуга 9 – Поддържане на SAP системата в МФ;
- (з) Услуга 10 – Център за обслужване на потребители в АМ.

Забележка: Услуга 6 е обект на друг договор; Услуга 7 вече не съществува.

2.2.2. Управление на изнесените услуги

2.2.2.1. Настоящият документ съдържа изискванията на Възложителя по предоставяне на услугите, предмет на обществената поръчка, свързаните с тях проекти, взаимодействието и организацията на дейностите с оглед осигуряване на изпълнението на договора с изискуемото качество.

2.2.2.2. Управлението се отнася до всички фази на изпълнението на дейностите по предоставяне на услугите:

- (а) планиране;
- (б) възлагане;
- (в) изпълнение и контрол на изпълнението;
- (г) отчитане и приемане.

2.2.2.3. Управлението на договора при възлагането, изпълнението и отчитането на услугите и свързаните с тях проекти и дейности ще се извършва по образци на документи, предоставени от Възложителя. Те ще бъдат предадени от Възложителя на Изпълнителя след сключването на договора като в случай на необходимост Възложителят може да ги актуализира.

2.2.2.4. Изискванията на Възложителя по управлението на услугите в обхвата на настоящия документ са подробно разписани в т. 4.

2.3. Организация на работната среда, информационни технологии и изнесени дейности в системата на МФ

2.3.1. Система на Министерство на финансите

2.3.1.1. Системата на МФ включва министъра на финансите, Министерство на финансите и второстепенните разпоредители с бюджет (ВРБ) към министъра на финансите.

2.3.1.2. За нуждите на настоящата ТС, бенефициентите на услугите са разделени на три

основни групи ведомства:

(1) МФ и следните ВРБ: Агенция за държавна финансова инспекция - АДФИ, Държавна комисия по хазарта - ДКХ, Изпълнителна агенция „Одит на средствата от ЕС“ - ИАОСЕС, Агенция по обществени поръчки (АОП), Национален компенсаторен жилищен фонд – НКЖФ. Тази група ведомства накратко в документа ще бъде наричана „МФ, без НАП и АМ“;

(2) Национална агенция за приходите (НАП);

(3) Агенция „Митници“ (АМ).

2.3.1.3. Министерство на финансите е администрация, която подпомага министъра на финансите при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица. Основните му функции са описани в устройствения му правилник.

2.3.1.4. ВРБ към министъра на финансите са самостоятелни юридически лица, чиито функции, организация, ред на дейност и численост са определени в съответните закони и устройствени правилници.

2.3.1.5. Списък на ВРБ и подробно описание на структурите им в страната, имащи отношение към предоставяне на услугите по тази ТС са дадени в Приложение № 1.

2.3.1.6. Списък на по-важните нормативни актове, регламентиращи структурата, дейността и функциите на ВРБ към министъра на финансите е даден в Приложение № 2.

2.4. Информационни технологии в системата на МФ

2.4.1. Структура на ИТ в системата на МФ

2.4.1.1. ИТ услугите се разглеждат като състоящи се от:

- (а) ИТ инфраструктура, съдържаща всички ИТ компоненти на услугите;
- (б) процеси по предоставянето и управлението им;
- (в) изпълнителски екипи.

2.4.1.2. МФ притежава собствена ИТ инфраструктура за поддържане на услугите и дефинира основните процеси за управлението им.

2.4.2. Водещи принципи при управлението на ИТ услугите в системата на МФ

2.4.2.1. Поставяне на стратегическите цели и политики на МФ като водещи при изготвяне на планове и приоритетите за управление на предоставяните ИТ услуги.

2.4.2.2. Използване на единен архитектурен модел на ведомството (вж. Таблица 2. Институционална архитектура на системата на МФ), осигуряващ тясна връзка между посочените цели и политики и развитието на ИТ услугите.

2.4.2.3. Осигуряване на стандартност, отвореност, гъвкавост, сигурност, ефективност и ефикасност при изгражданите и внедрявани информационни услуги. Съобразяване с изискванията на действащите нормативни документи в областта на публичното е-управление.

2.4.2.4. Изпълнение на основните процеси по управление на ИТ услугите по начин, определен в политики, процедури и правила (вкл. за информационна сигурност), съобразени с най-добрите световни практики в областта – ITIL (в актуална версия).

2.4.2.5. Следване на подхода за интегриране и споделено използване на общи информационни ресурси – хардуер, системен софтуер, приложения и данни. Ръководителите на специализираните дирекции са титуляри на:

- (а) частите от основните за МФ или ВРБ бизнес-процеси, които са възложени на подчинените им звена, съгласно съответния устройствения правилник на министерството или ВРБ;
- (б) съответстващите приложни програми или части от тях;

(в) данните, за чието поддържане в актуално състояние отговарят.

2.4.3. ИТ дейности в системата на МФ

2.4.3.1. В табл.2 е представен опростен модел на институционалната архитектура на системата на МФ и разпределение на дейностите между специализираните и ИТ звената.

2.4.3.2. Част от посочените дейности по предоставянето на ИТ услуги се изнасят от ИТ звената към външни доставчици на услуги.

Таблица 2. Институционална архитектура на системата на МФ

Нива на институционална архитектура	Дейности на специализирани за ведомството звена (дирекции, агенции)	Дейности на ИТ звената в системата
1	2	3
Бизнес-ниво (Бизнес управление)	1. Определяне на стратегически цели, политики и организационна структура. 2. Дефиниране, поддържане и изпълнение на бизнес-процесите, осигуряващи изпълнението на целите и политиките.	1. Стратегическо планиране: <ul style="list-style-type: none"> Дефиниране и поддържане на стратегия и оперативни планове за развитие на ИТ услуги; Дефиниране на нови и модификация на съществуващи ИТ услуги; Поддържане на ИТ архитектурата и дефиниране на основните процеси по управлението ѝ; Дефиниране и поддържане на политика, процедури и правила за информационна сигурност. Отговорност за изпълнението. 2. Консултантски услуги по дейностите от колона 2, съобразно компетентността. 3. Управление на договори с външни доставчици на продукти и услуги в областта на ИТ (вкл. услугите по настоящата спецификация).
Ниво на данните (Управление на данните)	Собственост и управление на данните. (Управление на съдържанието)	Управление на структурата и носителите на данни: <ul style="list-style-type: none"> Проектиране и реализация; Поддържане.
Приложно ниво (Управление на приложния софтуер)	1. Функционални изисквания към нов или надграден (усъвършенстван) приложен софтуер. 2. Работа със софтуера. 3. Приложно администриране ¹ .	<ul style="list-style-type: none"> Планиране, проектиране, доставка, внедряване и надграждане на приложен софтуер. Поддържане на приложен софтуер.
Системно ниво (Техническо управление на ИТ инфраструктурата)	Участие в подготовката и провеждането на процедури по възлагане на обществени поръчки	<ul style="list-style-type: none"> Планиране, проектиране, доставка, внедряване и надграждане на техническата инфраструктура. Поддържане на техническата инфраструктура.

2.4.4. ИТ инфраструктура² на МФ

2.4.4.1. ИТ инфраструктурата на МФ се състои от следните компоненти в

¹ При определени системи тази дейност може да бъде възлагана частично или изцяло и на ИТ звената.

² В настоящата спецификация терминът ИТ инфраструктура е използван разширено, в съответствие с ITILv.3 – включва хардуера и целия софтуер – системен и приложен.

различните нива на архитектурата:

- (1) **На системно ниво.** Техническа ИТ инфраструктура, съдържаща:
 - (а) Техническо оборудване (хардуер), вкл. спомагателни системи като непрекъсваеми захранвания, климатични инсталации на ИТ центрове, пожароизвестителни системи, система за достъп в ИТ центрове и др.;
 - (б) Системен софтуер (сървърен и клиентски), като:
 - (в) Операционни системи и надстройки към тях (напр. за виртуализация);
 - (г) Софтуер за управление на устройства за съхранение на информация (storages), за управление на бази данни и др.;
 - (д) Системи за реализиране и управление на информационна сигурност;
 - (е) Софтуер за наблюдение и управление на ИТ инфраструктурата, поддръжка на потребителите и др.;
 - (ж) Комуникационни мрежи, разделени на:
 - Локални компютърни мрежи в офисите на МФ и ВРБ;
 - Мрежа за пренос на данни (МПД).
- (2) **На приложно ниво.** Приложен софтуер, включващ:
 - (а) Стандартен приложен софтуер, напр. офис-приложения;
 - (б) Специализиран приложен софтуер.

2.5. Срок на изпълнение

2.5.1.1. Услугите в обхвата на тази спецификация се изпълняват за срок от 36 месеца.

2.5.1.2. Предоставянето на услугите започва след подписването на протокол „Готовност за предоставяне на услуги“, съгласно описаното в т. 4.3.1. и срока по горната точка започва да тече от 0,00 ч. от деня, следващ датата на този протокол.

3. ИЗНЕСЕНИ ДЕЙНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИ

3.1.1.1. ИТ звената в системата на МФ изпълняват основната част от дейностите по управлението на ИТ услугите на стратегическо ниво (вж.табл.2), както и координиращи, контролни и част от изпълнителските дейности на останалите нива.

3.1.1.2. Част от дейностите по управлението на ИТ услуги се изнасят към външни организации – доставчици на продукти и услуги, както по настоящата ТС (таблица 3), така и по други договори на МФ или ВРБ с трети страни.

3.1.1.3. Услугите по настоящия документ са разделени в **групи проекти и проекти с оглед спецификата на дейностите и тяхното управление.**

3.1.1.4. Дейностите по контрола на изпълнението се извършват от ДИС-МФ, както и от ИТ звена в системата на МФ.

3.1.1.5. Услугите се предоставят на МФ и всички ВРБ по еднотипен начин, с изключение на някои специфики в отделните ведомства, които са описани в настоящия документ и следва да бъдат посочени в съответния Документ за регламентиране на дейностите по проект (ДРДП).

Таблица 3. Услуги и структура на проектите в обхвата на услугите

Услуга	Група проекти	Проекти	Бенефициент
1. Услуга 1 Управление на мрежата за пренос на данни (МПД)	-	Проект 1.1. Поддържане и развитие на МПД Проект 1.2. Доставка на Интернет	МФ и всички ВРБ

Услуга	Група проекти	Проекти	Бенефициент
2. Услуга 2 Поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ	-	Проект 2.1 Администриране Проект 2.2 Център за услуги (Service Desk)	МФ
3. Услуга 3 Поддържане и надграждане на приложен софтуер	Група проекти 3.1 – за МФ , без НАП и АМ, както следва: Група проекти 3.1.1 Поддържане на приложен софтуер; Група проекти 3.1.2 Надграждане на приложен софтуер;	Проект 3.1.1.x ¹ : Поддържане на приложен софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ) Проекти 3.1.2.x: Надграждане на приложен софтуер в МФ без НАП и АМ	МФ и ВРБ, без НАП и АМ
	Група проекти 3.2 – за НАП , както следва: Група проекти 3.2.1 Поддържане на приложен софтуер; Група проекти 3.2.2 Надграждане на приложен софтуер.	Проект 3.2.1.x: Поддържане на приложен софтуер в НАП; Проекти 3.2.2.x: Надграждане на приложен софтуер в НАП	НАП
	Група проекти 3.3 за АМ , както следва: Група проекти 3.3.1 Поддържане на приложен софтуер; Група проекти 3.3.2 Надграждане на приложен софтуер	Проект 3.3.1.x: Поддържане на приложен софтуер в АМ; Проекти 3.3.2.x: Надграждане на приложен софтуер в АМ	АМ
4. Услуга 4 Консултантски услуги в системата на МФ	-	-	МФ и всички ВРБ
5. Услуга 5 Доокомплектовка на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ	-	-	МФ и всички ВРБ

¹ Конкретният номер и име на всеки проект по поддържане или надграждане се вписва в план-графика за съответната година

Услуга	Група проекти	Проекти	Бенефициент
6.Услуга 8 Интеграция на приложен софтуер за АМ	-	Проект 8.1: - Интеграция на приложен софтуер на регулярен принцип Проект 8.2: - Интеграция на приложен софтуер с възлагане	<u>АМ</u>
7. Услуга 9 Поддържане на SAP системата в МФ.	-	-	МФ
8. Услуга 10 Център за обслужване на потребители в АМ		Проект 10.1.х: Център за обслужване на потребители на регулярен принцип	АМ

4. ОРГАНИЗАЦИЯ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА ИЗНЕСЕНИТЕ УСЛУГИ

4.1. Общи изисквания

4.1.1.1. Управлението на изнесените услуги се извършва съгласно описаните в настоящия документ изисквания.

4.1.1.2. При осъществяване на дейностите, свързани с предоставянето на услугите, Изпълнителят спазва стриктно утвърдените ИТ документи (политики, правила, процедури, инструкции и други) в МФ и ВРБ.

4.1.1.3. В началото на работата и след това за всяка календарна година се изработва план-график (ПГ), в който се конкретизират целите, сроковете, обхватът, обемът на проектите във всяка услуга и необходимите ресурси (кадрови и финансови).

4.1.1.4. Финансовият ресурс по всеки проект се определя на база договорените единични цени на услугите и предвидения обем на дейностите по план-графика за текущата година. За Услуга 5 финансовият ресурс се определя на база единичните цени на стоките, заявеното от Възложителя количество и определения процент възнаграждение за Изпълнителя. Общият планиран финансов ресурс по всички услуги в обхвата на ТС не може да надхвърля предвидената в договора годишна сума (финансова рамка за календарната година).

4.1.1.5. Дейностите по изпълнение на всеки проект се извършват след приемане на годишния план-график и в рамките на обхвата, обема, сроковете и ресурсите, приети в него за проекта.

4.1.1.6. По отношение на начина на стартиране, проектите се разделят на два типа – на регулярен принцип (регулярни) и с възлагане:

(а) За регулярните проекти не се изисква възлагане от страна на Възложителя. Те започват с подписване на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“ за първата година от договора. За всяка следваща година регулярните дейности започват в 0.00 часа на 1 януари. В случай, че не е подписан план-график за съответната година и с цел недопускане прекъсване на дейността, Изпълнителят изпълнява тези проекти при условията на утвърдения ПГ от предходната година, до подписването на новия ПГ за текущата година. Регулярните проекти се изпълняват на база регламентираното в договора, настоящата ТС и утвърдения годишен ПГ;

(б) За проектите с възлагане - всеки включен в съответния план-график проект, както и проектите за консултантски услуги и доокомплектовки, започват след възлагане със заявка от Възложителя.

4.1.1.7. За целите на управлението на всеки проект, независимо от неговия тип, Изпълнителят изготвя и Възложителят утвърждава документ за регламентиране на дейностите по проекта (ДРДП), в съответствие с предоставен от Възложителя образец. В документа, чиито основни параметри отговарят на приетия план-график, като минимум се уточняват целта, обхватът, изискванията на потребителите, вида и обема на дейностите в обхвата на проекта, сроковете за изпълнение, необходимите ресурси (кадрови и финансови) и се прави оценка на риска.

4.1.1.8. Дейностите по всички услуги се изпълняват от специализирани екипи на Изпълнителя на място, определено от ведомството-бенефициент на услугата (МФ или ВРБ) и описано в ДРДП.

4.1.1.9. Дейности, които са свързани с достъп до информация, представляваща служебна тайна по смисъла на чл. 14, ал. 4, т. 2 от Закона за Националната агенция за приходите се изпълняват в административните сгради на Централно управление на Национална агенция за приходите - гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков” № 52 и/или ул. „Врабча“ 23, ет. 2 (първи надпартерен) и ет. 4 (трети надпартерен).

4.1.1.10. Изискванията в настоящия документ, които са свързани с точно определени сертификати/лицензи/удостоверения да се тълкуват и в смисъл на техен равностоен еквивалент.

4.1.1.11. Изпълнителят следва да е сертифициран по БДС EN ISO 9001 и БДС EN ISO 27001 в актуални версии или еквиваленти.

4.1.1.12. Всички активи, собственост на Възложителя, необходими за правилното функциониране и управление на мрежата за пренос на данни се предават на Изпълнителя с приемо-предавателни протоколи, подписани между Ръководителите на договора от страна на Възложителя и Изпълнителя и техни длъжностни лица, конкретно отговарящи за материалната отчетност, със задължение Изпълнителят да ги управлява и експлоатира по предназначението им и да ги пази с грижата на добрия търговец.

4.1.1.13. След извършване на дейности по диагностициране, локализиране на проблема и установяване, че активът по предходната точка е дефектирал, Изпълнителят незабавно уведомява Възложителя за предприемане на съответните действия по отстраняването на проблема. Всяко движение на активи се отразява в приемо-предавателни протоколи, подписани от страните съгласно посоченото в т. 4.1.1.12.

4.1.1.14. При констатирани липси и загуби, в т.ч. пълно унищожаване, както и при липси, открити при извършени от Възложителя проверки за наличност на предоставените активи, Изпълнителят е длъжен да възстанови липсващите или увредени активи със същите или с по-високи параметри или да заплати балансовата им стойност, съгласно баланса на Възложителя, освен в случай на природни бедствия или други форсмажорни обстоятелства, за които Изпълнителя не може да носи отговорност, но следва да представи на Възложителя констативен протокол или съответен документ.

4.1.1.15. След изпълнение на договора Изпълнителят се задължава да предостави на Възложителя активите, получени във връзка със сключения договор като приемо-предавателните протоколи се подписват непосредствено преди предоставяне на услугите от избран нов изпълнител, съгласно посоченото в т. 4.1.1.12.

4.2. Органи на управление на изнесените услуги (дейности)

4.2.1. Организационна структура

4.2.1.1. Всяка от страните (Възложител и Изпълнител) определя организационната си структура на две нива – управленско и оперативно.

4.2.1.2. На управленско ниво задължителни роли за двете страни са ръководител на договор (РД) и ръководители на услуги (РУ). РУ са подчинени на РД. Ако услугите се предоставят на трите групи ведомства на Възложителя, за всяко от тях се определя РУ по ведомства.

4.2.1.3. На оперативно ниво задължителни роли за двете страни са ръководителите на проекти.

4.2.1.4. Конкретните лица с техните роли в управлението на договора за услугите по настоящата ТС се описват в годишния План-график, в заявките за предоставяне на услуги и в съответния ДРДП.

4.2.1.5. Извън задължителните роли, Изпълнителят определя вътрешната си организационна структура в съответствие с изискванията на ISO сертификациите си и с оглед гарантиране ефективното изпълнение на договора с изискуемото качество. Той може да дефинира допълнителни роли, без обаче да допуска йерархичен конфликт между тях и основните роли на управленско и оперативно ниво.

4.2.2. Съвет за управление на договора - СУД

4.2.2.1. СУД е вътрешен за Възложителя основен орган за управление. Той се създава със заповед на министъра на финансите. Председателят на този съвет и членовете му са представители на Възложителя, Агенция „Митници” (АМ) и Националната агенция за приходите (НАП).

4.2.2.2. СУД се създава с цел координация между ведомствата от системата на МФ по отношение на услугите в обхвата на настоящата ТС и договора, както и управление и контрол при изпълнението им.

4.2.2.3. СУД управлява договора, като упражнява контрол върху изпълнението му и спазването на договорните срокове, съгласно приетия план-график за годината, както и върху разходването на планираните средства.

4.2.2.4. СУД има следните основни функции:

(1) Разглежда и одобрява план-графика за съответния период, както и промени в него, включващи при необходимост, но не само:

(а) актуализация до размера на максималния разходен лимит в рамките на обезпечените с бюджета на Възложителя финансови средства за годината, за която се отнася план-графикът;

(б) преразпределяне на финансови средства между проекти, група проекти и части от проекти в рамките на приетия годишен план-график;

(в) одобрение на финансови средства в рамките на лимита по Услуга 5 за доокомплектовка, която не би могла да бъде предвидена;

(г) заличаване на проекти и създаване на нови проекти, при мотивирана необходимост от това.

(2) Разглежда и взема решения по въпроси, свързани с управлението на договора.

4.2.2.5. СУД работи в съответствие с Правила, в които са описани функциите и организацията на работата му и които се приемат на неговото първо заседание.

4.2.3. Дирекция „Информационни системи” в МФ

4.2.3.1. Дирекция „Информационни системи” в МФ (ДИС-МФ) е звеното на Възложителя, което следи и координира на оперативно ниво изпълнението и управлението на проектите по услугите в обхвата на настоящия документ и сключения за него договор.

4.2.3.2. ДИС-МФ оказва необходимото съдействие както на Изпълнителя, така и на Бенефициентите при изпълнението на проектите по услугите в обхвата на настоящия документ и сключения за него договор.

4.2.3.3. ДИС-МФ има следните основни функции, свързани с управлението и координирането на предоставяните според изискванията на настоящия документ изнесени услуги:

- (1) Отговаря за изготвянето и съгласуването с всички бенефициенти и с Изпълнителя на годишния план-график за проектите, които ще се изпълняват за всяка услуга;
- (2) Отговаря за спазването на финансовата рамка на договора за всяка календарна година от времето на неговото изпълнение;
- (3) Подготвя необходимите документи за сформирането и работата на СУД, като излъчва и свои представители за членове на съвета;
- (4) Участва в разглеждането на спорни въпроси, възникнали между Изпълнителя и съответния Бенефициент, преди ескалирането им до СУД;
- (5) Ангажира свои служители да участват като координатори или ръководители в изпълнението на различните проекти по услугите, както и при приемане на извършената по предмета на Договора работа за МФ и ВРБ (без НАП и АМ);
- (6) Извършва координацията по съгласуване на всички изготвени от Изпълнителя в хода на изпълнението на Договора регламентиращи, проектни и отчетни документи;
- (7) Създава и съхранява хартиени и/или електронни досиета на цялата проектна документация (възлагане – заявка, изпълнение – ДРДП, отчитане – протоколи, отчети, финансови справки и други документи, според спецификата на проекта) и копия на отчетно-финансова документация на всички реализирани за съответната година проекти по план-графика, с изключение на тези на НАП и АМ¹. Първичните платежни документи се съхраняват в отдел „Финансово-счетоводен“, дирекция “Финанси и управление на собствеността“.

4.2.4. Надзорни съвети на проекти

4.2.4.1. За проекти от особена важност за Възложителя и обхващащи работни процеси в повече от една дирекция в МФ и/или ВРБ, със Заповед на министъра на финансите или на съответния ръководител на ВРБ, могат да се създават надзорни съвети, които да координират дейностите и да взимат решения относно развитието на съответния проект от страна на Възложителя.

4.2.4.2. Съставът и задачите на надзорните съвети се дефинират в заповедта на министъра на финансите или на ръководителя на ВРБ.

4.2.5. Ръководители на договора (РД) от Възложителя и Изпълнителя

4.2.5.1. Всяка от страните по договора определят ръководител на договора и негов заместник. Заместникът изпълнява функциите на РД при отсъствие на титуляря.

4.2.5.2. РД от страна на Възложителя е директорът на дирекция „Информационни системи“ в МФ, който на управленско ниво отговаря за:

- (1) Изпълнение на задълженията на Възложителя по договора, съгласно заложените в него изисквания;
- (2) Изготвянето на годишния план-график, в т.ч. съгласуването му с Бенефициентите и РД от страна на Изпълнителя и внасяне в СУД за утвърждаване;
- (3) Създаването на необходимата организация от страна на Възложителя и Бенефициентите за изпълнението на приетия годишен план-график по договора;

¹ НАП и АМ се задължават да съхраняват проектните си досиета и да ги предоставят в МФ при поискване.

(4) Предаването на одобрения с решение на СУД план-график за годината на РД на Изпълнителя;

(5) Поддържането на пряка връзка с РД на Изпълнителя, както и с трети страни, имащи отношение към изпълняваните по договора дейности.

4.2.5.3. РД от страна на Изпълнителя е упълномощен негов служител (титуляр и заместник), който носи пълната отговорност за организацията, контрола и цялостното управление и изпълнение на изнесените услуги. Той поддържа пряка връзка с РД на Възложителя, както и с трети страни, имащи отношение към дейностите по услугите.

4.2.5.4. РД от страна на Изпълнителя има следните задължения:

(1) Съгласува годишния план-график за изпълнение на дейностите по съответния договор, в т.ч и евентуални изменения в него, като отговаря за правилното разпределение на финансовите и кадрови ресурси по всеки проект, респективно група проекти;

(2) Контролира и взема необходимите мерки за изпълнението на план-графика за годината съгласно параметрите за качество, сроковете и финансовите лимити по група проекти и по проекти;

(3) Участва в други дейности в рамките на конкретната услуга, които са значими за изпълнението на договора като цяло (например идентифицирането и управлението на рисковете);

(4) Подписва всички документи от нивото на неговата компетентност, съгласно предоставените от Възложителя образци;

(5) Изготвя окончателен отчет за цялостното изпълнение на договора и го представя за разглеждане и приемане от страна на Възложителя;

(6) Отговаря, контролира и предприема мерки при идентифицирана необходимост за подобряване на качеството на предоставените услуги;

(7) Ръководителят на договор може да бъде ангажиран и с други дейности в рамките на услугите и в частност може да изпълнява функциите и на ръководител на услуги по ведомства на Възложителя.

4.2.6. Ръководители на услуги по ведомства (РУ) на Възложителя и Изпълнителя

4.2.6.1. Страните по договора определят ръководители на услуги по ведомства и техни заместници. Заместникът изпълнява функциите на РУ при отсъствие на титуляря.

4.2.6.2. РУ по ведомства (МФ, НАП и АМ) от страна на Възложителя и техните заместници са част от вътрешната организация на Възложителя и се определят със заповед на министъра на финансите.

4.2.6.3. РУ по ведомства на Възложителя отговарят за контрола, изпълнението и отчитането на дейностите по всички проекти в съответното ведомство, включени в дадена услуга. Техни задължения са да:

(1) Участват в изготвянето и съгласуването на годишния план-график за проектите в обхвата на услугата, която ръководят. При необходимост, отправят обосновани и съгласувани с РУ на Изпълнителя писмени предложения до РД на Възложителя за извършване на промени по утвърдения годишен план-график, които не променят съответствието му с обхвата на услугата, изискванията на ТС и договора;

(2) Създават необходимата организация от страна на съответното ведомство, с цел изпълнение на услугата и проектите към нея;

(3) Контролират качеството на предоставяне на услугата, като за целта може да изискват информация по изпълнението ѝ във всеки момент от Ръководителите на проекти и Ръководителя на услугата от страна на Изпълнителя, която същият предоставя в рамките на 5

работни дни от поискването ѝ;

(4) Осъществяват взаимодействие с ръководителите на договора и им предоставят информация за изпълнението на услугата в съответното ведомство;

(5) Подписват всички документи от нивото на тяхната компетентност, съгласно предоставените от Възложителя образци за възлагане, изпълнение и отчитане на проекти в обхвата на съответната услуга;

(6) Подписват издадените от Изпълнителя фактури за направени разходи при изпълнението на проектите, включени в услугата за съответното ведомство;

(7) Съхраняват цялата документация по проектите след приключването им във вид на досие, включващо всички документи от възлагането, изпълнението и отчитането. Досиетата на проекти за МФ се съхраняват в архив на ДИС, респективно – за проекти на НАП и АМ – в съответни дирекции на ведомството.

4.2.6.4. РУ по ведомства (МФ, НАП и АМ) от страна на Изпълнителя и техните заместници са оторизирани от него служители, които отговарят за изпълнението на услугата в съответното ведомство, организацията и контрола на работата по проектите, включени в нея, както и за тяхното отчитане. Те са пряко подчинени на РД от страна на Изпълнителя и поддържат пряка връзка със съответния РУ от страна на Възложителя, както и с трети страни, имащи отношение към предоставянето на дейностите по услугите.

4.2.6.5. РУ по ведомства на Изпълнителя имат следните задължения:

(1) Оказват съдействие на Възложителя при съставянето на годишния план-график за проектите в обхвата на услугата, която ръководи. При необходимост, отправят обосновани и съгласувани с РУ на Възложителя за съответното ведомство писмени предложения до РД от страна на Изпълнителя за извършване на промени по утвърдения годишен план-график, които не променят съответствието му с обхвата на услугата, изискванията на ТС и договора;

(2) Създават необходимата организация от страна на Изпълнителя за изпълнение на услугата и проектите към нея, съгласно приетия годишен план-график;

(3) Разпределят и координират дейностите и отговорностите между екипите, пряко ангажирани с предоставянето на услугата и проектите към нея;

(4) Осъществяват контрол върху изпълнението на услугата и проектите към нея, съобразно приетия план-график и изисквания на ТС и договора;

(5) Отговарят за качеството на предоставяне на услугата;

(6) Определят задачи и отговорности на членовете на екипите, свързани с процедурите по осигуряване на качеството;

(7) Наблюдават процесите по осигуряване на качеството и извършване на коригиращи действия;

(8) Предоставят информация за изпълнението на услугата и проектите към нея на ръководителите на договора и ръководителя на услуга от страна на Възложителя, при поискване;

(9) Подписват всички документи от нивото на своята компетентност, съгласно предоставените от Възложителя образци за възлагане, изпълнение и отчитане на проекти в обхвата на съответната услуга.

(10) РУ може да бъдат ангажирани и с други дейности в рамките на услугите и в частност да изпълняват функциите и на ръководители на конкретни проекти.

4.2.7. Ръководители на проекти (РП)

4.2.7.1. За всеки проект Възложителят и Изпълнителят определят ръководител на проект и негов заместник. Съответните РП се посочват поименно в заявката и/или ДРДП, с които се

възлага изпълнението на конкретни проекти.

4.2.7.2. РП от страна на Възложителя са представители на съответния Бенефициент на проекта и отговарят за:

- (1) Изготвяне и съгласуване с координатора в ДИС-МФ и РП на Изпълнителя на заявка за възлагане на проект;
- (2) Съгласуване и подписване на ДРДП;
- (3) Контролиране изпълнението на проекта и плановите по него;
- (4) Контролиране качеството на изпълнение на проекта и извършване на коригиращи действия, при необходимост;
- (5) Оценка и минимизиране на възникващи в хода на изпълнението рискове;
- (6) Подписване на отчетни документи, според образците на Възложителя;
- (7) Предоставя информация за изпълнението на дейностите по проекта и за възникнали проблеми на ръководителите на услугата или ръководителите на договора;
- (8) Разпределяне на задачи и отговорности в екипа по проекта от страна на Възложителя;
- (9) Координиране изпълнението на проекта, плановите към него и взаимоотношенията между участниците в проекта;
- (10) Внасяне на необходимите корекции в документацията по проекта, включително и такива, които са в резултат на одитни или други препоръки.

4.2.7.3. В случаите, когато бенефициентите по даден проект са повече от един, тогава РП е представител на дирекция „Информационни системи” в МФ и съответната ИТ дирекция в НАП и АМ, а всеки Бенефициент определя свой отговорник, съгласно описаното в т. 4.2.9.

4.2.7.4. РП от страна на Изпълнителя. По преценка на Изпълнителя негов служител може да бъде ръководител на повече от един проект от една или повече групи проекти.

4.2.7.5. РП от страна на Изпълнителя отговарят за:

- (1) Съгласуване и подписване на изготвената от РП на Възложителя Заявка за възлагане на проекта;
- (2) Изготвяне на ДРДП и всички отчетни документи – протоколи, съпътстващи документи и други, съгласно предоставените от Възложителя образци, както и съгласуването им с РП на Възложителя;
- (3) Изпълнението на проекта и плановите по него;
- (4) Правилното определяне на обема дейности и разпределението на изпълнението им;
- (5) Оценка и управление на рисковете по проекта;
- (6) Управление на качеството на проекта и извършване на коригиращи действия, при необходимост;
- (7) Определяне на отговорностите и взаимовръзките между различните екипи на проекта и контролиране на изпълнението им;
- (8) Изготвяне на информация относно напредъка по проекта и изпълнението на плановите му и предоставянето ѝ на РП от страна на Възложителя и Координатора на проекта;
- (9) Съгласуване на изготвената проектна и отчетна документация с координатора по проекта за установяване на съответствието ѝ с изискванията на Възложителя;
- (10) Организиране подписването на отчетните документи по проекта и предоставянето им на Възложителя;
- (11) Разпределяне на задачи и отговорности в екипа по проекта, свързани с

изпълнението на процедурите по осигуряване на качеството;

(12) Поддържа връзка с екипите на Възложителя или други екипи, имащи отношение към дейността.

4.2.8. Координатори на проектите

4.2.8.1. Координаторите на проектите са част от вътрешната организация на Възложителя. Това са служители на ДИС в МФ. Координаторите се определят от директора на ДИС, като имената им се посочват в заявката на Възложителя.

4.2.8.2. За регулярни проекти или за проекти, на които ръководителят на проекта е служител от дирекция „Информационни системи“ на МФ се допуска да няма координатор, като в този случай функциите му се изпълняват от ръководителя на проекта.

4.2.8.3. Координаторите отговарят за:

(1) Координиране изпълнението на проектите, плановите към тях и взаимоотношенията между участниците в проекта. Поддържане на пряка връзка с РД, РУ и РП от страна на Възложителя и Изпълнителя;

(2) Движението на документите по проектите и спазването на сроковете;

(3) Участие при необходимост в работните срещи по изпълнението на проектите;

(4) Получаване на информация от РП по изпълнението на проектите, като при констатиране на проблеми, които не са решени на ниво РП, докладва на РУ или РД от страна на Възложителя;

(5) Осъществяване контрол върху съответствието на проектната и отчетна документация с изискванията на Възложителя.

4.2.9. Отговорници от страна на Възложителя

4.2.9.1. Отговорниците са представители на Бенефициента, който е собственик на дадена информационна система и на данните в нея. Отговорниците са служители, които познават добре съответната система и начините за работа с нея.

4.2.9.2. Отговорниците се определят само за проекти на регулярен принцип, в които Бенефициентите са повече от един, съгласно описаното в т. 4.2.7.3.

4.2.9.3. Отговорниците се определят от ръководителя на съответния Бенефициент (звено, дирекция) и имат следните задължения:

(1) Заявяване на инцидент (или друго заявено в рамките на поддръжката действие), с указване на приоритет. Заявката следва да съдържа описание, време и условия, при които е възникнал инцидентът. Всеки отделен инцидент се заявява и проследява с отделна заявка.

(2) Закриване на заявения инцидент (или друго заявено в рамките на поддръжката действие), съгласно договорените параметри на качеството. Отговорникът проследява действията на Изпълнителя, свързани с решаването на инцидента и при необходимост предоставя допълнителна информация по отстраняването му. При докладвано от Изпълнителя отстраняване на инцидента, отговорникът го тества и потвърждава, с което инцидентът се закрива или го отваря наново, ако не е съгласен с предложеното решение.

(3) При необходимост инициира промяна, поради настъпили нормативни, организационни и други промени, инсталации и преинсталации, поддръжка на потребители и всякакви други действия в обхвата на проекта.

(4) Проследява реализацията на промяната, участва в тестването ѝ (ако е приложимо) и потвърждава изпълнението ѝ.

(5) Проверява актуалността на документацията (ръководства, обучителни материали и други), изготвена в резултат на предоставените услуги;

(6) Участва в работни срещи и подписва протоколи от провеждането им;

(7) Проверява, при необходимост – коригира (съгласувано с Изпълнителя) и подписва отчетите, които Изпълнителят подготвя за целите на отчитането. Начинът на подписване на отчета (хартиен или електронен вариант) се уточнява в съответния ДРДП.

(8) За изпълнение на задълженията си по заявяване и проследяване на заявките за инцидент (или друго заявено в рамките на поддръжката действие), ползва специализирана система, електронна поща или друг начин, което се указва в съответния ДРДП.

4.2.10. Контрол на качеството

4.2.10.1. Контролът на качеството от страна на Възложителя, съответно за МФ, НАП и АМ, се осъществява от ръководителя на конкретния проект, съвместно с РУ за съответното ведомство и/или друго специално упълномощено лице и отговаря за:

(1) Контролиране спазването на показателите по качество на обслужването, дефинирани в съответния договор и приложенията към него, заявката и/или ДРДП;

(2) Своевременно уведомяване на РУ от страна на Възложителя за отклонения в договорените параметри на качеството на обслужване;

(3) Контролиране на изпълнението на утвърдените политики, процедури и правила на Възложителя и спазването им от страна на Изпълнителя, имащи отношение към изпълнението на група проекти и проекти и набелязване на мерки при констатирани пропуски;

(4) Контролиране на постигането на целите и резултатите в хода на изпълнението на даден проект и съпоставянето им с договорените параметри на качеството;

(5) Проследяване спазването на изискванията на Възложителя, описани в този документ и набелязване на мерки за подобряване на цялостния процес по управление на качеството.

4.2.10.2. Контролът на качеството от страна на Изпълнителя се осъществява от определен от него служител, който има необходимата компетентност по управление на качеството и отговаря за:

(1) Прилагането на стандартите за качество на предоставяне на услугите и спазване изискванията за качество, описани в този документ;

(2) Проследяване на изпълнението на утвърдените политики, процедури и правила на Възложителя и спазването им от страна на екипите на Изпълнителя и взимане на своевременни мерки при констатирани пропуски;

(3) Осъществяване на непрекъснат контрол на качеството в хода на изпълнението на проект и предприемане на корективни действия при констатирана необходимост;

(4) Проследяване на постигането на целите и резултатите в хода на изпълнението на даден проект и съпоставянето им със заложените параметри на качеството;

(5) Предоставяне на информация на Възложителя в хода на изпълнението на даден проект относно качеството на извършваните дейности и предприемане на необходимите действия за подобряването му;

(6) Изпълнение на изискванията на Възложителя за подобряване на параметрите на качеството и взимане на мерки при констатирани пропуски;

(7) Подписване на документи, удостоверяващи качеството от страна на Изпълнителя (например протоколи от тестови изпитания и тестване);

(8) Изготвяне на справки относно изпълнение на качеството, при поискване.

4.3. Преходни периоди

4.3.1. Преходен период за начало - стартиране предоставянето на услугите

4.3.1.1. Преди стартирането на ефективното предоставяне на услугите по предмета на

договора, се предвижда преходен период за начало (ППН), през който Изпълнителят се запознава детайлно със съществуващата ИТ инфраструктура на МФ и ВРБ и гарантира готовност за поемане управлението на ИТ услугите по предмета на ТС, с изискваното качество.

4.3.1.2. ППН е времето от момента на влизане в сила на договор по настоящата ТС, до момента на подписването на протокол „Готовност за предоставяне на услуги“ (тук - Приложение № 10), удостоверяващ успешното предаване и приемане изпълнението на ИТ услугите (без Услуга 2 за която се подписва отделен протокол в хода на изпълнение на договора, при възникнала необходимост от предоставянето ѝ).

4.3.1.3. Максималната продължителност на ППН се определя в Договора и не може да е повече от три месеца.

4.3.1.4. През ППН се извършва предаването/приемането на дейностите по всяка от изнесените услуги от Възложителя на Изпълнителя, както и всички описани в настоящия раздел дейности и допълнително възникнали такива.

4.3.1.5. Извършените от Изпълнителя през ППН дейности не се заплащат.

4.3.1.6. Обхватът на дейностите през ППН и тяхната организация се описват в настоящия документ и/или в Договора.

4.3.1.7. Ако Изпълнителят не подпише протокола за готовност за предоставяне на услугите, в определения за това срок или го подпише без да са изпълнени всички изисквания на настоящата ТС и Договора, с приложенията към него, Възложителят може с едностранно изявление да прекрати действието на договора. При прекратяване на договора на посоченото основание, Възложителят не дължи на Изпълнителя каквото и да е обезщетение и/или неустойка. В тридневен срок от прекратяването, Изпълнителят е длъжен да върне цялата документация, сорс кодове и всяка друга информация, предоставена му от Възложителя по време на ППН.

4.3.1.8. Документи през ППН:

(1) Документи, необходими за започване на ППН:

- (а) Наличие на подписан договор и всички приложения към него;
- (б) ИТ документи и процедури в МФ и ВРБ, имащи отношение към изпълнението на договора;
- (в) Образци на Възложителя за всички документи, свързани с възлагане, изпълнение и отчитане на проекти в обхвата на настоящия документ;
- (г) Координати на оторизираните от Възложителя и Изпълнителя отговорни лица за изпълнението на ролите „ръководител договор“ и „ръководители на услуги по ведомства“;
- (д) Копие на утвърден от Изпълнителя и задължителен за служителите му Етичен кодекс (ЕК) за изпълнение на договора по настоящата поръчка.

(2) Документи, необходими за изпълнението и отчитането на ППН:

- (а) Изготвен от Изпълнителя и одобрен от Възложителя график на дейностите за всички услуги, разпределени по ведомства, които ще бъдат изпълнявани през ППН;
- (б) Протоколи за предаване-приемане на наличната документация, правила, процедури, образци, софтуер, при необходимост - контактни точки по договори на Възложителя с трети страни и пр. Ако на Изпълнителя е необходима допълнителна информация или актуализация на предадените документи, то тези дейности се извършват с ресурси на Изпълнителя и за негова сметка;
- (в) Обобщени протоколи за услугите, по групи ведомства на

Възложителя, които удостоверяват извършените дейности и готовността на Изпълнителя за предоставяне на конкретните услуги;

- (г) Протоколи от работни срещи;
- (д) План-график за дейностите през първата година от договора, изготвен от Възложителя, устойчив от Изпълнителя и одобрен от СУД;
- (е) Изготвени от Изпълнителя и утвърдени от Възложителя Документи за регламентиране на дейностите по проектите за дейности/проекти, предоставяни на регулярен принцип;
- (ж) Всички други документи, които Изпълнителят следва да представи в рамките на ППН, съгласно изискванията на настоящата ТС;
- (з) Приемо-предавателен протокол „Готовност за предоставяне на услуги“. Протоколът се подписва от Изпълнителя и Възложителя след изпълнение на всички изисквания от ТС на Възложителя относно преходния период. С подписването на протокола отговорността по предоставянето на услугите, предмет на договора, се поема изцяло от Изпълнителя съгласно условията на договора и приложенията към него и започва фактическото им предоставяне с договореното качество.

4.3.1.9. Организация на дейностите през ППН:

(1) Съвместните дейности между Възложителя и Изпълнителя през ППН се извършват на срещи на оторизираните органи на Възложителя и Изпълнителя (ръководителите на договорите и ръководителите на услугите по ведомства).

(2) В срещите могат да бъдат привлечени и други специалисти, вкл. представители на досегашния изпълнител в качеството им на консултанти на Възложителя.

(3) Работните срещи се председателстват от Ръководителя на договора и/или Ръководителя на услугата за съответното ведомство от страна на Възложителя, според темата на срещата.

(4) На тези срещи се разглеждат въпроси, свързани с:

- (а) Съгласуване и приемане на документи;
- (б) Промяна при необходимост на срокове по графика на дейностите за преходния период, но без да се променя крайния му срок;
- (в) Проблеми от организационен и технически характер.

(5) За проведените срещи и взетите на тях решения се съставят протоколи, които се подписват двустранно.

(6) Всички протоколи от проведени срещи през преходния период се изготвят от служител на Изпълнителя и след съгласуването им с участниците в срещата от двете страни, се подписват от същите. Подписването може да става с електронни подписи.

4.3.1.10. Дейности в ППН:

(1) Провеждане на първоначална среща, на която се разглеждат въпроси, свързани с организацията на дейностите през преходния период по ведомства на Възложителя се прави приемо-предаване на документите по т. 4.3.1.8(1), необходими за стартиране на ППН.

(2) Провеждане на оперативни срещи, на които се извършва следното:

- (а) Предаване на наличната информация, документация, сорс кодове, политики, правила и процедури на Изпълнителя от Възложителя. При предаването се подписват протоколи, с които се документира факта на предаването и приемането. Ако на Изпълнителя е необходима допълнителна информация или актуализация на предадените документи, то тези дейности се извършват с ресурси на Изпълнителя и за негова сметка.
- (б) При изготвяне и предаване на част от наличната документация, която

е обект на защита по Закона за защита на класифицираната информация, с ниво на класификация „за служебно ползване“, Изпълнителят предприема всички действия за спазване на законовите изисквания при работа с такава информация, без това да влияе върху качеството и сроковете, предвидени в преходния период.

(в) Горните срещи и действия се извършват между служители на ИТ звената на МФ и ВРБ под ръководството и отговорността на съответния Ръководител на услуга по ведомство на Възложителя, служители на Изпълнителя под ръководството и отговорността на Ръководителя на договора или от съответния ръководител на услугата на Изпълнителя, консултанти на Възложителя от досегашния изпълнител - при необходимост и по преценка на Ръководителя на договора за Възложителя.

(3) Изпълнителят подготвя график на дейностите в ППН, който предава за съгласуване и одобрение на Ръководителя на договора от страна на Възложителя.

(4) Изпълнителят подготвя и представя пред Ръководителя на договора на Възложителя за разглеждане и одобрение следните документи:

(а) Начин и осигурени технически средства за съхранение и поддържане на актуална документация за ИТ инфраструктурата на Възложителя в обхвата на всяка услуга, вкл. Регистри на актуалните версии на софтуера и други, според спецификата на услугата;

(б) Точки за контакт и технически средства за обезпечаването им;

(в) Начин и средства за поддържане на база данни за всички сервизирани технически устройства в обхвата на услугата „Управление на МПД“;

(г) Процедури за физическото приемо-предаване на отговорностите по услугите по договора. Процедурите се разработват от Изпълнителя и се одобряват от съответния ръководител на услуга по ведомства на Възложителя. Сроковете по тези процедури следва да са съобразени с датата на подписване на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“, респективно - поемането на отговорностите от Изпълнителя. В случай на необходимост от предаване на пароли, те се предават от Възложителя на Изпълнителя в деня на подписване на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“.

(д) График за посещенията на офиси на Възложителя, общински администрации и др., в които има монтирано мрежово оборудване в обхвата на договора от специалисти на Изпълнителя с обезпечени права за достъп.

(е) Други документи, необходими за обезпечаване на процеса по предаване и приемане на отговорностите.

(5) Екипите на Изпълнителя се запознават с предадените от Възложителя документи и със съществуващите ИТ инфраструктури на МФ и ВРБ в обхвата на договора.

(6) Изпълнителят съвместно с Възложителя прави детайлизация на обема и обхвата на конкретните проекти по услугите, посочени в ТС на Възложителя. Информацията по тази точка се използва за създаване от Възложителя на план-графика за първата година от изпълнението на договора.

(7) Възложителят разработва план-график за дейностите през първата година на договора, които ще се изпълняват след приключването на ППН и го съгласува с Изпълнителя. Изпълнителят прави предложение за стойността на включените в план-графика проекти, на база посочените обхвати и договорените единични цени.

(8) Остойностният от Изпълнителя план-график за дейностите през първата година на договора се внася за одобрение от СУД, след което се предава на Изпълнителя. Изпълнението на този план-график стартира след наличието на подписан протокол „Готовност за предоставянето на услуги“.

(9) Изпълнителят изготвя, съгласува с Възложителя и представя документите за

регламентиране на дейностите по проект (ДРДП) за регулярните дейности/проекти. Наличието на одобрени от Възложителя ДРДП е едно от условията за подписването на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“.

(10) Страните решават евентуално възникнали проблеми от организационен и технически характер, които са в правомощията на ръководителите на услуги по ведомства от двете страни. При невъзможност за решаването им, те се ескалират до ръководителите на договори от двете страни.

(11) За услугата „Поддържане и надграждане на приложен софтуер“, Изпълнителят, на база предадената му от Възложителя информация, документация и сорс-кодове изгражда в своята тестова среда системите и ги зарежда с тестови и номенклатурни данни изцяло със собствен ресурс. Съобразно одобрения график на дейностите през преходния период, новият Изпълнител организира демонстрирането на работоспособността на изградените при него системи на Възложителя. При необходимост и по преценка на Ръководителя на услугата по ведомства на Възложителя, в демонстрацията могат да вземат участие консултанти на Възложителя от досегашния изпълнител. За резултатите от демонстрацията се съставя двустранно подписан протокол.

(12) Изпълнителят извършва демонстрация на организираните при него Центрове за обслужване на потребители (Help Desk) и средствата, с които тези центрове са оборудвани, съгласно изискванията на ТС на Възложителя. За резултатите от демонстрацията се съставя двустранно подписан протокол.

(13) Изпълнителят изгражда основните работни процеси (управление на: инциденти; промени; сигурност) и последователността от дейности в организацията им, свързани с предоставяне на услугите в обхвата на договора, отчитайки спецификата на всяка една от тях, за да може да изпълни поетите ангажименти.

(14) Изпълнителят идентифицира рискове, които не е идентифицирал в техническото си предложение и представя за разглеждане и приемане от ръководителя на услугата по ведомства на Възложителя мерки за тяхното смекчаване. Не се оценяват и разглеждат финансови рискове.

(15) Изпълнителят актуализира вътрешните си процедури и правила за отговорностите и взаимодействието на екипите си, с оглед поемане на управлението на ИТ услугите по предмета на договора с изискваното качество.

(16) За всички извършени през Преходния период дейности ръководителите на услуги по ведомства от двете страни подписват протоколи, удостоверяващи успешното им изпълнение.

(17) След приключване на дейностите в обхвата на ППН и на база протоколите по предходната точка, както и наличието на одобрени от страна на Възложителя всички необходими документи, се съставят и подписват от ръководителите на услуги по ведомства за Възложителя и Изпълнителя обобщени протоколи по услуги. Наличието на тези протоколи е едно от условията за подписването на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“.

(18) След подписването на обобщените протоколи за услугите, Изпълнителят окомплектова с тях подписаният от него протокол „Готовност за предоставяне на услуги“, и го представя за подпис на Възложителя с официално писмо.

(19) Протоколът „Готовност за предоставяне на услуги“ влиза в сила от датата на подписването му от страна на Възложителя, като Изпълнителят поема цялата отговорност за изпълнението на услугите от 00:00 ч. на деня, следващ подписването му. От този момент отговорността по управлението на съответната услуга по предмета на договора се поема изцяло от новия Изпълнител и започва фактическото ѝ предоставяне с изискуемото качество.

4.3.2. Преходен период за край - прекратяване предоставянето на услугите

4.3.2.1. Преди прекратяването на предоставянето на услугите по предмета на договора се осъществява преходен период за край (ППК), чиято цел е намаляване на риска от компрометиране на някоя от услугите при преминаване на предоставянето им към избран нов Изпълнител.

4.3.2.2. Началото на ППК е три месеца преди приключването на договора или съгласно друг срок, посочен в договора или договорен между страните.

4.3.2.3. По време на ППК, Изпълнителят е длъжен да:

(1) Осигурява предаване на пълната актуална документация, информация за конфигурациите, топологиите, архитектурите, техническите устройства, софтуер (собственост на Възложителя), бази данни и др., налични при Изпълнителя в резултат на изпълнени проекти по всяка от услугите в обхвата на настоящия документ

(2) Осигурява необходимия брой специалисти със съответните познания, компетентност и реален опит, които да окажат съдействие на Възложителя при:

(а) Детайлното запознаване на новия Изпълнител със спецификата на дейностите, които по съображения за конфиденциалност или по други причини не са могли да му бъдат известни преди и по време на проведената тръжна процедура;

(б) Представяне, идентифициране и инвентаризация на документацията, конфигурациите, настройките, топологиите, архитектурите, техническите устройства и софтуер, провеждане на тестове относно тяхната пълнота и работоспособност. Дейностите могат да бъдат извършвани във всички офиси на Възложител.

(3) Отстрани идентифицирани проблеми относно липси, непълнота, неработоспособност в документацията, конфигурациите, техническите устройства и софтуер, предадени от Изпълнителя на Възложителя в обхвата договора. Отстраняването на тези проблеми е за сметка на Изпълнителя.

(4) Непосредствено преди предоставяне на услугите от избран нов изпълнител връща предоставените от Възложителя активи в работоспособно състояние.

4.4. Планиране обхвата на дейностите. Годишен План-график

4.4.1.1. За всяка календарна година в рамките на срока на действие на договора се съставя План-график (ПГ), който се изготвя от Възложителя, съгласувано с Изпълнителя, съобразно сроковете, определени в договора.

4.4.1.2. Годишният ПГ е един документ за всички изнесени услуги и ведомства в обхвата на договора и задължително съдържа:

(1) Списък на проектите към всяка услуга, които са планирани за изпълнение през календарната година. В този списък за всеки проект се посочват номер на проекта (съгласно описаното в таблица 3 към т. 0), наименование на проекта, бенефициент, стойност, срок за изпълнение, обхват, забележки. (Подробните изисквания за всеки проект се дефинират в Заявката и/или ДРДП);

(2) Отговорните служители (РД, РУ и заместниците им) от страна на Възложителя, с длъжности и координати за връзка;

(3) Отговорните служители (РД, РУ и заместниците им) от страна на Изпълнителя, с длъжности и координати за връзка;

(4) Списък с офисите на Възложителя, в които ще се извършват дейности по предоставянето на услугите за календарната година;

4.4.1.3. По изключение и по преценка на Възложителя се допуска ПГ да се изготви и на части, разделен по групи ведомства на Възложителя.

4.4.1.4. Общата финансова рамка на годишния ПГ не може да надвишава обезпечените

с бюджета на Възложителя финансови средства за съответната година.

4.4.1.5. Проектът на ПГ се разработва от ДИС-МФ, на база изпратени запитвания и получените за тях отговори от бенефициентите на изнесените услуги. Проектът на ПГ се съгласува по ведомства на Възложителя относно заложените проекти, техните обхвати и срокове.

4.4.1.6. Съгласуваният при Възложителя проект на ПГ се изпраща за съгласуване и остойностяване на Изпълнителя.

4.4.1.7. Изпълнителят прави предложение за стойността на включените в проекта на ПГ проекти за всяка услуга, на база договорените единични цени и според утвърдената финансова рамка за текущата година по ведомства на Възложителя.

4.4.1.8. Остойностеният от Изпълнителя ПГ се проверява от ДИС-МФ относно спазването на финансовата рамка за съответната година и когато тя не е надвишена, документът се внася в СУД с предложение за одобряване (утвърждаване).

4.4.1.9. Утвърждаването на ПГ за календарната година следва да се извърши в края на предходната година. По изключение, при обективна необходимост, утвърждаването му следва да бъде направено не по-късно от 31 януари на календарната година за която се отнася.

4.4.1.10. За гарантиране непрекъсваемостта на услугите, предоставяни на регулярен принцип, и в случай че план-графикът не е приет до 31 декември на текущата година, за времето до приемането и утвърждаването му, Изпълнителят извършва тези услуги при условията на утвърдения ПГ от предходната година.

4.4.1.11. Утвърденият от СУД план-график се предава от РД на Възложителя на РД на Изпълнителя. Предаването и приемането става с полагане на подписи (саморъчни или електронни) и вписване на дата върху него от РД на страните по Договора.

4.4.1.12. За първата година след сключване на договора, ПГ се съгласува по реда, посочен по-горе, преди приключването на ППН и подписването на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“.

4.4.1.13. При необходимост от промени в План-графика през годината, те се изготвят, съгласуват, разглеждат и одобряват по описания по-горе ред.

4.4.1.14. Предвидените дейности и ресурси за всяка група проекти и всеки проект от план-графика са само за съответната календарна година и се отчитат в рамките на годината, не по-късно от средата на м.декември. Изпълнението на проектите на регулярен принцип продължава с изискваното качество до края на съответната година, като в началото на следващата календарна година се подписват окончателни протоколи за извършеното през периода след направеното в средата на м.декември отчитане.

4.4.1.15. Одобрените в план-графика финансови ресурси за изпълнението на всяка група проекти и всеки проект не могат да бъдат надвишавани в хода на тяхното изпълнение, освен ако за това има изрично решение на СУД.

4.4.1.16. При необходимост, изпълнението на проекти с възлагане може да обхване части от две последователни календарни години. В този случай в съответните план-графици, тези проекти се обозначават като „преходни проекти - ППГ“ в самото им заглавие (пример: „Надграждане на – ПП 2019-2020“). В план-графика за съответната година се отбелязват действителната крайна дата на проекта, необходимите финансови ресурси за текущата година и се указват необходимите финансови средства, които следва да се предвидят за следващата година.

4.4.1.17. Преходните проекти фигурират поименно в ПГ за двете години, като средствата за тях се включват приоритетно в план-графика за следващата година, възлагат се с една заявка и се управляват с един ДРДП, в който се описват подробно дейностите и ресурсите за двете години. Отчитането им става с отделни отчетни документи за всяка

календарна година.

4.4.1.18. При необходимост, изпълнението на проекти по надграждане на приложен софтуер може да стане на части. В този случай, в съответния план-график тези проекти се обозначават като „проект на части - ПЧ” в самото им заглавие (пример: „Надграждане на – ПЧ”). Всяка отделна част от проекта се описва по възможност още при съставянето на ПГ, но ако това е невъзможно, отделните части от проекта се указват в съответната заявка, като всяка част стартира с отделна заявка.

4.4.1.19. По изключение, преходни проекти могат да се възлагат на части.

4.4.1.20. При необходимост, няколко проекта могат да се обединяват в един общ проект, според описаното в т. 4.6.2.11 от настоящия документ.

4.5. Възлагане на планираните в План-графика дейности. Заявки

4.5.1.1. Възлагането на всеки проект за предоставяне на услуги по съответния Договор се извършва след приемане на годишния план-график и в рамките на обхвата, обема на дейностите, сроковете и ресурсите приети в него за проекта, като се разделят на:

(1) Проекти, които се изпълняват **непрекъснато** през годината без подаване на заявки. Те могат да се наричат „регулярни проекти“, „проекти на регулярен принцип“, „регулярни дейности“ и се считат за възложени след утвърждаване на план-графика и документите за регламентиране на дейностите по тези проекти през първата година от договора и на съответния план-график за всяка следваща година. Такива проекти могат да бъдат свързани с:

- (а) Дейности по поддържане и развитие на МПД (Услуга 1);
- (б) Доставка на Интернет (Услуга 1);
- (в) Поддържане и интеграция на ИТ инфраструктури в системата на МФ (Услуга 2);
- (г) Поддържане на приложен софтуер, в т.ч. поддържане на центрове за обслужване на потребители (където е приложимо) и интеграция на процеси и софтуер (Услуга 3 – без дейностите по промяна и надграждане; Услуга 8, Услуга 9, Услуга 10).

(2) Проекти, които се изпълняват с **възлагане** – стартират само след изричното подаване на заявка от страна на Възложителя. Те се наричат „проекти с възлагане“. Такива проекти могат да бъдат свързани с:

- (а) Промяна и надграждане на приложен софтуер (Услуга 3);
- (б) Консултантски дейности (Услуга 4);
- (в) Доокомплектовка на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ (Услуга 5);
- (г) Дейности по интеграция на ИТ инфраструктури, които съгласно план-графика за съответната година се изпълняват с възлагане (Услуга 8).

4.5.1.2. Заявките за проектите с възлагане се изработват от съответния Бенефициент, на база разработените от Възложителя образци, съвместно с координатора (ако има такъв) и Изпълнителя. Заявките са в три еднообразни екземпляра (оригинали), съответно за Бенефициента, Възложителя и Изпълнителя.

4.5.1.3. Утвърдените заявки се изпращат на Изпълнителя чрез придружително писмо от директора на ДИС-МФ. След приемането и подписването им от РД на Изпълнителя, екземплярите се връщат с писмо съответно до ДИС-МФ и до Бенефициента, но не по-късно от 5 работни дни от датата на изпращането на придружителното писмо.

4.5.1.4. Дейностите по изпълнението на заявката започват от датата на подписването ѝ

от страна на Изпълнителя или от посочена в заявката дата и се изпълняват в срок, определен от Възложителя.

4.5.1.5. Работата по даден проект може да стартира и преди датата на подписване и приемане на заявката, като обстоятелствата, наложили това, задължително се посочват в заявката и/или ДРДП.

4.5.1.6. Допуска се възлагането на един проект да се извърши на части, при следните условия:

(1) Сумата от средствата за всички части на проекта не може да надхвърля общите средства за проекта, предвидени в годишния план-график;

(2) Крайният срок за изпълнение на всички части не може да надхвърли крайния срок за изпълнението на проекта, указан в план-графика;

(3) В заявката следва да се укаже, каква част от целия проект представлява конкретната заявка, както и че частта е последна, ако е такава;

(4) За всяка част се изработват отделни заявки;

(5) За всяка част се изготвя отделен ДРДП, освен ако дейностите за всяка част са еднотипни и могат да бъдат описани и управлявани с един общ ДРДП;

(6) Проекти, които се възлагат на части се управляват по начина, указан в т.4.4.1.18.

4.5.1.7. За преходните проекти, свързани с промяна или надграждане на приложен софтуер се изготвя една заявка, в която се посочват действителната крайна дата на проекта и поотделно цена за всяка една от двете години на изпълнението.

4.5.1.8. За проекти, в които дейностите ще се изпълняват на етапи и това е ясно към момента на възлагането, в раздел „специфични изисквания“ на заявката се описват дейностите към всеки един от етапите, сроковете за тяхното изпълнение и разпределението на финансовия ресурс.

4.5.1.9. Дейности, свързани с промяна на приложен софтуер, които са в обхвата на поддръжката от Услуга 3, по преценка на Възложителя се изискват по един от следните начини:

(1) Със заявка, която се придвижва на хартиен носител. В този случай възложената промяна се движи като самостоятелен проект и се отчита като такъв. Ако проектът за промяна ще бъде преходен, той задължително се възлага със заявка.

(2) С искане за промяна, заявено през електронна система за регистриране и управление на инциденти. В този случай промяната се отчита като част от проекта по поддръжка.

(3) Заявките и/или исканията за промяна по горните подточки съдържат нужните описания на исканата промяна и сроковете за нейното осъществяване.

4.6. Изпълнение и контрол на проектите от План-графика

4.6.1. Общи изисквания по изпълнението на проекти

4.6.1.1. Ръководителят на договора, ръководителите на услуги по ведомства, ръководителите на проекти и координаторите от страна на Възложителя имат право да поискат подробна справка от Изпълнителя за изпълнените дейности, респективно вложените към даден момент човекомесеци по даден проект, която се предоставя от Изпълнителя до 3 работни дни. Ръководителите на проекти от страна на Изпълнителя са длъжни стриктно да управляват разхода на човешкия си ресурс, както и бюджета по проекта, така че бързо и лесно да предоставят такава справка при поискване.

4.6.1.2. Ръководителите на проекти от страна на Възложителя и на Изпълнителя непрекъснато следят за качеството на работата по проектите.

4.6.1.3. При необходимост от промени в конфигурацията на Мрежата за пренос на данни ръководителят на проекта от МФ, съгласувано със съответното Ведомство на Възложителя изготвя писмо до Изпълнителя като при необходимост посочва срок, в който промените следва да се реализират.

4.6.1.4. В рамките на даден проект могат да се извършват промени спрямо изискванията в заявката, заданието и/или ДРДП, които не водят до промяна на финансовите му параметри. Такива промени се идентифицират и анализират от ръководителите на проекта. Те, по взаимно съгласие, отхвърлят или потвърждават необходимостта от промяната. Ако промяната бъде потвърдена, тя се описва в коригиращ ДРДП. Евентуални промени във финансовите параметри на проекта са възможни единствено с решение на СУД и то без да се надхвърля общата финансова рамка за годината.

4.6.1.5. При необходимост от промяна на броя на системите, свързани с изпълнение на проекти по надграждане, промяна и поддържане на приложен софтуер, Възложителят уведомява писмено Изпълнителя, като промяната се отразява в коригиращо ДРДП, по реда на т. 4.6.3.

4.6.1.6. За изпълнението на всеки проект Изпълнителят определя поне един служител, който отговаря за управление на качеството му и който се вписва поименно в ДРДП. Той периодично предоставя информация за качеството на Ръководителите и на Координатора на проекта. За проекти, в които за отстраняване на инцидент или извършване на промяна се налага програмиране, Изпълнителят посочва свой служител, който осигурява качеството на промяната в софтуера (Quality Assurance) и участва в ръчното и автоматично тестване с оглед откриване, описание и проследяване на евентуални бъгове в програмната реализация. За проекти, в които се изисква протокол от тестване, същият ги подписва.

4.6.2. Изготвяне и утвърждаване на ДРДП

4.6.2.1. За различните видове проекти (с или без възлагане), ДРДП се изготвя в сроковете, посочени в долната таблица.

Таблица 4. Срок за изготвяне на ДРДП според вида на проекта

Видове проекти:	Валидност на ДРДП	Срок за изготвяне на ДРДП
Регулярни проекти	За целия период на Договора	За първата година на съответния договор ДРДП се изготвя и приема в рамките на преходния период, преди подписването на протокол „Готовност за предоставяне на услуги“ в обхвата на съответния договор. Ако има настъпили промени за съответния проект през годините, те се документират с коригиращи ДРДП, които се изготвят до 10 дни след приемане на годишния план-график или след подаване на информация за настъпилата промяна.
Проекти с възлагане	В рамките на действие на проекта	До 1 месец след получаване от Изпълнителя на заявката за предоставяне на услуга. Точният срок за изготвяне на ДРДП може да се посочи в заявката.

4.6.2.2. Не се изготвят ДРДП за проекти, свързани с доокомплектовка на съществуващи ИТ инфраструктури и някои видове консултантски услуги, по преценка на Възложителя.

4.6.2.3. ДРДП се изготвя от Изпълнителя в три оригинални екземпляра за всеки проект поотделно, съгласно разработен от Възложителя образец. Според спецификата на проекта, образецът може да се допълва и разширява и с други тематични раздели, по преценка на

Изпълнителя и съгласувано с Възложителя.

4.6.2.4. ДРДП дефинира подробно целта и обхвата на проекта, дейностите, които ще бъдат извършени по време на изпълнение на проекта, офисите на Възложителя, в които ще се извършват дейностите, подробния времеви график на изпълнението и разпределението на дейностите в екипите, описва управленската структура, определя необходимия кадрови и финансов ресурс, оценка на рисковете, съдържа отчетните документи, разработени съобразно образците на Възложителя и адаптирани за нуждите на конкретния проект и др.

4.6.2.5. В ДРДП се посочват поименно ръководител проект, негов заместник и специалистите от екипите на Изпълнителя, пряко ангажирани в неговото изпълнение, тяхната заетост, обвързана с периода на изпълнение на проекта, дейностите и планираните разходи (в ч/д или ч/м). Всички служители на Изпълнителя, които ще участват в изпълнението на проекта, съгласно ДРДП, следва да са подписали декларации за конфиденциалност към момента на подписване на договора, а ако не са - прилагат такива към ДРДП.

4.6.2.6. Данните в ДРДП трябва да отговарят на данните, указани в съответната заявка за възлагане на проект и на параметрите на проекта, приети с годишния план-график.

4.6.2.7. Изготвеният от Изпълнителя проект на ДРДП се съгласува с ръководителя на проекта от страна на съответния Бенефициент и с координатора, като им се изпраща в електронен вид не по-късно от 5 работни дни преди изтичане срока на изготвянето му. Ако Бенефициентът е направил редакции, коментари и/или корекции по представения проект на ДРДП и те са в съответствие с изискванията на ТС и заявката, Изпълнителят е длъжен в срок от два работни дни да приеме направените изменения. В случаите, когато срокът от 2 работни дни надвишава срока за изготвяне на ДРДП, указан в настоящата ТС или в заявката, Изпълнителят незабавно представя актуализираната версия на ДРДП обратно за съгласуване.

4.6.2.8. Съгласуваният ДРДП влиза в сила след подписването му от Възложителя.

4.6.2.9. Съответните втори и трети екземпляри на влезлия в сила ДРДП, се предават на Изпълнителя и на Бенефициента.

4.6.2.10. За преходните проекти, свързани с промяна или надграждане на приложен софтуер, се изготвя общ ДРДП, в който се дава пълната информация за двете години от изпълнението на проекта, разделена по години.

4.6.2.11. Обединени проекти:

(1) Възможно е обединяване на няколко проекта, които фигурират в ПГ като самостоятелни такива;

(2) Обединяването става по преценка на Възложителя и препоръка на Изпълнителя, в случай че проектите касаят един и същ приложен софтуер и неговото надграждане или касаят еднакви дейности за няколко различни системи (например поддръжка);

(3) Обединените проекти се управляват с един общ ДРДП, респективно – общи отчетни документи. В този случай, в ДРДП подробно се указват имената и номерата на съответните проекти от ПГ, които се обединяват за изпълнение в един общ такъв. В Заявката/ДРДП се допуска за удобство номериране на обединения проект, като например „Обединен-1“ (особено когато той обединява много проекти от ПГ и е неудобно тяхното цитиране вместо номер);

(4) Възложени с отделни заявки проекти могат да бъдат обединени, само ако ръководителите им са едни и същи.

4.6.2.12. Крайният срок за изпълнението на даден проект е указан в заявката и графика в ДРДП. Това е срокът, в рамките на който Изпълнителят извършва всички дейности, в т.ч приемни изпитания и тестване, ако такива са предвидени. В срока за изпълнение не се включва дейността по отчитането на проекта, която се извършва съгласно описаното в Таблица 5 от раздел 4.8 „Отчитане, тестване и приемане на извършената работа”.

4.6.2.13. Промяна в крайния срок за изпълнение на вече възложен със заявка проект се допуска в следните случаи и се прави по следните начини:

(1) Промени в сроковете за изпълнение на възложени проекти може да се правят само в рамките на календарната година, като най-късният допустим срок за изпълнение е 15 декември;

(2) Ако необходимостта от промяна на срока е констатирана преди утвърждаването на ДРДП, промененият срок и обстоятелствата, довели до промяната му се вписват в съответния ДРДП. С подписването и утвърждаването на документа се счита, че всички страни са съгласни с промяната;

(3) Ако необходимостта от промяна на срока е констатирана след утвърждаването на ДРДП, се инициира промяна в съответствие с изискванията на т. 4.6.3 от настоящия документ.

4.6.3. Внасяне на промени в ДРДП

4.6.3.1. Промени в утвърден ДРДП са допустими в следните случаи:

(1) Актуализиране на времевия план-график на дейностите по проекта и свързано с това удължаване на крайния срок за изпълнение на проекта, но в рамките на календарната година;

(2) Промяна в състава на екипите по проекта от страна на Изпълнителя и/или Възложителя;

(3) Отпадане на необходимост от изпълнение на определени дейности, което води до намаляване на финансовия ресурс по проекта;

(4) Замяна на определени дейности с други такива, в рамките на утвърдения финансов ресурс по проекта;

(5) Актуализиране на списъци със системи, устройства и пр., подлежащи на поддръжка по регулярни проекти, съобразно настъпили при Възложителя/Бенефициента промени, но в рамките на утвърдения финансов ресурс по проекта или групата проекти.

4.6.3.2. Необходимостта от промени може да се инициира чрез писмено мотивирано уведомление от лицата, които имат правото и задължението да подписват ДРДП, съгласно образците на Възложителя. Същите потвърждават иницирираната промяна.

4.6.3.3. Допустимите промени в ДРДП се документират с изготвяне от Изпълнителя на коригиращ ДРДП, съгласно образец на Възложителя и подписването му от всички отговорни лица.

4.6.4. Кореспонденция между страните в хода на изпълнението

4.6.4.1. Кореспонденцията между страните се извършва съгласно посоченото в Договора.

4.6.4.2. По оперативни въпроси, свързани с възлагането, изпълнението и отчитането на дейностите в обхвата на договора, кореспонденцията се подписва от Ръководителите на услуги от двете страни за НАП и АМ, с копие до ръководителите на договора, а за МФ - от ръководителя на Договора.

4.6.5. Работни срещи

4.6.5.1. Работни срещи между представители на Изпълнителя и Възложителя се провеждат при възникнала необходимост.

4.6.5.2. Дневният ред с въпросите за обсъждане се подготвя от заинтересованата страна и се предоставя предварително на участниците в срещите. Изпълнителят осигурява служител, който да води протоколи за провежданите съвместни срещи.

4.6.5.3. За срещите се съставят протоколи от Изпълнителя в срок не по-късно от 3

работни дни след срещите, които се включват в отчетите за съответните периоди и проекти. Протоколите се подписват от всички участници в срещите (когато е приложимо).

4.7. Изисквания към документацията

4.7.1. Изпълнителят следва да съхранява и поддържа актуална документация за ИТ инфраструктурата на Възложителя в обхвата на всяка услуга, вкл. регистри на актуалните версии на софтуера и други, според спецификата на услугата.

4.7.2. Изискванията на Възложителя относно документацията се уточняват при стартирането на проекта съответно в заявката (за проекти с възлагане) или в ДРДП (за проекти на регулярен принцип).

4.7.3. Образците на документите, с които ще се отчита изпълнението на проекта, адаптирани за конкретния проект, се разработват от Изпълнителя, в съответствие с предадените му от Възложителя (след подписването на договор) образци и се прилагат към съответните ДРДП. За проекти, за които Възложителят е допуснал ДРДП да не се изготвя, образците на отчетните документи се прилагат към Заявката.

4.7.4. Изисквания за предаване на документация:

4.7.4.1. Предадената от Възложителя на Изпълнителя през ППН налична информация и документация за всяка система в обхвата на даден проект се съхранява, поддържа и актуализира от Изпълнителя. Липсващите към момента на предаването документи се създават от Изпълнителя в хода на съответния проект, а съществуващите се актуализират, съобразно извършените по проекта промени и изискванията на Възложителя.

4.7.4.2. Предаването на поддържаните при Изпълнителя пакети документи за всяка система в обхвата на даден проект става при отчитането на проекта или етап от него, съгласно изискванията на настоящия документ и допълнително указанията в заявката или ДРДП специфични изисквания и начини.

4.7.4.3. Предаването на пакетите с документация може да става чрез:

(1) носител, на който наред с пакетите документация е отразена следната индивидуализираща информация: номер и наименование на проекта от план-графика за съответната година; засегнатите от проекта системи; дата на която е направен записа върху носителя;

(2) осигурен на Изпълнителя достъп до ресурс на Възложителя, на който Изпълнителят по проекта съхранява съответния за системата актуализиран пакет документация;

(3) друг начин, определен от Възложителя/Бенефициента.

4.7.4.4. Изпълнителят поддържа, актуализира и предава на Възложителя следните пакети документи:

(1) Пакет „DOCUMENTS” – съдържа документи, разпределени в папки „Експлоатация”, „Описание” и „Проектни документи“, които са неразделна част от предаването на съответните реализации за проекта. Тези пакети се поддържат актуални от Изпълнителя. Видовете документите в обхвата на този пакет са подробно описани по-долу в настоящия раздел. Във всеки документ се отразяват промените, извършени след съответната промяна или надграждане, чрез поддържане на таблица „История на промените“ и отчитане на конкретната специфика за всяка система.

(2) Пакет „PROJECT” – съдържа последния актуален програмен код (Source code)

на системите, включително коментари, описания и документация на използваните в него класове, процедури, функции, методи и други.

(3) Пакет „INSTALL” – съдържа инсталационен пакет на реализираните функционалности. Папката следва да съдържа инструкция за инсталиране, настройка и конфигуриране на инсталационния пакет (ако не се съдържа в Ръководството за инсталиране и конфигуриране от пакет „DOCUMENTS”).

4.7.4.5. **Папка „Експлоатация”** (от пакет „DOCUMENTS”) съдържа минимум следните документи:

(1) Ръководство за вътрешни потребители (служители на МФ, АМ или НАП) и Ръководство за външни потребители (икономически оператори и други задължени лица) (виж Таблица 1)

(2) Ръководство за администратора (виж Таблица 1)

(3) Ръководство за инсталиране и конфигуриране (виж Таблица 1)

(4) Процедура за възстановяване след срив

Тази процедура трябва да описва възстановяването и възпроизвеждането на системните функции и данните в случай на неизправност, авария или бездействие. В хода на проекта Изпълнителят трябва да унифицира и координира процедурите за възстановяване, след което да проведе симулационно тестване за проверка на правилното функциониране на процедурите и базите данни, както е предвидено.

(5) Процедура за осигуряване на непрекъсваемост на бизнес процеса при неработоспособност (аварийна процедура).

Тази процедура трябва да съдържа прехода между автоматичен режим и аварийна процедура и обратно - в случаите на пълна или частична неработоспособност на системите/модулите, начините на въвеждане на информацията, която е създадена по време на аварийната процедура. Тази процедура трябва да осигурява пълнота и консистентност на данните след приключване на аварийната процедура и преминаване към автоматичен режим на работа. Загубата на данни или тяхната последователност, липса на данни в системата, създадени по време на аварийна процедура, е абсолютно недопустима. Процедурата трябва да бъде тествана от Изпълнителя и съответно от МФ, АМ и НАП.

(6) Процедура за мигриране на данни

Изпълнителят трябва да разработи процедура за мигриране на всички налични данни в системите/модулите към момента на изпълнение на процедурата. Ако за нормалното функциониране в съответствие с всички пълни спецификации на системата се изискват данни, които не са налични или са налични, но са във вид, който не позволява тяхното използване, Изпълнителят трябва да предвиди собствен ресурс и за своя сметка да осигури и тези данни.

Процедурата за мигриране на данни се изпълнява от екипите на Изпълнителя в съответствие с плановете на проекта.

(7) Процедура за архивиране на данни

Тази процедура описва начина, по който ще се извършва архивиране на данни от базите на системите/модулите в съответствие с изискванията съответно на МФ, АМ и НАП:

Архивиране на данни. Тогава, когато отпадне необходимостта от дадени данни за оперативната работа съответно на МФ, АМ и НАП, например поради изтичане на определен в нормативната уредба срок за съхранение на даден документ или по каквато и да е друга причина, е необходимо тези данни да бъдат преместени в архивна база и там да бъдат достъпни единствено за справочната функционалност на системата/модула. Изпълнителят трябва да предостави механизъм за архивиране на данни и достъп до архивираните данни в горния смисъл.

Резервни копия. Изпълнителят следва да разработи процедура за поддържане и създаване както на регулярно резервно копие, така и на резервно копие преди всяка миграция на данни, нова версия или друго критично действие, с цел възстановяване на последното работоспособно състояние на базата, конфигурационните файлове и приложенията.

Профилактика. Да бъде създаден механизъм за премахване на временни файлове, създадени от различни процеси, като параметрите за премахването им да се управляват през единна точка на интегрираната версия.

(8) Процедура за извеждане от експлоатация

Тази процедура трябва да описва пълната последователност от действия за частично и пълно извеждане от експлоатация на системата/модула. Частично извеждане е извеждане от експлоатация на част от модул или на всички модули с изключение на справочната част на системата или на тази част от системата, която позволява преглед на въведените документи. При частичното извеждане трябва да се опише архивирането на съответните данни по начина, описан по-горе. При пълното извеждане от експлоатация се преустановява работата на цялата система, като се запазват данните в БД и се осигурява функционалност за прегледа на документите от крайните потребители на системата, ако такава функционалност не е реализирана. И при двата вида извеждане от експлоатация процедурата трябва да гарантира, че няма да има загуба на данни.

(9) Процедура за мониторинг на системата (където е приложимо);

Процедурата предоставя механизъм за наблюдение на ключови компоненти и параметри, които съответстват на очакванията за бързодействие на дадена система, гарантират изискванията относно качеството, интеграцията с други системи (services), както и работоспособността на сървърите. Процедурата предоставя информация в реално време. Тази информация е необходима както за своевременно вземане на мерки за поддръжка на дадена система в оптимални параметри, определени в настоящия документ, чрез добавяне на допълнителна изчислителна мощност, така и за анализ и дългосрочно планиране на инфраструктурата, обслужваща системата.

Минимум компоненти и параметри за проследяване:

- Сървър на приложението: логове, файлови системи, e-mails при проблеми и др.
- Сървър на БД: свободно пространство, информиране при необходимост от алокиране на ново пространство, параметри на Engine и др.
- Интеграция с други системи (services): индикация при проблеми.

(10) Процедура за проследяване на съобщения (където е приложимо)

Процедурата описва всички съобщения, в резултат на електронен обмен от тип „система- система“, тяхната структура, съдържание, взаимовръзка между тях. Предоставя механизъм за наблюдение, проследяване, анализ и нотификация при проблеми.

4.7.4.6. **Папка „Описание“** (от пакет „DOCUMENTS“) съдържа следните документи:

(1) Архитектура

Описва се архитектурата на системата, минималните изискванията към хардуер, работни станции на крайните потребители, мрежовите връзки, езика на писане на Source code, операционни системи, системен и приложен софтуер, необходими за нормалното функциониране на системата, както и необходимите настройки на всички конфигурационни файлове, както на системния софтуер, така и на приложния софтуер. Документът следва да съдържа и описание на използваните автоматични или не средства за генерирането на сорс-кода, начините за трансфер и зареждане на данни и др.

Описва елементите и начините на осигуряване на сигурност между отделните компоненти на системата/модула.

Описват се количествените параметри - оценка на максимален брой едновременно обработвани транзакции, обем на обменяните с други системи данни, допустим размер на файлове и други параметри, които дефинират на системно и приложно ниво изискванията на информационната система за нормално и функциониране.

(2) Архитектура на функционалността (функционална спецификация, детайлизация на изискванията)

Съдържа "use cases", UML схеми, системни процедури и интерфейси (необходими проверки и контроли) - модел, който описва реализацията на изискванията от детайлните изисквания и служи за изпълнение и неговия Source code, вкл. детайлно описание на формалните и логически контроли при въвеждане и обмен на данни, контролите при обработката и резултатите от обработките, логиката и последователността на обработките, както и други изисквания към функционалните възможности;

(3) Архитектура на технологичната среда

Описва технологичната среда - сървъри (на приложението и на базите данни), мрежа, работните станции на крайните потребители, операционни системи, друг операционен софтуер, изискванията към настройките в това число всички конфигурационни файлове, както на системния софтуер, така и на системата/модула, изисквания към минималните и оптимални характеристики на технологичната среда.

(4) Архитектура на сигурността

Описва елементите и начините на осигуряване на сигурност между отделните компоненти на системата/модула.

(5) Описание на базата данни. Документът съдържа следните две части:

(а) Първата част да представлява модел на данните, включващ таблици; полета; тип на полетата; формат на полетата; данните, които се съхраняват в това поле; индекси; primary keys; foreign keys; логически връзки; constraints и всички други обекти в базата данни, като например stored procedures и тяхното предназначение. Тази част включва освен графичен изглед на модела и описание в табличен вид на всички данни.

(б) Втората част да съдържа следната информация в табличен вид за всяка единица данни, която се въвежда и съхранява в базата:

Тип	Наименование/идентификатор	Наименование на таг в xml	Поле	Място на съхранение
-----	----------------------------	---------------------------	------	---------------------

- Колоната „Тип” съдържа една стойност: „Документ” или „Екранна форма”.

- Колоната „Наименование/идентификатор” съдържа наименованието на документа или наименованието и идентификатора на екранната форма.

- Колоната „Наименование на таг в xml” съдържа точното наименование на тага в xml-файла, ако такъв съществува.

- Колоната „Поле” съдържа наименованието на полето в документа или в екранната форма.

- Колоната „Място на съхранение” съдържа името на таблицата и колоната, в която се съхранява съответната единица данни в базата. Ако за достигането до стойността на полето се налага да се премине през физически или логически връзки между таблиците, то тази последователност да бъде описана.

- Таблицата да съдържа описание на всички документи и екранни форми.

(6) Процесите в реално време

Описва се последователността от стартиране на процедурите, както и функциите, които трябва да залегнат на отделните стъпки, в зависимост от описаната функционалност в детайлните изисквания, както и график за изпълнение и зависимости между тях.

(7) Справочна част, вкл. изходните документи

Разписва се детайлно извежданата справочна информация - начините, по които се изпълняват и изглеждат справките, в т.ч. sql заявките, допълнителни логически проверки при генерирането на справките и/или изходните документи от системата/модула.

(8) Входящи и изходящи интерфейси

Разписва се детайлно информацията, която се обменя с други информационни системи/програмни продукти, начина на обмен (таблицы, полета от таблицы, XML, HTML, логиката на извличане или въвеждане на информацията, в т.ч. sql заявките).

(9) Профили за достъп

Описват се детайлно групите за достъп до функционалност в информационната система, ако предварително са заложиени. Функциите на системата, съответстващи на отделен бизнес процес (приемане, анулиране, корекция и др.) трябва да могат да бъдат асоциирани независимо една от друга.

(10) Оразмеряване

Описват се количествените параметри, оценка на броя обработвани транзакции, данни и други параметри, които дават оразмеряването на информационната система на системно и архитектурно ниво.

4.7.4.7. **Папка „Проектни документи“** (от пакет „DOCUMENTS“) съдържа следните документи:

(1) Всички необходими отчетни документи, според таблица 5 и спецификата на проекта;

(2) ДРДП за проекта;

(3) Копие на възлагателния документ (за проектите с възлагане).

4.7.4.8. Възложителят може да изиска от Изпълнителя създаването на нови документи, извън гореописаните, в срок, определен от Възложителя, както и да променя набора от изискуеми такива, според спецификата на проекта.

4.8. Отчитане, тестване и приемане на извършената работа

4.8.1. Видове отчети и плащания

4.8.1.1. Видовете отчитане и документите за тяхното извършване са указани в Табл.5 Възложителят предава на Изпълнителя образци на цитираните в таблицата документи след подписването на договор.

Вид проект	Вид на отчитането	Отчетни документи ¹ (по образци на Възложителя)	Условия за представяне
За регулярни проекти	Месечно, тримесечно или шестмесечно по преценка на Възложителя за всеки конкретен проект, което се регламентира в съответното ДРДП.	1.Протокол за предоставени услуги 2.Отчет за предоставени услуги 3.Финансова справка	Задължителни документи
		4. Приемо-предавателен/ни протокол/и за предоставяне на активи и други протоколи (за тестване, подмяна, бракуване и т.н.)	Когато естеството на проекта и вида на извършваните по него дейности предвиждат предаване на активи (документи, сорс-кодове и пр.). Това обстоятелство, както и точния формат на протоколите се описват в ДРДП.
За проекти с възлагане	1) Междинно, според определените в ДРДП етапи (ако има такива); 2) Окончателно	1.Протокол за предоставени услуги 2.Отчет за предоставени услуги 3.Финансова справка 4.Копие от заявката за предоставяне на услуги	Задължителни документи
		5.Приемо-предавателен/ни протокол/и за предоставяне на активи	Когато по ДРДП (респ. Заявката) за съответния отчетен период се предвижда предаване на активи.
		6.Протокол от приемни изпитания или 7.Протокол за тестване и приемане на извършена промяна в компонент или софтуер	Според предвиденото по Заявка/ДРДП - приемни изпитания или тестване.
		8.Протокол за остатъчни дейности	Когато в ДРДП са предвидени остатъчни дейности

4.8.1.2. Срокът за представяне на описаните в табл. 5 отчетни документи е както следва:

(1) до 10 дни след изтичане на отчетния период, съответно до 10 дни след приключване на работата по даден етап или окончателното приключване на проекта.

(2) не по-късно от 15 декември на текущата година. За услугите, които се предоставят непрекъснато, изпълнението до 15.12. и от 15.12. до 31.12. се отчита със съответните протоколи, съгласно предоставени от Възложителя образци.

4.8.1.3. Плащания по всеки проект могат да се извършват само след успешно отчитане на извършената по него дейност, независимо дали е изпълняван на регулярен принцип, или е бил възложен със заявка.

¹ Приложения към отчетните документи с голям обем се предоставят и на електронен носител.

4.8.1.4. Плащанията за месец декември за услугите, които се предоставят на регулярен принцип, се извършват преди подписване на протокол, отчитащ периода 15-31 декември, но при наличие на подписан протокол (и съпътстващите го други отчетни документи) за периода до 15 декември.

4.8.1.5. За проекти, възложени със заявка, които по изключение се налага да приключат след 15 декември, се допуска плащането да се извърши преди окончателното изпълнение на проекта, при подписан до 15 декември Протокол за предоставени услуги (и съпътстващите го други отчетни документи), съдържащ задължително описание на дейностите (наречени „остатъчни дейности“), които ще бъдат изпълнени след подписването му, с посочени сроковете за тяхното приключване. Остатъчните дейности се отчитат с отделен протокол за предоставени услуги, който удостоверява изпълнението им и който е без финансови ангажименти.

4.8.2. Отчитане на извършената работа

4.8.2.1. Отчитането на извършената работа се извършва с представянето от страна на Изпълнителя на отчетните документи, описани в Таблица 5, изготвени, съгласувани с Възложителя и подписани, съгласно образците на Възложителя.

4.8.2.2. Отчитането на извършената по съответния проект работа се извършва на две нива:

(1) Ниво „Бенефициент” - от ръководителя на проекта от страна на Бенефициента, което се удостоверява с неговия подпис върху отчетните документи от Таблица 5, съгласно образците на Възложителя;

(2) Ниво „Възложител” - от ръководителя на услугата за съответното ведомство (МФ, НАП и Агенция „Митници”). Същите лица подписват и фактурите за направените разходи за всяка извършена и приета дейност. Приемане на извършената работа на ниво „Възложител” може да стане само ако работата е приета на ниво „Бенефициент”;

(3) Ръководителите на проектите от страна на Бенефициента и ръководителите на услуги за съответните ведомства са длъжни в срок до 7 работни дни да се произнесат по представените им за проверка и подпис отчетни документи.

4.8.2.3. До един месец преди изтичане или прекратяване на Договора, Изпълнителят предава окончателен отчет за цялостното му изпълнение. Отчетът съдържа:

(1) Анализ на постигнатите резултати в хода на изпълнение на договора и евентуални препоръки за бъдещо подобряване качеството на услугите и оптимизиране на дейностите;

(2) Обобщена финансова справка на изразходваните по години средства по групи проекти/проекти и по ведомства на Възложителя;

4.8.2.4. Отчетът по т.4.8.2.3 се предава за съгласуване на Ръководителя на договора от страна на Възложителя, чрез електронно съобщение, подписано с електронния подпис на ръководителя на договора от страна на Изпълнителя. В срок до 5 работни дни Възложителят одобрява или не окончателния отчет.

4.8.2.5. Ако Възложителят (чрез РД, РУ, РП и/или координатор за конкретен проект) има забележки и/или предложения за корекции по окончателния отчет, както и по всички други отчетни документи, ги отразява в режим за проследяване на промени и връща на Изпълнителя чрез електронно съобщение, подписано с електронен подпис. В този случай Изпълнителят се задължава да коригира документите съобразно направените от Възложителя предложения и в срок до 3 работни дни да представи коригираните документи на Възложителя за подпис.

4.8.2.6. Ако Възложителят няма забележки по представения окончателния отчет, както

и по всички други видове отчетни документи, същите се подписват от съответните отговорни лица.

4.8.3. Провеждане на тестове и приемни изпитания

4.8.3.1. Целта на тестването и на приемни изпитания е да се установи степента на съответствие с изискванията на Възложителя при предоставянето на услугите, както и работоспособността и готовността им за използване от всички потребители в продукционна (експлоатационна) среда на Възложителя.

4.8.3.2. Необходимостта от провеждане на тестове или приемни изпитания се указва от Възложителя в заявката, с която проектът се възлага за изпълнение.

4.8.3.3. Видовете изпитания (тестове) са по преценка на Възложителя, уточняват се в ДРДП и са както следва:

- (1) тестове с демонстрация на извършените промени и тяхната работоспособност;
- (2) приемни изпитания с предварително подготвени от Изпълнителя и одобрени от Възложителя тестови сценарии (за ръчно и автоматично тестване), както и резултати от тяхното изпълнение. Видовете тестови сценарии могат да обхващат проверка на функционалност, работоспособност, интеграция на модулите на системата или интерфейси с други системи, производителност и др.

4.8.3.4. Провеждането на приемни изпитания е препоръчително да се извършва за софтуер с голяма степен на сложност при добавяне на нови функционалности или значителни промени по развитие и интеграция на ИТ инфраструктури.

4.8.3.5. Инсталирането в ИТ инфраструктурата, тестването и други директни действия се извършват съвместно с екипи на Възложителя или други изпълнителски екипи, които са отговорни за ИТ инфраструктурата (където съществуват) или самостоятелно от Изпълнителя, като начина и спецификата за изпълнение на конкретните дейности се описва в ДРДП.

4.8.3.6. Възложителят определя екип за тестване, който в присъствието на представител на Изпълнителя извършва тестването с демонстрация или приемни изпитания на извършената хардуерна или софтуерна промяна по съответния проект, като се имат предвид следните условия:

(1) Преди провеждането на тестовете с демонстрация или приемните изпитания, Изпълнителят задължително извършва тестване на извършената хардуерна или софтуерна промяна в своя тестова среда, след приключването на което уведомява Възложителя за своята готовност за тях;

(2) Преди извършване на приемни изпитания при Възложителя, Изпълнителят предоставя за одобрение на Възложителя разработени от него тестови сценарии и примери;

4.8.3.7. Преди провеждането на тестовите изпитания, Изпълнителят уведомява Възложителя за готовността за провеждането им и изпраща изготвените тестови сценарии за тяхното провеждане, както и цялостна техническа документация. Срокът за уведомлението се уточнява в конкретната Заявка и/или ДРДП. За АМ срокът за уведомлението не може да бъде по-кратък от 20 дни. Тестовите сценарии се изготвят от Изпълнителя и подлежат на одобряване от страна на Възложителя/Бенефициента. Заедно със сценариите се представят и резултатите от предварителните тестове, извършени в тестовата среда на Изпълнителя;

4.8.3.8. Всички компоненти, гарантиращи нормалното функциониране на развити и/или интегрирани ИТ инфраструктури или надграден софтуер, следва да са инсталирани при Възложителя/Бенефициента, преди извършването на приемните изпитания;

4.8.3.9. Критичността на отделните тестове се указват в тестовите сценарии за провеждане на приемни изпитания.

4.8.3.10. За успешно преминаване на тестовете се счита успешното изпълнение на

всички тестови сценарии. Сценарият е преминал успешно, ако всяка една от стъпките за изпълнение, включени в него са изпълнени, като са постигнати предварително заложените критерии. В този случай Бенефициентът подписва съответния протокол.

4.8.3.11. Подробен изисквания относно провеждането на тестовите, както и приемането на цялостната разработка, се уточняват в заявката и/или ДРДП към конкретния проект или в тестовите сценарии за провеждане на приемни изпитания.

4.8.3.12. Тестването с демонстрация, както и приемните изпитания приключват с протокол (по образец на Възложителя), който установява дали извършената хардуерна или софтуерна промяна отговаря напълно на изискванията на Възложителя и действащите нормативни документи или се констатира несъответствие с тях. В протокола следва да се укаже дали характера на забелязаните несъответствия (ако има такива) позволява приемането на извършена хардуерна или софтуерна промяна в експлоатация, както и срока, в който те следва да бъдат отстранени;

4.8.3.13. Според спецификата на конкретен проект, се допуска модифициране на протоколите от образците на Възложителя за нуждите на съответното тестване.

4.8.3.14. Продължителността на тестовите и изпитанията не трябва да надхвърля договорените в документа за регламентиране срокове за изпълнението на проекта.

4.8.3.15. С подписването на протокол за успешно проведено тестване или приемни изпитания се констатира готовността за въвеждане в продуктивна експлоатация на направената разработка. Гаранционната поддръжка започва да тече от датата подписване на протокола за предоставени услуги или от датата на въвеждане на тестваната система в продуктивна експлоатация (тази дата се уточнява в ДРДП или в отчета по проекта, както и в протокола от тестването/приемните изпитания) което от двете събития настъпи първо.

4.8.3.16. При констатирани отклонения от заявените изисквания, Възложителят представя описание на недостатъците, като приложение към протокола от приемните изпитания / тестването с демонстрация, които трябва да бъдат отстранени преди приемането. В този случай Възложителят има право да поиска замяна или поправка на недостатъците в определени от него срокове. В случай, че повторното изпълнение на услугата е некачествено, Възложителят има право да откаже приемането на услугата и да не заплати дължимото възнаграждение, или да усвои сума от гаранцията за добро изпълнение (за непълно, неточно или забавено изпълнение), съответстваща на неизпълнената част.

4.8.3.17. Допълнителни изисквания относно тестовите по приемане.

(1) За АМ: Реализираната функционалност и актуализирана документация се предават на екипа по Услуга 8 „Интеграция на приложен софтуер за АМ“ който провежда интеграционни и регресионни тестове на реализацията по даден проект и отчита постигнатите резултати;

(2) За АМ: След успешно преминали тестове по горната точка се актуализира интегрираната версия на документацията за системите/модулите до актуално състояние;

(3) За АМ: Изпълнителят окомплектова интегрирана версия на системите/модулите с актуална документация и провежда тестове за натоварване, като отчита резултатите от тях;

(4) За АМ: След положителни резултати от проведените тестове окомплектованата интегрирана версия и актуална документация с отчетените резултати се предава за провеждане на тестове по приемане от АМ;

(5) Възложителят организира провеждане на тестове по приемане на предадената функционалност, които включват системни и функционални тестове:

(а) Системни тестове – имат за цел да се провери качеството на изпълнение на реализацията от системна гледна точка (натоварване на сървъри, консистентност на данни,

оразмеряване на бази данни, дискови пространства, настройки на параметри, удобство за работа, възстановяване при срыв на системата, връщане към предишна версия при необходимост и т.н.). Системните тестове се извършват в тестова среда на Възложителя по инструкции и предоставена пълна документация от Изпълнителя. При необходимост Изпълнителят съпровожда провеждането на системните изпитания с отчитане на конкретната специфика за всеки отделен проект.

(б) Функционални тестове – имат за цел да се провери качеството на изпълнение на предадената реализация от Изпълнителя. Функционалните тестове се провеждат в тестова среда на Възложителя или Бенефициента от потребителска гледна точка. В случай, че Възложителят или Бенефициентът не разполагат с тестова среда, то Изпълнителят е длъжен да осигури за своя сметка такава, която съответства на експлоатационната среда на Възложителя или Бенефициента за инсталиране на съответната система. В този случай Изпълнителят следва да осигури защитен дистанционен достъп до тестовата си среда на посочени от Възложителя или Бенефициента служители, с цел тестване и приемане на променените системи. За организиране и провеждане на функционални тестове е необходимо системните тестове да са преминали успешно. За провеждането на функционални тестове Изпълнителят трябва да е предал пълна актуална документация, план за провеждане на тестовите с тестови сценарии, тестови примери и т.н.

4.8.4. Приемане на услугите

4.8.4.1. Приемането на изпълнението на даден проект се извършва с подписване на протокол за предоставени услуги, по образец на Възложителя, с приложения към него надлежно подписани всички останали документи, според спецификата на проекта и описаното в таблица 5.

4.8.4.2. В случай на забележки към изпълнението Възложителят писмено уведомява Изпълнителя и определя срок за извършване на необходимите корекции, в който Изпълнителят е длъжен да отстрани констатираните несъответствия. Ако Изпълнителят повторно не изпълни задълженията си качествено и в срок Възложителят има право да откаже приемането и да не заплати дължимото възнаграждение, или да усвои сума от гаранцията за добро изпълнение (за непълно, неточно или забавено изпълнение), съответстваща на неизпълнената част. Съществени проблеми, свързани със съвместната работа на всички развити и интегрирани ИТ компоненти или надграден приложен софтуер и/или работни места могат да бъдат основание за неприемане от страна на Възложителя на извършената работа;

5. ИЗИСКВАНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИТЕ

5.1. Ръководство и управление

5.1.1. Ръководител договор

(а) Отговорности: Оторизиран от Изпълнителя служител, който пряко носи пълната отговорност за организацията, контрола и цялостното управление и изпълнение на договора, съгласно описаното в т. 4.2.5. Местоизпълнението на задълженията му е в гр.София.

(б) Квалификация и професионален опит на титуляра: Съгласно изискванията на т. 14.7.2.

5.1.2. Ръководители на услуги (РУ) по ведомства

(а) Отговорности: Оторизирани от Изпълнителя негови служители, които носят пълната отговорност за организацията, контрола и цялостното управление на услугите по ведомства, съгласно описаното в т. 4.2.6. РУ по ведомства са общо четирима (титуляри): двама за „МФ и ВРБ, без НАП и АМ“ (за услуга 1 и останалите услуги) и по един съответно за „НАП“

и „АМ“. Местоизпълнението на задълженията им е в гр.София.

(б) Квалификация и професионален опит на титулярите: Изискванията на Възложителя към РУ по ведомства са подробно разписани в т. 14.7.3.

5.1.3. Ръководител на проект

(а) Отговорности: Пряко отговаря за организацията, контрола и цялостното управление на дейностите по конкретен проект от план–графика за съответната година, съгласно описаното в т. 4.2.7.

(б) Квалификация и професионален опит: Изискванията на Възложителя към титулярите на ръководителите на проекти са описани в т. 14.7.4.

5.2. Изпълнителски екипи

5.2.1.1. За всяка услуга Изпълнителят следва да осигури изпълнителски екипи с необходимата квалификация и опит и осигурено от изпълнителя необходимо оборудване за безпрепятствено изпълнение на дейностите, включени в съответната услуга.

5.2.1.2. Броят на екипите, тяхното местоположение и включените в тях специалисти се определят от Изпълнителя, с оглед изпълнението на всички изисквания по тази спецификация, включително параметрите на качеството на обслужване, като не могат да бъдат по-малко от изискваните от Възложителя.

5.2.1.3. Всеки екип отговаря за изпълнението на предварително точно дефинирани цяла услуга, група от проекти или проект/и.

5.2.1.4. Всеки екип следва да осигури покриването на дейностите по услуга, група от проекти или проект в местоположението на предоставянето им, което се уточнява в план–графика, възлагателния документ (където има такъв) или в ДРДП.

5.2.1.5. Изискванията на Възложителя към екипите, в т.ч. и специфичните такива, произтичащи от особеностите на конкретната услуга, са подробно описани в т. 14.7.5.

5.2.1.6. Всички разходи по командироването на екипите за покриване на дейностите по услуга и/или проекти, са за сметка на Изпълнителя.

5.2.1.7. Условия за работа на Изпълнителските екипи:

(1) При необходимост ще се осигурят помещения с възможност за обособяване на необходимия брой работни места за представители на участника, избран за Изпълнител за целите на изпълнението на дейностите по услуга и/или проекти.

(2) Местата ще бъдат осигурени на представители на Изпълнителя, при съблюдаване на изискванията на здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ).

(3) В случаите на осигуряване на работни места, се прилагат следните правила за съвместно осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд за административните сгради на ведомствата на възложителя

Общи правила:

С възлагането на обществената поръчка, Възложителят и Изпълнителят следва да постигнат съгласие за съвместно осигуряване на ЗБУТ в сградите по местоизпълнение на обществената поръчка, в изпълнение на разпоредбата на чл. 18 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ), като:

- определят задълженията и отговорностите си за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ) при работа на работниците и служителите, както и здравословни и безопасни условия за други лица, които се намират в района на предприятието;
- се задължат да се информират своевременно за възможните опасности и рисковете при работа съгласно ЗЗБУТ и действащите вътрешни правила;

- Се задължат да координират дейностите си за предпазване на работниците и служителите от тези рискове;
- Се задължат да прилагат всички нормативни документи, отнасящи се до спазване на изискванията за ЗБУТ.

Специални правила:

С възлагане на обществената поръчка, Възложителят и Изпълнителят, следва да поемат следните конкретни задължения за осигуряване на ЗБУТ:

- На служителите на Изпълнителя се провежда начален и периодични инструктажи от длъжностните лица, определени за това, съгласно изискванията на Наредба № РД-07-2/2009 г.
- Възложителят следва да запознае служителите на изпълнителя с разработения, съгласно Наредба № 8121з-647 от 01.10.2014 г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите План за пожарна и аварийна безопасност, План за евакуация, Схеми за евакуация с обозначение на евакуационните изходи и средствата за пожарогасене и да извърши обучение за евакуация и работа с пожарогасителна техника.
- Възложителят предоставя на Изпълнителя при необходимост информация за рисковете за здравето и безопасността на неговите служители, както и за мерките, които се предприемат за отстраняването, намаляването или контролирането им.

5.3. Изисквания към инфраструктурата на Изпълнителя

5.3.1.1. За изпълнението на настоящата спецификация с необходимото качество Изпълнителят следва да разполага с офиси в София и на територията на Република България.

5.3.1.2. Изпълнителят следва да има най-малко един офис с изградена изцяло за негова сметка ИТ среда в гр.София, отговаряща на експлоатационната ИТ среда на МФ, оборудвана с необходимия хардуер, софтуер, лицензи, комуникационна свързаност, офис техника, мобилни и стационарни телефони, осигуряваща условия за тестване, разработване и компилиране на приложния софтуер и интернет страниците на Възложителя.

5.3.1.3. За АМ Изпълнителят се задължава за своя сметка да изгради и поддържа актуална интегрирана тестова среда на територията на РБългария, съответстваща напълно на използваните версии софтуер, хардуер и системи в Агенция “Митници”, позволяваща тестване на специализирания софтуер от гледна точка на messaging система и симулираща различните йерархични нива в АМ.

5.3.1.4. Изпълнителят следва да предостави сигурен дистанционен достъп на Възложителя до ИТ средата си по горните точки за нуждите на тестването на приложен софтуер на Възложителя, по който са извършвани промени.

5.3.1.5. Изпълнителят осигурява за своя сметка всички необходими сертификати за електронни подписи и електронни печати, в т.ч. времеви, както и сървърни сертификати за тестовите си среди, необходими му в хода на изпълнение на дейностите по настоящия документ.

5.4. Изисквания към териториалните екипи

5.4.1.1. Изпълнителят следва да осигури екипи на територията на Р.България.

5.4.1.2. Териториалните екипи следва да осигуряват покриването на дейностите по съответната услуга в офисите на Възложителя, дадени в Приложение № 1, както и в офисите на други ведомства (например, областни управи, общини), съобразно спецификата на тези офиси и параметрите на качеството на обслужване към услугата.

5.4.1.3. За Услуга 1 „Управление на МПД”:

(1) Изпълнителят следва да осигури териториални екипи, разположени в областни градове по начин, който позволява да се гарантират параметрите на качеството на услугата, посочени в т. 6.2.3.4. и се изпълняват дейностите по услугата в офисите на Възложителя и в офисите на други ведомства (например областни управи, общини, където има монтирано активно оборудване на МПД на МФ) съобразно спецификата на тези офиси.

(2) Всеки териториален екип следва да е осигурен с оборудване за изпълнението на дейността по начин, който позволява да се гарантират параметрите на качеството на услугата, посочени в т. 6.2.3.4. (например: превозно средство, преносим компютър, сервизен куфар, тестер за мрежа, мобилен телефон и други, по преценка на Изпълнителя). Оборудването и разходите се осигуряват от Изпълнителя за негова сметка.

(3) Във всеки териториален екип следва да има необходимия брой специалисти за осъществяване на дейностите по услугата и покриване на 24-часово разположение съгласно изискванията на т.5.2.

(4) Във всеки териториален екип следва да има поне един специалист, отговарящ на изискванията, посочени в Приложение № 5.

5.4.1.4. За Услуга 3 „Поддържане и надграждане на приложен софтуер”.

(1) Изпълнителят следва да осигури териториални екипи разположени в областните градове по начин, който позволява да се извършват дейностите по услугата в офисите на Възложителя и в офисите на други ведомства (например общини, където има локално инсталиран приложен софтуер на Възложителя) съобразно спецификата на тези офиси в обслужвания регион.

(2) Във всеки териториален екип следва да има поне един специалист, отговарящ на изискванията, посочени в Приложение № 5.

5.4.1.5. За Услуга 10 „Център за обслужване на потребители в АМ“:

(1) Изпълнителят следва да осигури териториални екипи, разположени в градовете където са ситиурани Териториалните митнически управления и Централно митническо управление.

(2) Всеки териториален екип следва да е осигурен с оборудване за изпълнението на дейността по начин, който позволява да се гарантират параметрите на качеството на услугата (например: превозно средство, преносим компютър, сервизен куфар, тестер за мрежа, мобилен телефон и други, по преценка на Изпълнителя). Оборудването и разходите се осигуряват от Изпълнителя за негова сметка.

(3) Във всеки териториален екип следва да има специалисти за осъществяване на дейностите по услугата в установеното работно време на митническите учреждения на АМ. Списък с митническите учреждения и работното им време са посочени в Приложение № 1.6.

(4) Във всеки териториален екип следва да има специалисти, отговарящи на изискванията, посочени в Приложение № 5.

5.4.1.6. За услугите, които не са посочени в точка 5.4 не се изискват териториални екипи.

5.5. Управление на качеството

5.5.1.1. Управлението на качеството от страна на Изпълнителя следва да бъде непрекъснат процес на контрол на параметрите на всяка една услуга и проектите към нея, както и надграждане на дейностите по тяхното изпълнение в съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001 в актуалната версия, по която Изпълнителят е сертифициран.

5.5.1.2. Изпълнителят следва да създаде организация за управление на качеството при предоставяне на всяка една от услугите, която включва ролите и отговорностите на

участниците в управлението на качеството по работните процеси (управление на инциденти, на промени, на сигурност), проследяване, контрол и одит на качеството. Изпълнителят следва да осигури необходимия брой специалисти по качеството, които да осъществяват контрол и мониторинг на предоставянето на услугите с изискуемите в настоящия документ параметри на качеството и конкретизацията им в ДРДП.

5.5.1.3. Изпълнителят следва да има Етичен кодекс (ЕК) за изпълнение на договора по настоящата поръчка. Документът съдържа морално-етичните норми, принципи и стандарти за поведение на служителите на Изпълнителя, които ще бъдат ангажирани с изпълнението на настоящата поръчка. ЕК следва да съдържа като минимум:

(а) Корпоративни ценности на Изпълнителя при изпълнението на настоящата поръчка.

(б) Правила на поведение, разписващи поведението на служителите на Изпълнителя при изпълнението на служебните им задължения пряко или косвено свързани с изпълнението на поръчката, както при управлението на дейностите, свързани с изпълнението на настоящата поръчка, така и при обслужване на потребители.

(в) Взаимодействие и взаимоотношения с представителите на Възложителя и Бенефициентите по всички йерархични нива от организационната структура за изпълнението на поръчката.

(г) Ангажираност и задължения на ръководството на Изпълнителя относно контрола за спазването и прилагането на ЕК при изпълнението на настоящата поръчка. Контролът следва да обхваща и предложен механизъм за получаване на обратна връзка от Възложителя, Бенефициентите и потребителите на услугите относно етичното поведение на служители на Изпълнителя, както и описание на мерките (проективни и корективни), които ще бъдат предприемани при констатирано нарушение на ЕК.

(д) Служебен етикет и правила за делово общуване при изпълнение на поръчката, включително общуване по телефона, общуване по електронна поща, общуване на работни срещи, изисквания към външния вид.

5.5.1.4. Изпълнителят следва да определи поне по един служител, който да отговаря за удовлетвореността на Възложителя от качеството на предоставяне на всяка една от услугите по ведомства на Възложителя. Удовлетвореността следва да се измерва от страна на Изпълнителя поне един път годишно като резултатите се предоставят на РУ на Възложителя през първата работна седмица на м. декември за съответната година.

5.5.1.5. За Услугата „Управление на МПД“ в ДРДП Изпълнителят описва осигуряването на изискуемата наличност на услугата на месечна база по ведомства на Възложителя (в проценти и в часове в работно и извънработно време). Наличността на услугата се определя като съотношение на времето, в което услугата работи и времето, в което услугата е спряла или е с намалена производителност на месечна база. При планирани прекъсвания се изключва договореното време на прекъсването.

5.5.1.6. Конкретните дейности и специфики, свързани с управление на качеството за всеки проект към дадена услуга се разписват в ДРДП.

5.5.1.7. Ръководителите на услуги по ведомства на Възложителя са отговорни за:

(а) Качеството на предоставяне на конкретната услуга съгласно ТС и ДРДП в конкретното ведомство на Възложителя. Когато услугата обхваща всички ведомства на Възложителя, ръководителят на договора извършва общата координация на ръководителите на услуги, упражнява контрол върху техните действия.

(б) Определяне на задачи и отговорности на екипите, свързани с изпълнението на процедурите по осигуряване на качеството;

(в) Наблюдение на процесите по осигуряване на качеството и извършване на коригиращи действия, при необходимост.

5.5.1.8. Ръководителят на конкретен проект е отговорен за:

- (а) Качеството на изпълнение на дейностите по конкретен проект от план-графика за съответната година по дадена услуга;
- (б) Разпределяне на задачи и отговорности в екипа по конкретния проект, свързани с изпълнението на процедурите по осигуряване на качеството;
- (в) Наблюдение на процесите по осигуряване на качеството и извършване на коригиращи действия, при необходимост.

5.6. Управление на риска

5.6.1.1. Изпълнителят следва създаде организация за управление на риска при предоставяне на всяка една от услугите по ведомства на Възложителя, в т.ч. да осигури необходимите специалисти за управление на риска.

5.6.1.2. Изпълнителят следва да прави оценка на рисковете за проектите по всяка от услугите в обхвата на поръчката в съответствие с избрана от него методика за оценка и управление на риска.

5.6.1.3. В ДРДП за всеки проект от услугите в обхвата на поръчката Изпълнителят следва да опише организацията за управление на риска и да идентифицира основните рискове, които могат да попречат за постигането на целите на съответните проекти. Идентифицираните рискове се оценяват и анализират, като се разписват и мерки за тяхното минимизиране.

5.6.1.4. Основни рискове по изпълнението на настоящата ТС могат да бъдат:

- (1) Недобро познаване на:
 - (а) Мрежата за пренос на данни на Възложителя;
 - (б) Актуалния интеграционен модел, функционалност и взаимодействие на елементите на специализираните информационни системи при Възложителя;
 - (в) Приложния софтуер, подлежащ на поддържане и надграждане;
 - (г) Бизнес-процесите, обхванати от всяка информационна система или регистър поотделно;
 - (д) Относимата нормативна уредба.
- (2) Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите по предоставянето на услугите. В случаите, когато Изпълнителят е консорциум/обединение, този риск следва да е оценен с максимално висока степен на въздействие;
- (3) Неправилно остойностяване на услугите в обхвата на поръчката;
- (4) Недостатъчни, липсващи или неправилно разпределени ресурси (човешки, финансови, технически средства и др.);
- (5) Други рискове, идентифицирани от Изпълнителя.

5.7. Изисквания по сигурността

5.7.1.1. Всички действия на Изпълнителя по поддържане нивото на сигурност както при управлението на МПД на МФ, така и по отношение на интеграцията, поддръжката и награждането на информационните системи, следва да отговарят на изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на класифицираната информация, Закона за защита на личните данни и поднормативните актове към тях, на изискванията за сигурност на информационните системи, на Общия регламент за защита на личните данни – GDPR, както и на действащото към момента на изпълнение на бъдещия договор национално и европейско законодателство в тази област.

5.7.1.2. Изпълнителят да създаде вътрешна организация и мерки за контрол по отношение на сигурността, целостта и защитата на информацията и информационните активи на Възложителя, върху които ще извършва действия при изпълнение на дейностите в обхвата

на поръчката, в т.ч и да осигури необходимите специалисти за управление на сигурността.

5.7.1.3. При изпълнение на дейностите по изпълнение на тази поръчка участникът, избран за изпълнител, неговите подизпълнители (ако възнамерява да ползва такива) и служители се задължават:

(1) да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на документацията, която е станала известна при изпълнението на дейностите от настоящия документ, без писменото съгласие на Възложителя, с изключение на случаите, когато е задължен по закон за това;

(2) да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на данъчна и осигурителна, митническа и акцизна информация, лични данни и друга защитена информация, която е станала известна при изпълнението на дейностите от настоящия документ;

(3) да опазват и да не разгласяват пред трети лица информация, която е станала известна при изпълнението на дейностите от настоящия документ относно вътрешни правила и процедури, структура, начин на функциониране на Възложителя и ВРБ към министъра на финансите, комуникации, мрежи и информационни системи изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други резултати от изпълнението, както и да не разгласяват, използват или предоставят на трети лица разработена в полза на ведомствата на възложителя или предоставена им документация във връзка с изпълнението, с изключение на случаите, когато са задължени по закон за това;

(4) да спазват вътрешните правила за достъп и режим на работа в сградата на Възложителя и ВРБ към министъра на финансите;

(5) да спазват Политиката по информационна сигурност, вътрешните правила и всички процедури и изисквания на Възложителя и ВРБ към министъра на финансите за сигурност и работа в информационната им инфраструктура;

(6) да не изнасят извън сградата на ЦУ на НАП документация, данни, програмен код в явен или изпълним вид, предоставени от Възложителя за изпълнението на тази поръчка;

(7) да не осъществяват без разрешение: достъп до данни, мрежи, системи и услуги на ведомствата на възложителя; да не добавят, променят, изтриват или унищожават компютърна програма или компютърни данни; да не въвеждат зловреден софтуер; да не разпространяват пароли или кодове за достъп;

(8) да не допускат съхранението на пароли на администратори, на вътрешни и външни потребители и на акаунти за достъп на системи (ако такива се използват) в явен вид. Всички пароли трябва да бъдат защитени с подходящи сигурни алгоритми за съхранение на пароли и където е възможно, да се използва и прозрачно криптиране на данните в СУБД със сертификати (transparent data-at-rest encryption).

5.7.1.4. Изпълнителят се задължава изцяло за своя сметка да предостави на Възложителя техническо решение, с което администраторите на Възложителя да могат да криптират данни.

5.7.1.5. Участникът следва да има валиден сертификат за информационна сигурност БДС EN ISO 27001 в актуална версия или еквивалент и вътрешни процедури за управление на качеството, инцидентите, промените и сигурността. Обхватът на сертификата следва да е относим към обхвата на услугите.

5.7.1.6. Изпълнителят трябва да притежава удостоверение за сигурност по смисъла на ЗЗКИ или потвърждение за наличието на такова, издадено от компетентните органи.

5.7.1.7. Служителите, ангажирани с изпълнението на Услуга 1 и/или Услуга 2 от договора (екипите по т. 14.7.5.1(1) и т. 14.7.5.2(1)) следва да имат валидни Разрешения за достъп до класифицирана информация (РДКИ) с минимално ниво "Поверително".

5.7.1.8. Във връзка със защитата на класифицираната информация кандидатите следва да представят следните документи:

(1) Заверено копие на Удостоверение за сигурност на кандидата с минимално ниво "Поверително" и със срок на валидност не по-малък от 6 (шест) месеца след крайната дата за подаване на заявленията за участие;

(2) Поименен списък на служителите от екипите по т. 5.7.1.7 с приложени заверени копия на РДКИ с минимално ниво "Поверително" на тези служители със срок на валидност не по-малък от 6 (шест) месеца след крайната дата за подаване на заявленията за участие.

5.7.1.9. Когато кандидатите се позоват на капацитета на трети лица същите трябва да отговарят на съответните критерии за подбор, за доказването на които кандидатът се позовава на техния капацитет и за тях да не са налице основанията за отстраняване от процедурата.

5.7.1.10. Когато кандидатите посочат в заявлението че ще ползват подизпълнители те посочват и дела от поръчката, който ще им възложат. Подизпълнителите трябва да отговарят на съответните критерии за подбор съобразно вида и дела от поръчката, който ще изпълняват, и за тях да не са налице основания за отстраняване от процедурата.

5.7.1.11. За лицата по предходните две точки се прилагат документите, свързани със защита на класифицираната информация само ако са ангажирани с изпълнението на Услуга 1 и/или Услуга 2.

5.8. Изисквания по управление на работните процеси

5.8.1.1. Изпълнителят следва да организира дейностите си съгласно принципите на основните ИТ работни процеси по ITIL (в актуална версия) и при спазване на приетите в системата на МФ политики, правила и процедури.

5.9. Други изисквания

5.9.1. Изпълнителят няма право да откаже предоставянето на съответните услуги по настоящия документ.

5.9.2. Изпълнителят е задължен да спазва приетите в системата на Възложителя правила и процедури и други нормативни документи по различните дейности. Основните документи, действащи в момента на създаване на настоящия документ са описани в Приложение № 2.

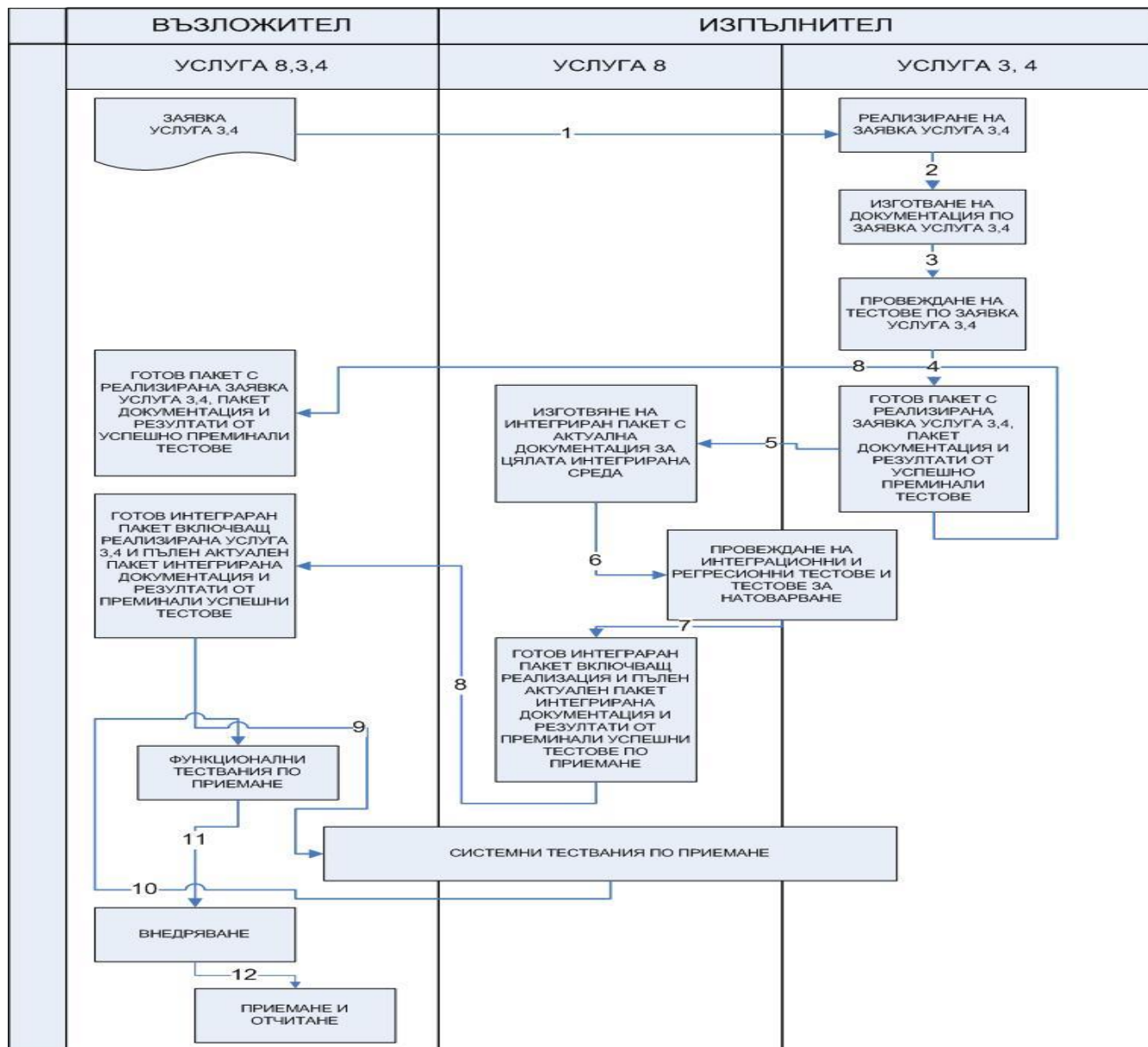
5.9.3. Изпълнителят е длъжен да има вътрешни процедури и правила за отговорностите и взаимодействието на екипите при предоставяне на услугите и извършване на дейностите в обхвата на поръчката при управлението на: сигурността, инцидентите, промените, конфигурациите, качеството, рисковете.

5.9.4. Схема на взаимодействие за АМ

Схемата по-долу (фиг.1) показва взаимодействието между услугите при надграждане на приложен софтуер, както и при поддръжка на приложен софтуер, изискваща нови версии на системите.

Когато АМ извърши дейност по доставка на хардуерен компонент, свързан с експлоатацията на информационните системи, интегрирането на този компонент в цялостната инфраструктура и провеждането на тестове се извършва от доставчика с участието на екипи от Услуга 8 и представители на Възложителя.

На фиг. 1 са използвани следните означения: „Услуга 8“ – Интеграция на приложен софтуер на АМ; „Услуга 3“ - Поддръжане и надграждане на приложен софтуер; Услуга 4 - Консултантски услуги;



6. УПРАВЛЕНИЕ НА МПД (УСЛУГА 1)

6.1. Цел и обхват на услугата

6.1.1.1. Целта на услугата е осигуряване на нормалното функциониране на МПД на МФ чрез нейното поддържане и развитие, поддръжка на устройствата в мрежата, както и доставката на Интернет за нуждите на системата на МФ.

6.1.1.2. Описание на техническите инфраструктури, свързани с МПД към момента на изготвяне на настоящия документ са дадени в Приложение № 3. В хода на изпълнение на договора местоположението, вида, типа и броя на устройствата, както и комуникационната свързаност може да се променят, което се описва в съответното ДРДП.

6.1.1.3. Дейностите по проектите се извършват изцяло от екипите на Изпълнителя по Услуга 1.

6.1.1.4. Дейностите се извършват на регулярен принцип, т.е. непрекъснато през годината.

6.1.1.5. Изпълнителските екипи по тази услуга са единствените оторизирани лица, които имат права за непосредствено въздействие върху ИТ инфраструктурата, свързана с МПД на МФ. Екипите по администриране на ИТ инфраструктурите на Възложителя (МФ, НАП и АМ), оказват съдействие на екипите по техническо поддържане на МПД при необходимост.

6.2. Общи изисквания към Услуга 1 „Управление на МПД”

6.2.1. Основни отговорности на Изпълнителя

6.2.1.1. Изпълнителят следва да осигури изпълнителски екипи с необходимата квалификация и опит, съответстващи на дейностите, включени в услугите.

6.2.1.2. Броят на екипите, тяхното местоположение и включените в тях специалисти се определят от Изпълнителя, с оглед изпълнението на всички изисквания по настоящия документ, включително параметрите на качеството на обслужване.

6.2.1.3. Квалификацията и професионалният опит на ръководителя на услугата и екипите, в т.ч. териториалните, следва да отговарят на описаните в Приложение № 5 изисквания.

6.2.1.4. В рамките на изпълнението на Проект 1.1 Изпълнителят следва да представя справки за актуалното състояние на топологията и оборудването на линиите в МПД на МФ до 10 работни дни при поискване от страна на Възложителя.

6.2.1.5. Изпълнителят следва проактивно или до 15 работни дни при поискване от страна на Възложителя да представя становище за оптимизиране на МПД на МФ.

6.2.1.6. Екипите на Услуга 1 взаимодействат с други екипи на Изпълнителя съобразно отговорностите им, както и с ИТ звената на Възложителя в процесите по управление на инциденти, управление на наличност и капацитет, управление на сигурност и други процеси, които имат отношение към дейностите по Услуга 1. Екипите на Участника по Услуга 1 взаимодействат с външни организации и фирми, с които Възложителят има сключени договори – за доставяне и поддържане на мрежово оборудване и комуникационни услуги. При възникване на комплексен проблем, който изисква взаимодействие на екипите по Услуга 1 с други екипи, същите остават на разположение до пълното отстраняване на проблема.

6.2.1.7. При инициране на необходимост от съвместни действия между екипите на Услуга 1 и екипите на Услуга 3 за нарушена производителност или неработоспособност на приложен софтуер, за който има съмнения, че инцидентът е свързан с функционирането на мрежата за пренос на данни (МПД), Изпълнителят е длъжен да координира действията на съответните екипи до възстановяване на пълната работоспособност на приложния софтуер съгласно времената за реакция и възстановяване по Таблица 6. Параметри на качеството на обслужване при инциденти.

6.2.2. Изисквания по информационна сигурност при управлението на МПД

6.2.2.1. По отношение на сигурността на информацията, Изпълнителят следва да осигури:

(1) Прилагане на Политиката по мрежова и информационна сигурност на информационните системи в МФ и всички действащи правила и процедури в тази област за съответното ведомство, а където такива липсват – съответните процедури на МФ;

(2) Прилагане изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на класифицираната информация, Закона за защита на личните данни и подзаконовите нормативни актове към тях, както и на действащото към момента на изпълнение на бъдещия договор национално и европейско законодателство в тази област;

(3) Действия при аварии, съгласно плановете за непрекъсваемост на ИТ процесите на отделните ведомства.

(4) Идентифициране на уязвимости в мрежовите ресурси и прилагане на политиките за сигурност на производителя на активното мрежово оборудване, описано в техническата им спецификация;

(5) Проследяване, анализ и въвеждане до три работни дни на публикувани от производителя на активното мрежово оборудване препоръки, свързани със сигурността и

информирание на Възложителя за предприетите мерки;

(6) Установяване на съответствие от одитори по сигурността на Изпълнителя за съответствие в организацията му с политиките, нормативната уредба и приложимите стандарти и политиките на Възложителя с оглед сигурно предоставяне на услугата и предоставяне на Възложителя на съответната информация в отчетните документи по проектите на Услугата;

(7) Извършване на анализ, изготвяне на препоръки и определяне на нови процеси за управление на информационната сигурност, проактивно от Изпълнителя или до 15 работни дни при поискване от страна на Възложителя.

6.2.3. Управление и параметри на качеството. Основни отговорности по изпълнението

6.2.3.1. Изпълнителят следва да създаде организация за управление на качеството за предоставяне на услугите. Ръководителят на услугата е отговорен за общото качество на предоставяне на тази услуга.

6.2.3.2. Ръководителят на проекта е отговорен за:

- (а) Качеството на предоставяне на възложените на екипа дейности;
- (б) Определяне на задачи и отговорности на членовете на екипа, свързани с изпълнението на процедурите по осигуряване на качеството;
- (в) Наблюдение на процесите по осигуряване на качеството и извършване на коригиращи действия, при необходимост.

6.2.3.3. Служителите на Изпълнителя, изпълняващи дейности по управление на МПД на МФ:

- (а) Отговарят за прилагането на стандартите за качество на предоставяне на услугите при изпълнението на своята работа;
- (б) Изпълняват възложените им задачи за осигуряване на качеството;
- (в) Сигнализират на ръководителя на проекта за дефекти и грешки, намерени при изпълнение на собствените си задачи, включително когато не са пряко свързани с текущата задача.

6.2.3.4. При възникване на инциденти в ИТ инфраструктурата и МПД, Изпълнителят следва да осигури параметрите на качеството на обслужване, посочени в Таблица 6. Приоритетите на инцидентите в ИТ инфраструктурата са съгласно Приложение № 6.

Таблица 6. Параметри на качеството на обслужване при инциденти

Приоритет на инцидента	Местоположение	Времеви период	Време за реакция, max	Време за възстановяване на работоспособността от ниво 1 или 2 (max)
1	При наличие на екип „на място”	работно време на екипа	1 час	2 часа
	Областни центрове	работно време на екипа	2 часа	4 часа
		извънработно време	4 часа	4 часа
	Други населени места	работно време за екипа	2 часа	8 часа
		извънработно време	4 часа	24 часа
2		работно време на екипа	2 часа	8 часа
3		работно време на екипа	4 часа	24 часа

Забележки:

- (а) „Работно време“ на екипа е непрекъснато от 8.00 ч. до 20.00 ч. в работни дни;
- (б) „Извънработно време“ е времето преди 8.00 ч. и след 20.00 ч. в работни дни;

дни, както и времето през почивни дни, национални и официални празници;

(в) **Времето за реакция** включва действията на екипите на Изпълнителя и започва да тече от момента на съобщаване и/или регистриране на инцидента и изисква извършване на диагностика, локализиране на проблема и предприемане на действия за отстраняване на инцидента от Изпълнителя или известяване на друга страна съгласно ДРДП. Това известяване е допустимо само в случаите, когато отстраняването на проблема не е в компетентността и задълженията на Изпълнителя;

(г) **Времето за отстраняване** се отчита само в случаите, в които проблемът се отстранява от екипите на Изпълнителя. Отчитането става от момента на съобщаване и/или регистриране на инцидента до момента на възстановяване на нормалната работоспособност или намиране на временно решение. В последния случай инцидентът не се закрива, но може да бъде снижен неговия приоритет от страна на Възложителя, ако има условия за това;

(д) При известяване на трета страна, екипите на Изпълнителя остават на разположение до пълното отстраняване на инцидента/проблема или намирането на временно решение.

6.2.3.5. Параметрите за качеството на обслужване на МПД за нуждите на АМ са подробно описани в Приложение № 7

6.3. Специфични изисквания по проект 1.1 Поддържане и развитие на МПД

6.3.1. Екипи и място на изпълнение

6.3.1.1. Изпълнителят следва да осигури за своя сметка функционирането на Център за управление и услуги за МПД който да е разположен в гр.София.

6.3.1.2. Центърът за управление и услуги за МПД работи в режим 365x24;

6.3.1.3. Изпълнителят осигурява за своя сметка необходимото за Центъра оборудване (HW, SW, единен телефонен номер за контакт, e-mail);

6.3.1.4. През Центъра се осигурява единна точка за контакт на потребителите, управление на заявки за инциденти и промени в мрежата, предоставяне на техническа информация и консултации.

6.3.2. Брой на заетите специалисти

6.3.2.1. Следва да се осигурят специалисти за непрекъснато денонощно наблюдение и управление на инциденти в МПД (в режим на работа 365*24).

6.3.2.2. Необходимият брой на заетите специалисти в работно и извънработно време се определя от Изпълнителя, съобразно изискванията на настоящия документ.

6.3.3. Описание на дейностите

6.3.3.1. Изпълнителят следва да осигури поддържане на Център за управление и услуги за МПД със следните функции:

(1) Управление на инциденти (Incident Management)

(а) Осъществяване на 24-часово непрекъснато наблюдение и управление на работоспособността на мрежата;

(б) Предприемане на всички необходими действия за локализиране и диагностициране на повреди в активното оборудване и всички линии за пренос, установяване на страната, отговорна за отстраняването на инцидента/проблема, и действия съгласно Процедурата за управление на инциденти и Плана за непрекъсваемост на ИТ процесите в МФ, като се осигуряват параметрите на качеството, дефинирани в табл.6 и в съответните приложения;

(в) Уведомяване на отговорна страна (ако не е Изпълнителя по договора) чрез регистриране и проследяване на проблем/инцидент до окончателното му разрешаване.

(г) Поддържане на връзка с трети страни - външни доставчици на компоненти

и услуги за МПД на МФ, след предоставена от Възложителя относима информация по сключените от МФ договори за доставки, гаранционно и извънгаранционно поддържане;

(д) Координиране на действията и оказване на пълно съдействие в рамките на своята компетентност по настоящия документ на външни доставчици на оборудване и комуникационна свързаност при изпълнение на техните задължения до окончателното отстраняване на инцидента/проблема.

(2) Конфигурации и преконфигурации на мрежата, вкл. на активното оборудване и преносната среда (Configuration Management)

(а) Сваляне и запазване на конфигурациите на активното мрежово оборудване.

(б) Поддържане на актуална база данни на активното оборудване и неговото окомплектоване с текущите и миналите конфигурации. Предаване на базата данни до 10 работни дни при поискване от страна на Възложителя в удобен за четене формат като например Excel файл.

(в) Откриване, преместване, промяна на параметри и закриване на крайни точки (POPs) на мрежата и извършване на всички съпътстващи дейности (например тестване).

(г) Координиране на действията с други изпълнителски екипи по настоящия документ и извън него, както и с външни организации и фирми-доставчици на оборудване и услуги.

(3) Наблюдение и анализ на функционирането на мрежата (Availability Management), (Capacity Management)

(а) Измерване и анализ на натоварването и предложения за оптимизации на мрежата (Change Management).

(б) Ежедневно наблюдение на мрежовата среда с подходяща система и подготовка на месечни отчети;

(в) Мониторинг на основни параметри на мрежата като наличност (availability) и други параметри, включени по договори с външни доставчици на комуникационна свързаност, компоненти и услуги за МПД на МФ и предоставяне на справки на Възложителя при регулярното отчитане на дейността по проекта или до 10 работни дни при поискване.

(4) Поддържане на актуална база данни относно компонентите на мрежата - възли, връзки (собствени и наети), включително и резервни такива, точки на колокиране и крайни точки (POPs), мрежови устройства и тяхното окомплектоване, по адреси на офиси на ведомства. Актуалната база данни се предава до 15 работни дни при поискване от страна на Възложителя.

6.3.3.2. Управлението на инциденти се извършва в непрекъснат режим (365*24).

6.3.3.3. Дейностите следва да се изпълняват до максимално възможна степен чрез наличната в МФ Централизирана система за управление на мрежата.

6.3.3.4. Изпълнителят е отговорен, както за използването на системата, така и за:

(а) Поддържане на пълната ѝ функционалност;

(б) Непрекъснато актуализиране на данните в нея;

(в) Усвояване и извършване на работата с нови модули при закупуване на такива или предложение за ползване на Open source решения от Възложителя;

(г) Осигуряване на отдалечен достъп на ИТ екипа на МФ за контрол на действията с нея по начин определен от екипа на МФ;

(д) Изготвяне и предаване в ДИС-МФ на справки и отчети за дейността, качеството на поддържане и други, съгласно предвиденото в действащите в МФ правила и процедури;

6.3.3.5. Екипът, изпълняващ дейността по поддържане и развитие на МПД, работи в тясна връзка с екипите на Възложителя по поддържане на ИТ инфраструктурите и координира съвместните дейности.

6.3.3.6. Изпълнителят осигурява системното и приложно администриране на всички устройства и системи за наблюдение и управление, използвани в мрежата.

6.3.3.7. Изпълнителят организира и осигурява контрол на конфигурациите на техническите устройства в МПД на МФ; документиране на конфигурациите; регламентиране на отговорностите и реда, по който протича процеса по управление на инциденти и промени в мрежата; отчитане на дейността си, чрез прилагане на справки от системата и изготвяне на конкретни отчети при искане от Възложителя.

6.3.3.8. Изпълнителят следва да осигури описаните в Приложение 3 мрежови услуги в т.ч. поддръжка, надграждане и разширяване на услугата за IP гласови комуникации (постепенно увеличаване на броя на потребителите) както и поддръжка на вторичен DNS;

6.3.3.9. Изпълнителят следва да осигури дейностите за осигуряване на качествените параметри (в рамките на настоящия документ и уточненията в ДРДП) на:

- (а) Доставка на Интернет;
- (б) Всички връзки с мрежите на държавната администрация¹;
- (в) Връзките между Основния ИТ център на МФ и ИТ центъра за възстановяване след бедствия и аварии на МФ (Резервен ИТ център);
- (г) Връзките между Основния ИТ център на НАП и ИТ центъра за възстановяване след бедствия и аварии на НАП (Резервен ИТ център);
- (д) Комуникационните връзки между МФ и БНБ;
- (е) Достъпът на потребителите до Системата за електронни бюджетни разплащания (СЕБРА) при спазване на съответните нива на сигурност;
- (ж) Връзките, необходими за осъществяване на достъпа до информационните системи на МФ на други държавни и общински организации.
- (з) Комуникационните линии между МПД на МФ и всички останали институции и партньори на МФ при реализацията на съвместни проекти.

6.3.3.10. Управление на трафика²

- (а) Извършва измервания на натоварването на каналите и производителността на мрежата като анализира резултатите от тях.
- (б) Идентифицира „тесните“ места в мрежата като извършва конфигурации, преконфигурации и други действия за тяхното отстраняване, съгласувано с Възложителя.
- (в) Предоставя на Възложителя за своя сметка средства за наблюдение на функционирането на МПД и на Интернет в реално време, както и за статистически данни за трафика на МПД.

6.4. Специфични изисквания по проект 1.2 „Доставка на Интернет”

6.4.1.1. Изпълнителят трябва да осигури:

- (1) Доставка и разпределение на Интернет за нуждите на МФ и ВРБ от два независими източника на територията на цялата страна, с оглед нормално предоставяне (без прекъсване) на електронни услуги за фирми и граждани при следните начални условия:
 - (а) Точка на доставка – сградата на МФ на ул. „Г.С.Раковски” № 102;
 - (б) Гарантирана скорост на първата връзка - 500 Mbps – симетрична по отношение upload/download, като гарантирана скорост – min 500 Mbps – симетрична по отношение upload/download;
 - (в) Гарантирана скорост на втората връзка - 500 Mbps – симетрична по

¹ Към датата на съставяне на ТС се ползват връзки от Единна електронна съобщителна мрежа ЕЕСМ, поддържана от Държавна агенция „Електронно управление” (ДАЕУ).

² Тези изисквания се прилагат и по отношение на Интернет-трафика

отношение upload/download, като гарантирана скорост – min 500 Mbps – симетрична по отношение upload/download;

(г) Във всеки момент сумата от скоростта на първата връзка и скоростта на втората връзка да е не по-малко от 1000 Mbps – симетрична по отношение upload/download. При отпадане на една от връзките, скоростта на другата да е не по-малко от 1000 Mbps.

(д) Първата и втората връзки да минават по различни трасета (L2), за които Изпълнителят да предостави карта на трасетата в рамките на преходния период за начало.

(е) Съотношение международен/български Интернет-трафик – 50:50 %.

(ж) Загуба на пакети $\leq 1\%$;

(з) Закъснения < 50 ms за български сайтове, < 100 ms за международните сайтове.

6.4.1.2. Изпълнителят трябва да осъществява управление на трафичните натоварвания, като:

(а) Следи потреблението на Интернет трафика от и към всички бенефициенти;

(б) Разпределя капацитета за различните потребители, съгласно предварително уточнено приоритизиране с Възложителя и го гарантира;

(в) Изготвя периодични отчети и прави предложения пред Възложителя за преразпределение на трафика и/или промяна на капацитета на линиите.

6.4.1.3. Изпълнителят да осигури балансиране на услугата „Доставка и разпределение на Интернет” между основния и резервния доставчик.

7. ПОДДЪРЖАНЕ НА ИТ ИНФРАСТРУКТУРАТА В МФ (УСЛУГА 2)

7.1. Общи изисквания

7.1.1.1. Дейностите по Услуга 2 се извършват на регулярен принцип, т.е. непрекъснато през годината, като техният обхват се уточнява в съответното ДРДП и касаят основния и резервния ИТ център на МФ и ИТ поддръжката на потребители.

7.1.1.2. Дейностите по Услуга 2 ще се предоставят при изрично писмено известие от Възложителя. За необходимостта от предоставяне на дейностите по тази точка Възложителят изпраща двумесечно писмено предизвестие до Изпълнителя, което започва да тече от датата на получаване на предизвестieto от страна на Изпълнителя и представлява преходен период за начало по смисъла на т. 4.3.1 от настоящия документ..

7.1.1.3. През преходния период Изпълнителят изготвя документа за регламентиране на дейностите (ДРДП), който се приема от Възложителя.

7.1.1.4. Извършва се актуализация на план-графика за съответната година в частта за тази услуга или се приема отделен план-график за Услуга 2, като приемането му се извършва съгласно настоящия документ.

7.1.1.5. Изпълнителските екипи по Услуга 2 са единствените оторизирани лица, които имат права за непосредствено въздействие върху ИТ инфраструктурата. Когато такова въздействие е необходимо, всички останали екипи, работещи в рамките на настоящия документ или извън него, изпълняват своите задължения съвместно с екипите, осъществяващи дейностите по техническо поддържане. От своя страна, екипите по техническо поддържане са длъжни да оказват съдействие в рамките на своите задължения и пълномощия.

7.1.1.6. Изпълнителят следва да осигури екипи с необходимата квалификация, които да работят на място, в сградата на МФ (София, ул. „Г.С.Раковски” № 102). За целта МФ предоставя помещения с работни места, стационарни и/или подвижни телефони за операторите и администраторите, компютърно оборудване, единен телефон за позвънявания на потребители и електронен адрес.

7.1.1.7. Изпълнителят следва да осигури работно време на екипите по проекта, както следва:

- (а) За всички специалисти – удължено работно време от 8 до 20 часа;
- (б) За специалистите по техническо поддържане – допълнително домашно дежурство „на разположение” в извънработното време.

7.1.1.8. Връзки с други изпълнителски екипи

(а) Екипът по поддръжка на ИТ инфраструктурата на МФ, следва да поддържа връзка както със Service Desk, така и с трети страни - доставчици на компоненти и услуги за инфраструктурата, приложен и специализиран софтуер – след предоставена от Възложителя относима информация по сключените от МФ договори за доставки, гаранционно и извънгаранционно поддържане;

(б) Изпълнителят следва да оказва пълно съдействие, в рамките на своята компетентност по настоящия документ, на екипите на третите страни при изпълнение на техните задължения.

7.1.1.9. Дейностите следва да се изпълняват до максимално възможна степен чрез наличната в МФ централизирана система за управление на ИТ инфраструктурата (ЦСУИТИ). Системата в МФ съдържа следните модули:

- (а) HP Service Manager.
- (б) Изпълнителят е отговорен за ефективното използване на ЦСУИТИ и за:
 - Поддържането на пълната ѝ функционалност;
 - Непрекъснато актуализиране на данните в нея;
 - Усвояване и извършване на работата с нови модули при закупуване на такива от Възложителя;
 - Оказване на съдействие при инсталиране, конфигуриране и пускане в експлоатация на новозакупени модули от Възложителя;
 - Осигуряване на отдалечен достъп на оторизирани служители от МФ за контрол на действията с нея;
 - Подаване на отчети за дейността, качеството на поддържане и други, които са предвидени в действащите в МФ правила и процедури.

7.2. Дейности по оперативен контрол

7.2.1.1. Обхващат се дейности, включващи оперативно ежедневно (day-to-day) наблюдение на функционирането на ИТ инфраструктурата и на изпълнението на основните процеси при техническото ѝ поддържане.

7.2.1.2. Специалистите, изпълняващи тази дейност, работят в тясна връзка с останалите специалисти по поддържане на ИТ инфраструктурата и при необходимост координират съвместните им дейности.

7.3. Дейности по техническо поддържане

7.3.1.1. Включени са основно дейности по системно администриране и поддържане на техническата инфраструктура. По отношение на приложния софтуер се предвиждат действия само на системно ниво.

7.3.1.2. По отношение на **хардуера** Изпълнителят следва да осигури следните дейности по техническо поддържане:

- (а) Инсталиране, конфигуриране и тестване на нови и ремонтирани компоненти и продукти. Дейността се извършва самостоятелно или при необходимост - съвместно с трети страни;
- (б) Извършване на реконфигурации при инциденти, както и с оглед

подобряване на достъпността, надеждността и производителността, адаптиране към промени в средата или добавяне на нови компоненти. Дейността се извършва самостоятелно или при необходимост - съвместно с трети страни;

(в) Непрекъснат контрол на функционирането, достъпността и производителността на всички компоненти на техническата инфраструктура. Извършване на диагностика;

(г) Оптимизиране на технологичната среда (включително чрез виртуализация) с оглед оптимално използване на съществуващите ресурси;

(д) Инсталиране и настройка на периферни устройства. Смяна на консумативи.

7.3.1.3. По отношение на **системния и приложен софтуер** - самостоятелно съгласно ръководствата за администриране и поддържане или при необходимост - съвместно с трети страни:

(а) Инсталиране, настройки, конфигуриране и тестване на нови или надградени продукти или такива след инцидент;

(б) Изграждане на ИТ тестова среда за компилиране и тестване на сорс-кодове на Възложителя;

(в) Извършване на настройки, преинсталиране и реконфигурации при инциденти или с оглед подобряване на производителността, адаптиране към промени в средата или добавяне на нови компоненти, в т.ч. за работа с удостоверения за електронни подписи;

(г) Непрекъснат контрол на функционирането и производителността. Извършване на диагностика;

(д) Зареждане на предложени от производителя промени в софтуера с цел коригиране на бъгове, за подобряване на производителността му или други негови параметри и за адаптиране към промени в обкръжението му;

(е) Поддържане на версиите на софтуера, зареждане на нови версии, пачове и актуализации вкл. анализ на риска при промени във версиите;

(ж) Оказване на системна помощ на потребителите на специализираните приложни системи.

7.3.1.4. По отношение на **потребителите** - поддържане на профилите за достъп на потребителите до ИТ инфраструктурата на системно ниво.

7.3.1.5. По отношение на **информацията** (данните):

(а) Периодично репликиране и архивиране (backup) (ежедневно, седмично, месечно, тримесечно и годишно) на данните от системите за съхранение на информация, конфигурационни данни на ИТ инфраструктурата към Резервния център, съгласно процедурите на МФ;

(б) Възстановяване на информация и конфигурационни данни след срыв (Recovery procedures);

(в) Проследяване на статистически файлове (напр. System и Security Logs), анализ на грешките, предприемане на адекватни действия и архивиране. Изготвяне доклади на база на анализите съобразно изискванията на процедурите на МФ;

(г) Наблюдение на запълването и консистентността на данните в системите за съхранение на информация, включително базите данни и предприемане на необходимите действия, вкл. уведомяване на екипа на Възложителя при необходимост;

(д) Администриране на дисковото пространство на системите за съхранение на информация с цел оптималното му използване (вкл. виртуализация).

(е) Наблюдение на дисковото пространство, използването на паметта, натоварването на процесорите на сървърите и предприемане на действия за оптималното използване на тези ресурси и при необходимост изготвяне на препоръки към Възложителя за

разширяване на ресурсите.

7.3.1.6. По отношение на осигуряването на съвместната работа на всички компоненти на ИТ инфраструктурата на МФ дейностите се извършват самостоятелно или съвместно с други екипи, според спецификата им съгласно изискването на т. 7.1.1.5, подробно се описват в ДРДП по проекта и включват:

(а) Участие в планирането, проектирането, внедряването и надграждането на хардуерни и софтуерни компоненти и осигуряване на нормалната им работа в обща архитектурна среда;

(б) Участие в процесите по развитие на предлаганите в системата на МФ ИТ услуги и предоставянето на нови такива;

(в) Анализирание и оценяване на необходимостта и степента на интегрираност между съществуващите системи и/или тези, които са в процес на разработка;

(г) Дефиниране на технически изисквания в областта на компетентността на екипа към нови или надградени приложения или промени в техническата инфраструктура по отношение на:

- Техническата архитектура с оглед вписване в общата ИТ архитектура на Възложителя;

- Интегриране на приложения или компоненти на техническата инфраструктура в общата ИТ инфраструктура;

- Изграждане и внедряване на интерфейси към други системи и обмен на информация с тях;

- Внедряване - тестване, интегриране, приемане, документация;

- Качеството на обслужване, оперативна съвместимост, информационна сигурност, потребителски групи и профили;

- Включване на контроли, позволяващи контрол на работоспособността, производителността, достъпността, натоварването на критични компоненти и други параметри на приложен софтуер на Възложителя при работата му в обща среда;

(д) Участие при разработване на планове за обновяване на ИТ инфраструктурата;

(е) Наблюдение на вътрешно-системни параметри и извършване на специфично конфигуриране на системите от гледна точка на работата им в общата ИТ среда;

(ж) Изготвяне на справки за нуждите на Възложителя, имащи отношение към дейността.

7.3.1.7. По отношение на **локалните мрежи** Изпълнителят следва да осигури посочените по-долу дейности по отношение на всички пасивни (структурни кабелни системи) и активни компоненти на мрежите:

(а) Администриране и поддръжка;

(б) Действия при аварийни ситуации, съгласно съответните правила и процедури на МФ;

(в) Текущ мониторинг на функционирането, наблюдение на натоварването, предложения за оптимизация. Извършване на диагностика;

(г) Извършване на реконфигурации при инциденти или с оглед подобряване на производителността, адаптиране към промени в средата или добавяне на нови компоненти.

7.3.1.8. По отношение на **системите за сигурност** – антивирусна защита, Firewall, защита от SPAM и т.н. Изпълнителят следва да осигури администрирането и поддържането на актуални версии на защитата, както и да изготвя текущи отчети по отношение на тази дейност в съответствие с действащите правила и процедури в МФ.

7.3.1.9. По отношение на **помощните системи** (Facility), осигуряващи околната среда като: климатизиращи, токозахранващи, пожароизвестителни и пожарогасителни системи, пропускни и други системи Изпълнителят следва да осигури:

- (а) Общ контрол на действието им;
- (б) Известяване на екипите по поддръжка от трети страни и оказване на съдействие в рамките на своите компетентности при необходимост.

7.3.1.10. По отношение на **работните станции и периферните устройства**:

- (а) Инсталиране, преинсталиране, конфигуриране и поддръжка на софтуер – системен и приложен;
- (б) Диагностика на хардуер и софтуер;
- (в) Инсталиране и настройка на периферни устройства и консумативи;
- (г) Смяна на консумативи;
- (д) Поддръжка на клиентска част на приложните системи.

7.3.1.11. Действия при инциденти.

Екипът по техническо поддържане при възникване на инциденти предприема всички необходими действия за локализиране и диагностициране на проблема и действа съгласно процедурата за управление на инциденти и плана за непрекъсваемост на ИТ процесите в МФ, като осигурява параметрите на качеството, дефинирани в Таблица 6. Параметри на качеството на обслужване при инциденти. Действията могат да включват всичко необходимо за намиране на трайно или временно решение на проблема без дейностите, предвидени по други услуги на настоящия документ или други договори на МФ за доставки, гаранционно и извънгаранционно поддържане. В последния случай, съгласно действащите процедури, се уведомяват съответните екипи на трети страни, като им се оказва необходимото съдействие.

7.4. Дейности по предоставяне на Център за услуги (Service Desk)

7.4.1.1. Изпълнителят следва да осигури:

- (а) Единна точка за контакт на потребителите чрез максимално използване на централизирана система за управление на ИТ инфраструктурата (ЦСУИТИ);
- (б) Извършване на дейностите съобразно утвърдените ИТ документи (политики, правила, процедури, инструкции и други) и налагането им в работата на ИТ потребителите;
- (в) Нормални условия за работа на потребителите на информационните системи чрез поддръжка на системния и приложен софтуер, локалната мрежа и техническото оборудване;
- (г) Извършване на софтуерна и хардуерна диагностика/профилактика на ИТ оборудване;
- (д) Разрешаване на проблеми на работните места на потребителите;
- (е) Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите чрез ЦСУИТИ, по електронна поща, по телефон и на място;
- (ж) Инсталиране, преинсталиране и обновяване на операционни системи;
- (з) Инсталиране, поддържане и настройване на системен и приложен софтуер;
- (и) Инсталиране и конфигуриране на служебни мобилни устройства;
- (й) Регистриране, проследяване, разрешаване и отчитане на възникнали инциденти, проблеми и затруднения на място и отдалечено.
- (к) Поддържане на актуална информация за състоянието на ИТ активите в централизираната система за управление на ИТ инфраструктурата, включително характеристиките и параметрите на всички ИТ устройства и тяхното разположение в МФ;
- (л) Създаване и непрекъснато обогатяване на актуална база от знания за ИТ потребителите, която да подпомага процеса на самостоятелно разрешаване на ИТ проблеми;

- (м) Контролиране на конфигурациите и описаните атрибути на ИТ активите;
- (н) Документиране на конфигурациите на системите;
- (о) Регламентиране на отговорностите и реда, по който протича процеса по управление на инциденти, съгласно действащата процедура. Разпределяне на ресурси в зависимост от спецификата на проблемите при поддръжката на софтуера и хардуера;
- (п) Обучаване на ИТ потребители в рамките на компетентността на екипа по Услуга 2;
- (р) Поддържане на целостта и интегритета на данните, предотвратяване на загуба на информация, вследствие на човешка грешка, аварии или злоумишлени действия;
- (с) Текущо наблюдение на работата на ЦСУИТИ и предприемане на навременни действия при възникване на отклонения в работата на наблюдаваните работни процеси;
- (т) Връзки с други Help Desk (напр. по отделни приложни системи с висока сложност, Help Desk на трети страни и др.);
- (у) Отчитане на дейността си, чрез прилагане на справки от системата и изготвяне на конкретни отчети при искане от Възложителя. Изготвяне на справки, свързани с ИТ въпроси и дейността по обслужване на ИТ потребители.
- (ф) Участие в изготвянето на нови и актуализирането на действащите ИТ документи.

7.4.1.2. Изпълнителят следва да осигури поддържане на необходимите контакти и действия със звената, организациите и фирмите-изпълнители, осигуряващи гаранционното и извънгаранционно поддържане на ИТ инфраструктурата, след предоставена от Възложителя относима информация по сключените от МФ договори.

7.4.1.3. Контактите и действията се осъществяват съгласно приетите в МФ процедури, както по отношение на услугите, предоставяни по тази спецификация, така и към всички останали доставчици. При необходимост Изпълнителят известява трети страни и им съдейства в рамките на своята компетентност при изпълнение на техните задължения.

7.5. Изисквания към изпълнителския екип на Услуга 2

7.5.1.1 Изискванията към екипа са описани в Приложение № 5.

8. ПОДДЪРЖАНЕ И НАДГРАЖДАНЕ НА ПРИЛОЖЕН СОФТУЕР (УСЛУГА 3)

8.1. Цел и обхват на услугата

8.1.1.1. Целта на тази услуга е поддържане и надграждане на съществуващ в МФ и ВРБ приложен софтуер, чиито авторски права и код са собственост на Възложителя и поддържане на центрове за обслужване на потребители.

8.2. Изисквания към изпълнителските екипи

8.2.1.1. Изпълнителят следва да осигури изпълнителски екипи с необходимата квалификация и опит, съответстващи на дейностите, включени в услугата.

8.2.1.2. Броят на екипите, тяхното местоположение и включените в тях специалисти се определят от Изпълнителя, с оглед изпълнението на всички изисквания по настоящия документ, включително параметрите на качеството на обслужване.

8.2.1.3. Квалификацията и професионалният опит на ръководителя на услугата и екипите, в т.ч. териториалните, следва да отговарят на описаните в Приложение № 5 изисквания.

8.3. Общи изисквания за групите проекти, включени в настоящата услуга.

8.3.1.1. Дейностите включват участие във фаза Поддържане (Service Operation) и Управление на приложенията (Applications Management) от Управлението на услугите, съгласно ITIL в актуална версия.

8.3.1.2. Услугата се предоставя в офиси на Изпълнителя, Възложителя или бенефициентите на услугата, като местоположението на офисите се указва в заявката - за проекти с възлагане или в ДРДП - за проекти на регулярен принцип.

8.3.1.3. Специфики за управление на версиите за НАП

(1) За управление на версиите на информационните системи (Source code, документи и др.) ще се използва съществуващото в НАП SVN хранилище, като за всяка информационна система се създава отделен проект. Всеки член на екипа на Изпълнителя ще притежава потребителско име и парола, което ще осигури проследимост на извършените в хранилището промени. Всяка направена промяна ще бъде придружена с ревизия и коментар от члена на екипа, който я е извършил.

(2) За всяка нова версия Изпълнителят следва да подготвя и предоставя документите, съгласно т. 8.4.1.11, като ги организира и съхранява съгласно изискванията на НАП в SVN хранилището.

(3) За всяка информационна система Изпълнителят следва да изготви и поддържа в актуално състояние карта с описание на съответната информационна система съгласно изискванията и сроковете, посочени от НАП.

8.3.1.4. Всеки проект може да включва различен брой и обем от дейностите, посочени по-долу. Конкретният вид и обем за всеки проект се уточняват в план-графика за съответната година и в заявката (за проекти с възлагане). Детайлно описание на конкретните за дадения проект етапи и дейности задължително се прави в ДРДП, с който стартира изпълнението на този проект.

8.3.1.5. При стартиране на всеки от проектите, Възложителят осигурява наличната при него документация за съответния софтуер, необходима за изпълнение на дейностите.

8.3.1.6. Услугата обхваща процеси по:

- (1) Управление на промени (Change Management);
- (2) Управление на конфигурации (Configuration Management);
- (3) Управление на сигурност (Information Security Management);
- (4) Управление на наличност (Availability Management);
- (5) Управление на капацитети (Capacity Management) и др.

8.3.1.7. Обемите на дейностите по услугата се различават за различните групи проекти и се конкретизират в план-графика и в ДРДП за съответния проект.

8.4. Основни отговорности на Изпълнителя

8.4.1.1. Дейностите по услугата се извършват изцяло от екипи на Изпълнителя, като за целта Изпълнителят е длъжен да разполага със собствена интегрирана среда (хардуер, софтуер, лицензи) за разработка, тестване и компилация на приложния софтуер в обхвата на настоящия документ.

8.4.1.2. Всички директни действия в ИТ инфраструктурите на Възложителя се извършват от ИТ звената на Възложителя или от ИТ звената на Възложителя, съвместно с екипи на Изпълнителя по Услуга 3, или от други изпълнителски екипи, отговорни за ИТ инфраструктурата.

8.4.1.3. За Услуга 3 участникът следва да опише взаимодействието си с екипите, имащи отношение към дейностите по Услуга 3.

8.4.1.4. При регистриран инцидент за нарушена производителност или неработоспособност на приложния софтуер, за който Изпълнителят има съмнения, че инцидентът е свързан с функционирането на мрежата за пренос на данни (МПД), същият предприема незабавни съвместни действия със съответните изпълнителски екипи до възстановяване на пълната работоспособност на приложния софтуер съгласно времената за реакция и възстановяване по Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване и забележките към нея. За процеса на възстановяване Изпълнителят уведомява Възложителя.

8.4.1.5. Тестването се извършва в тестовата среда на Възложителя или Бенефициента само на предварително тестван в тестовата среда на Изпълнителя приложен софтуер. В случай, че Възложителят или Бенефициентът не разполагат с тестова среда или при поискване от тяхна страна, то Изпълнителят е длъжен да осигури за своя сметка такава, която съответства на експлоатационната среда на Възложителя или Бенефициента за инсталиране на съответната система. В този случай Изпълнителят следва да осигури защитен дистанционен достъп до тестовата си среда на посочени от Възложителя или Бенефициента служители, с цел тестване и приемане на променените / надградените системи.

8.4.1.6. Дейностите по тестването, видовете тестове, провеждането и продължителността на тестовите по приемане могат да се детайлизират в ДРДП. Тестовите по приемане се провеждат по тестови сценарии, изготвени от Изпълнителя и одобрени от Възложителя. Критичността на отделните тестове се указват в тестовите сценарии за провеждане на тестове по приемане.

8.4.1.7. Всички тестове по приемане се изпълняват при условията, посочени в т 4.8.3 по-горе, като се допълват с:

(1) Тестовите по приемане приключват с протоколи, които установяват съответствието с изискванията, заложили в документите за възлагане и допълнени в ДРДП след анализа, допълнително договорените в хода на проекта уточнения и промени, описани в протоколите от работни срещи и действащите нормативни документи или се констатира несъответствие с тях. В съответния протокол следва да се укаже еднозначно дали характера на забелязаните несъответствия позволява приемането на извършените промени, както и срока, в който те следва да бъдат отстранени;

(2) При успешно приключване на тестовите по приемане (констатирана възможност за начало на редовна експлоатация в ИТ инфраструктурата със или без забележки), Възложителят подписва съответния протокол от приемните изпитания;

(3) При констатирани недостатъци, които не позволяват въвеждането в експлоатация, Възложителят представя описание на недостатъците, като приложение към протокола от тестовите по приемане, които трябва да бъдат отстранени преди приемането. В този случай Възложителят има право по свое усмотрение да поиска замяна или поправка на недостатъците в определени от него срокове;

(4) Проблеми, свързани със съвместната работа на всички развити и интегрирани ИТ компоненти или променен/надграден приложен софтуер и/или ползването им от различни работни места могат да доведат до неприемане от страна на Възложителя на извършената работа;

8.4.1.8. За успешно преминаване на тестовите се счита успешното изпълнение на всички тестови сценарии. Сценарият е преминал успешно, ако всяка една от стъпките за изпълнение, включени в него са изпълнени, като са постигнати предварително заложените критерии. Подробните изисквания за провеждането на тестовите, както и приемането на цялостната разработка се уточняват в заявката и/или ДРДП към конкретния проект или в тестовите сценарии за провеждане на приемни изпитания.

8.4.1.9. Списък с описание на приложенията (специализиран приложен софтуер), за

които може да бъде предоставяна услугата по ведомства на Възложителя, актуален към момента на изготвяне на настоящия документ, се съдържа в Приложения № 4.х към него.

8.4.1.10. Списъкът може да бъде променен при подписване на съответния План-график. Промяната се отразява в съответните регламентиращи документи, които прецизират обхвата на конкретния проект, респективно - списъка на поддържаните системи.

8.4.1.11. При заявена от Възложителя необходимост, при предоставяне на коригираща или нова версия на приложния софтуер по време на изпълнение на дейностите по поддръжка, Изпълнителят се задължава да предостави на Възложителя на технически носител или по друг, посочен от Възложителя начин, актуални папки „Експлоатация” и „Описание” както за реализираната функционалност, така и за интегрираната среда, описани в общите изисквания за документация в настоящата спецификация, съдържащи следното:

(1) Последната актуална версия на пълния изходен програмен код (Source code), задължително включващ коментари, описания и документация на използваните класове, процедури, функции, методи и пр.;

(2) Пакет с новата версия на изпълнимия код на информационната система или приложен софтуер. Той следва да бъде предварително тестван и да позволява инсталирането на системата в тестова и експлоатационна среда на Възложителя. Дистрибутивният пакет следва да съдържа скриптове и инструкции за инсталиране и инициализиране на новата версия на приложния софтуер;

(3) Актуализирана документация на приложния софтуер, в съответствие с извършените промени – функционална и техническа спецификация на приложния софтуер; архитектурата на приложния софтуер; Пълно описание на базите данни, техните обекти и взаимовръзките между тях, конфигурационните файлове на базите данни; Инструкция за инсталиране и конфигуриране, включително инсталационни пакети; Ръководство на потребителя; Ръководство на администратора; Регистър на направените промени; Описание на направените промени (release notes) и др. За всеки един документ по тази точка следва да се поддържа версия и кратко описание на промените, извършени в него спрямо предходните версии.

8.4.1.12. Всяка предавана от Изпълнителя нова версия на система/модул, подлежаща на тестване при Възложителя, следва да се съпровожда със следните документи:

- (1) План за тестване на новата версия;
- (2) Тестов модел (където е приложимо);
- (3) Резултати от тестовете при Изпълнителя;
- (4) Тестови сценарии за провеждане на приемни изпитания;
- (5) За АМ - Справка в табличен вид със следните реквизити:

Вид	Срок	Идентификатор	Дата на регистрация	Описание	Напълно/частично	Начин на реализация
Искане за промяна или дефект	Това е срокът от регистриране на искането до преминаването му в състояние реализирано	Идентификатор на записа от системата за управление на инциденти Redmine и регистриране на искания за промяна	Дата на регистрация в системата за управление на инциденти на АМ (Redmine)	Кратко описание за съответния запис	Напълно или частично е реализирано искането, съответно отстранен дефекта	Кратко описание на макро ниво на реализацията

(6) Изпълнението на горните изисквания относно тестването се уточнява в съответния възлагателен документ при стартирането на проекта (заявка или ДРДП).

8.4.1.13. Последната актуална версия на пълния изходен програмен код (Source code) в пакета съгласно т.8.4.1.11, съгласувано с Възложителя може да не се предоставя при условие, че новата версия на приложния софтуер е за корекция на инцидент с приоритет 1 или 2. В този случай, последната актуална версия на пълния изходен програмен код се предоставя със следващия технически носител и пакет.

8.4.1.14. Пакетът, съгласно описаното в т. 8.4.1.11 се предоставя от Изпълнителя при поискване от страна на Възложителя или на всеки шест месеца в десет дневен срок от изтичане на съответното шестмесечие от изпълнението на проект за регулярни дейности, независимо от наличието на коригираща или нова версия на приложния софтуер.

(1) След приключване на дейностите по поддръжка, надграждане, гаранционна поддръжка или предвидените съгласно ДРДП етапи, Изпълнителят се задължава да предостави на Възложителя актуални пакети „Експлоатация” и „Описание” както за реализираната функционалност, така и за интегрираната среда, описани в общите изисквания за документация в настоящата спецификация. Възложителят може да поиска компилиране на предадените сорс-кодове в собствена тестова среда, за които създава съответните условия.

(2) След успешно преминати тестове по приемане, проверка за пълнота на предадената документация и пълен Source-code, включително инструкции за компилиране до изпълним код на софтуера (инструкции за build на Source-code) предадената версия се приема.

(3) Изискванията по горните точки обхващат интеграцията и интерфейсите с други системи.

8.4.1.15. При изпълнение на изискванията по горната точка Изпълнителят демонстрира работоспособността на предоставения пакет в тестова среда на Възложителя или в собствена тестова среда на Изпълнителя, за което се съставя протокол. Тестовата среда се избира от Възложителя. В протокола се отразява дали е приключил конкретен етап от надграждането или проекта е изцяло завършен.

8.4.1.16. Възложителят може по всяко време да поиска да му бъдат предадени пакетите документи по т.8.4.1.11, като Изпълнителят е длъжен да ги предостави в указания от Възложителя срок.

8.4.1.17. Изпълнителят осигурява за своя сметка всички необходими сертификати за електронни подписи и печати от действащите на територията на България Доставчици на удостоверителни услуги (ДУУ), необходими му в хода на изпълнение на дейностите по надграждане и поддръжка на системите, включително и свързните такива за тестовата си среда. За нуждите на тестване от потребителите на променен/надграден софтуер, осигурява за своя сметка необходимите сертификати за тестовите цели от различните ДУУ на територията на България.

8.4.1.18. Изисквания, свързани с функционалните тестове по приемане:

(1) За провеждането на функционалните тестове по приемане Изпълнителят предоставя тестови план, съобразен с изискванията на Възложителя, включващ спецификация за тестване и подробно разписани тестови сценарии, включващи последователни стъпки за изпълнение и пълен набор тестови примери;

(2) По време на тестовите по приемане откритите нередности и проблеми се докладват в система за регистриране на проблеми, посочена от Възложителя. Достъп до системата ще имат оторизирани потребители на Изпълнителя и служители на Възложителя, с права за регистрация и управление на заявки за проблеми и/или дефекти настъпили в съответната фаза при изпълнение на проекта. Изпълнителят отстранява регистрираните дефекти в рамките на период, определен от Възложителя, като го отразява в системата за регистриране на проблеми и предава нова версия на системата за провеждане на нов цикъл функционални тестове по приемане;

(3) За преминаване на тестовите по приемане се счита 100% успешно изпълнение на всички тестови сценарии. Сценарият е преминат успешно, ако всяка една от стъпките за изпълнение, включени в него, са преминати успешно. Подробните изисквания за провеждането на тестовите, както и приемането на цялостната разработка се уточняват в заявката и/или ДРДП към конкретния проект;

(4) След успешно преминати тестове по приемане, проверка за пълнота на предадената документация и пълен Source-code, включително инструкции за компилиране до изпълним код на софтуера (инструкции за build на Source-code), Възложителят приема предадената версия. Възложителят по своя преценка може да изиска компилиране на Source-code до изпълним код на софтуера в своя тестова среда.

8.4.1.19. Изпълнителят е длъжен до края на действието на договора да осигури гаранционна поддръжка на променените или надградените части от специализирания приложен софтуер, при обхвата и условията на т. 8.5.

8.5. Изисквания за поддържане на приложен софтуер

8.5.1. Общи данни

8.5.1.1. Целта на тези проекти е предоставяне на дейности по наблюдение на функционирането и поддържане на нормалната работоспособност на приложен софтуер на Възложителя, включително отстраняване на всички дефекти, настъпили по време на експлоатацията му и регистрирани в системите за регистриране на проблеми на Възложителя или Изпълнителя, както и промени, съобразно възникнали нормативни изменения и промени в работни процеси и процедури, в рамките на съществуващата функционалност.

8.5.1.2. Тези проекти се изпълняват:

(1) на регулярен принцип – всички периодично изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на системите;

(2) чрез възлагане със заявка – за дейностите от поддръжката, свързани с промени в съществуващи функционалности за осигуряване на нормалната работоспособност на системата, при настъпили технологични, нормативни, организационни или административни промени, за които се изисква детайлно специфициране на потребителските, технологични и функционални изисквания и които следва да бъдат обвързани с определени срокове за изпълнение.

8.5.1.3. Допуска се групирането на системи в отделни подпроекти за поддръжка по различни критерии, като например според квалификацията на служителите от страна на Изпълнителя, ангажирани с осъществяването на поддръжката. В този случай за всеки подпроект се изготвя отделно ДРДП, съответно и отделно отчитане.

8.5.1.4. Детайлно описание на изискванията, условията, времената за изпълнение и контролът, свързани с предоставянето на поддръжка, се прави в съответния ДРДП, съобразно изискванията на настоящия документ.

8.5.2. Дейности по поддържане на приложен софтуер

8.5.2.1. Дейностите, където е приложимо, се извършват и се прилагат върху средата за развитие (development); тестова среда, вкл. за обучение и среда за реална работа на информационните системи.

8.5.2.2. Включва следните дейности:

(1) **Промени в информацията**, съдържаща се в системата и се извършва със средства на системата (административни модули, системи за управление на съдържанието, специализирани конзоли и др.), където такива са създадени. Ако административните средства на системата не позволяват извършване на определени промени, в този случай се допуска директна намеса в сорс-кода и/или базата данни, съгласувано с Възложителя, като

Изпълнителят е длъжен да извърши предварително тестване на промяната и да предприеме превантивни мерки, в случай на неуспешна промяна за възстановяване на информацията в изходно състояние.

- (2) **Управление на профили на потребители** (създаване, промяна, деактивиране);
- (3) **Промяна в конфигурационни параметри** на системата;
- (4) **Оказване на съдействие на Възложителя при:**

(а) Инсталация и оптимизация, включващи:

- наблюдение на основни параметри от работата на приложението. Оптимизация на отделните елементи на приложението;
- инсталация на разработени версии, пачове и други на приложението и на използвани средства за разработка;
- поддръжка и настройка на приложението при въвеждане на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървър за работа на приложението или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер);

(б) Използване на административните модули и други специфични части на приложението – интерфейси, електронни услуги, съпоставки между базата данни на информационните системи с данни от други системи, налични при Възложителя.

(в) Контрол на версиите на приложния софтуер. Контролът на версиите се осъществява чрез специализиран софтуер на Възложителя или на Изпълнителя, ако такъв няма при Възложителя;

(г) Присъединяване на дадена система към средата за междурегистров обмен (RegiX) или друга среда на държавната администрация;

(д) Работа с регистри/системи на държавната администрация, които Възложителят е задължен да използва или актуализира информацията в тях, съгласно действащата нормативна уредба.

(5) При възникнала необходимост или при поискване от страна на Възложителя, в срок, посочен от Възложителя:

(а) Изготвяне на доклади с конкретни препоръки по отношение настройка и оптимизация на връзките между приложен, системен софтуер и комуникационно и хардуерно оборудване на информационните системи.

(б) Изготвяне на доклади с конкретни препоръки по отношение на дизайна, консистентността, натовареността и оптимизацията на базата данни

(6) Съдействие на екипа на Възложителя при създаването, наблюдението и управлението на системната среда на информационните системи, при:

(а) Оптимизация на системната среда;

(б) Конфигурирането на параметрите на клиентските работни станции с оглед осигуряване на безпроблемен достъп до информационните системи и работа на потребителите с информационните системи;

(в) Осигуряване на достъп до приложението от крайните потребители по защитен канал;

(г) Управление на сигурността на приложенията и данните;

(д) Осигуряване на работа на информационните системи върху и с последните нови версии на софтуер от системната и приложна среда на софтуера.

(7) Съдействие на екипа на Възложителя при настройка, поддръжка и оптимизация на базата данни на информационните системи, включващо:

(а) Наблюдение и диагностика на сървърите на базата данни и грешките при работа на СУБД и оказване на съдействие на възложителя при необходимост от решаване на възникнали проблеми;

- (б) Промяна на размера на базата данни и регистъра на операциите съвместно с възложителя при необходимост;
- (в) Създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни (stored procedures) и изгледи (views) съвместно с възложителя;
- (г) Проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми съвместно с възложителя, изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на статистики на базата данни.
- (д) Преглед на дизайна на базата данни и изготвяне на препоръки за нейната оптимизация и модификация;
- (е) Преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;
- (ж) Наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти;
- (з) Възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;
- (и) Извършване на профилактика на базата данни, чрез тестване ведно с приложението на определен период от време не по-дълъг от три месеца при различни параметри и натоварвания;
- (й) Администриране на дисковото пространство на системите за съхранение на информация с цел оптималното му използване (вкл. виртуализация) при необходимост.

(8) **Анализ** на подадените от ИТ екипите на Възложителя **данни от мониторинга** на функционирането на приложенията и производителността (статистически файлове, грешки в работата на специализирания приложен софтуер и др.). В резултат от направения анализ, Изпълнителят е длъжен:

- (а) При нарушена производителност в работата на приложния софтуер, дължаща се на неправилното му функциониране, софтуерни грешки или проблеми с базите данни, да предприеме незабавни действия за нейното нормализиране;
- (б) Съобразно заложените по-долу параметри на качеството на обслужване, да предприеме корективни действия в съответния софтуер, включително когато анализът на грешките показва проблеми във функционирането му, породени от недостатъчно добра интеграция в инфраструктурата на Възложителя;
- (в) Когато необходимите промени излизат извън задълженията на Изпълнителя по осъществяването на поддръжката, да предостави в писмен вид обосновка и препоръки към Възложителя за предприемане на действия, свързани с подобряване работоспособността на поддържаните приложения, разработване и конфигуриране на инструменти за мониторинг на функционалността на приложенията и други;
- (г) В случаите, когато данните от мониторинга не са достатъчни за анализ или данните не могат да бъдат предоставени по обективни причини, Изпълнителят прави анализ на данните в офиси на Възложителя.

(9) **Корективно поддържане на нормалната работоспособност** на приложен софтуер на Възложителя. Извършва се при възникване на проблем във функционирането на приложението или при постъпила заявка от страна на Възложителя и включва:

- (а) Възстановяване на системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем, съгласно времената за реакция и възстановяване по Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване и забележките към нея;
- (б) Възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа с приложния софтуер или при неправилна работа на същия, включително с директна намеса в сорса и базите данни в случаите, когато с вградените му софтуерните инструменти не може да се извърши възстановяването или корекцията. Директната намеса в сорса и базите данни се прави съгласувано с Възложителя, като Изпълнителят е длъжен да извърши предварително

тестване на промяната и да предприеме превантивни мерки, в случай на неуспешна промяна за възстановяване на информацията в изходно състояние

- (в) Преинсталиране на приложния софтуер при необходимост;
- (г) Конфигуриране – промени в конфигурацията на място при Възложителя;
- (д) Предоставяне на Възложителя на пачове, актуализации, специални версии и

нови версии веднага, след като са налични. Всеки пач, актуализация, специална и нова версия задължително се придружава с документ, описващ отстранените грешки, извършените промени в софтуера и интерфейсите с други системи (release notes), препоръки за конфигурирането на параметрите на системната среда и персоналните компютри на потребителите като при необходимост се извършва конфигуриране на място. В случай на извършени промени се актуализира ръководството на потребителя, описващо начина на използване на актуализираната функционалност. Изпълнителят предварително тества и изчиства от грешки всички пачове, актуализации, специални и нови версии са предварително тествани и изчистени от грешки преди въвеждането им в ИТ инфраструктурите на Възложителя.

- (е) Отстраняване на открити грешки в приложението;

(ж) Извършване на дейности, свързани с настройки, консистентност и оптимизация на базата данни, съвместно с ИТ звената на Възложителя (когато е приложимо);

(з) Изготвяне на справки по искане на Възложителя, свързани с функционирането на приложението;

(и) Актуализиране на функционалната и техническата документация, включително ръководствата за администратора и потребителите и сорс-кодовете на приложния софтуер с означена нова версия при извършени промени в софтуера и базата данни в рамките на дейността;

(й) Актуализиране на системите, ползващи удостоверения за електронни подписи (УЕП) за работа с УЕП на доставчиците на удостоверителни услуги, вписани в регистъра на всички доставчици, установили се на територията на Република България, вкл. тези доставчици на удостоверителни услуги, установени в други държави – членки на Европейския съюз, или в държава – страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, чиито удостоверения за квалифициран електронен подпис се признават за равностойни на удостоверения, издадени от български доставчик на удостоверителни услуги;

(к) За Интернет и Интранет страници – поддържане на съдържанието извън средствата на система за управление на съдържанието (СУС). Времето за изпълнение се договаря в съответния ДРДП. Включва, но не се изчерпва с:

- Извънредна промяна по основната страница, включваща преподреждане с вмъкване на нови елементи, създаване на нови категории и обвързването им със СУС;

- Възстановяване на съдържание;
- Създаване, промяна и вграждане на динамични обекти, банери, графични елементи, изображения, входна анимация и др.;

- Публикуване на големи обеми, преработка до специфичен формат;

- Извличане на статистика, административна информация и други справки извън възможностите на СУС.

- Поддържане на актуални версии на системния софтуер;

- Осигуряване на защита от хакерски атаки с цел дискредитиране на съдържанието на страницата и компрометиране на мрежовата сигурност и данни.

(л) Участие при въвеждане на промените на софтуера в тестова и/или продуктивна среда и провеждане на тестовите изпитания.

(10) Помощ и обучения на потребители

(а) Трансфер на знания към ИТ екипите на Възложителя. При изпълнението на тези дейности Изпълнителят следва да:

- Организира сесии за трансфер на знания по предложена от Изпълнителя и съгласувана с Възложителя програма, включваща преглед на промените в приложния софтуер.

- В случаите, в които са реализирани изменения в информационните системи - оптимизации, разширения, отстраняване на бъгове и др. или са променени настройките на базата данни, предаването на знания при необходимост може да се съпровожда и от представяне на актуализираната техническа документация при поискване от Възложителя.

(б) Оказване помощ на потребителите при работа с продукта, в т.ч. консултации на място, по телефон, електронна поща (e-mail) или др.;

(в) Оказване съдействие при изготвяне/актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на софтуера;

(г) Провеждане на обучения на място при бенефициента за работа с приложния и системен софтуер и изготвяне на обучителни материали. Време за изпълнение – според естеството на обучението и броя на обучаваните.

(11) Промени на информационните системи в рамките на разработената функционалност, които могат да бъдат:

(а) Анализ на измененията в нормативната уредба и/или на административните или организационни процеси и процедури и/или технологични промени, породили промяната и изработване на документ, детайлизиращ изискванията на Възложителя/Бенефициента при реализирането на промяната; Оценка на риска и идентифициране на критични точки при реализирането на промяната, предлагане на мерки за преодоляването им; Проектиране (в т.ч. дизайн), реализиране, мигриране на данни (ако е приложимо), тестване; Документиране на промяната според изискванията на Възложителя; Оказване съдействие на Възложителя/Бенефициента при внедряването на промяната;

(б) Актуализиране на документи, номенклатури, списъци, чек-листи, справки, декларации, удостоверения, писма, отчети и др. по искане на Възложителя поради настъпили промени в нормативната уредба, в работни процеси, процедури, организационни промени и извършване на всички необходими актуализации в базата данни и функционалностите на приложението;

(в) Актуализиране и промени в софтуера, базата данни и интерфейсите към други системи във връзка с настъпили нормативни промени, промени в работни процеси, процедури, организационни промени;

(г) Унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част и използвана терминология в информационните системи.

(д) Развитие на съществуващите процеси, функционалности и валидации в информационните системи за обработка на информацията и данните.

(е) Реализация на подобрения или разширения в справочните части или в оперативните модули - в частта им за извеждане (визуализация) на данни и допълнителна информация.

(ж) Разработване на нови и актуализиране на съществуващи справки и отчети.

(з) Развитие на възможността за добавяне и съхраняване на историята на извършените действия от потребителите на информационните системи в системен журнал, достъпен през потребителски интерфейс.

(и) Актуализиране и/или развитие на съществуващи интерфейси и/или интеграция между информационните системи на Възложителя и между информационните системи и външни за Възложителя информационни системи;

(й) Актуализиране на документацията и сорс-кодовете на приложния софтуер с означена нова версия при извършени промени в софтуера и базата данни.

8.5.2.3. Център за обслужване на потребители на специализирания приложен софтуер (Help Desk) за МФ:

(1) По преценка на Възложителя, дейностите по тази точка могат да бъдат изпълнявани като самостоятелен проект, в рамките на проект 3.1.1 Поддръжка на ИС в МФ, което се отразява в план-графика за текущата година.

(2) Help Desk е център, предоставен от Изпълнителя, който изпълнява ролята на единна точка за контакт на потребителите. Всички специалисти, софтуерни продукти, включително и софтуер за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за инцидент/проблем или промяна, хардуер, лицензи, единен телефонен номер за контакт, необходими за нормалната му работа, се осигуряват от Изпълнителя;

(3) Help Desk осъществява връзката между външните за системата на МФ потребители (общини, министерства, ведомства и други) на специализиран приложен софтуер, собственост на Възложителя и предмет на поддръжка и надграждане, екипите за развойна дейност, реализиращи надграждането и/или поддръжката на този софтуер и други екипи, имащи отношение към дейността, като координира тяхното взаимодействие до отстраняването на възникнал инцидент/проблем.

(4) Екипът на Help Desk подпомага външните потребители по използването на функционалности на приложния софтуер на Възложителя и извършени промени в него, чрез консултации по телефон, електронна поща и **на място** на територията на цялата страна.

(5) Екипът на Help Desk изпълнява и следните дейности:

(а) Приема и регистрира заявка за отстраняване на инцидент/проблем или промяна. Идентифициране на инцидента/проблема и оказване помощ на първо ниво;

(б) Когато заявката за отстраняване на инцидент/проблем представлява искане за промяна в обхвата на системата, специалистите от Help Desk оказват помощ на потребителя при съставянето му. Искането за промяна се пренасочва към съответните специалисти за анализ и оценка;

(в) Искането за промяна заедно с анализа и предложението за решение се предоставя за одобрение от Възложителя за извършване на промяната;

(г) Класифициране, план за решение на заявката и определяне срок за изпълнение, съгласно параметрите в Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване .

(д) Съпровождане на специализиран приложен софтуер. Включва оказване помощ на потребители за работа със специализирания приложен софтуер при внедряване на нова версия на продукта, в т.ч запознаване с новите функционалности и възможности за работа със системата.

(6) Изпълнителят разработва и предоставя за одобрение от Възложителя процедура за обслужване на потребителите от Help Desk, която е неразделна част от ДРДП.

(7) Изпълнителят съгласувано с Възложителя предоставя достъп на потребителите на приложен софтуер, включително и на служители на Възложителя до поддържаната от него система за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за инцидент/проблем или промяна.

8.5.2.4. Параметри на качеството при изпълнение на дейностите по поддържане на приложен софтуер

Изпълнителят следва да осигури параметрите на качеството на обслужване, посочени в Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване . Приоритетите на инцидентите в ИТ инфраструктурите са съгласно Таблица 21. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата (Приложение № 6).

Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване

Приоритет на инцидента	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, тах
1	1 ч.	4 ч.	В специална версия	24 ч.
2	2 ч.	24 ч.	В специална версия	72 ч.
3	1 р.ден	1 седмица	В следваща версия	7 р.дни
4	1 р.ден	1 седмица	В следваща версия	14 р.дни

Забележки:

(а) Параметрите на качеството на обслужване за НАП и АМ са съгласно Приложения № 8 и 9;

(б) Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката от Възложителя през определена точка за контакт до момента на потвърждаването ѝ от Изпълнителя;

(в) Планът за решение включва действията, необходими за възстановяване на работоспособността на системите, евентуално предлагане на временно решение, както и времето за отстраняване на проблема и възстановяване на пълната работоспособност на системата;

(г) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, Възложителят може да снижи приоритета на инцидента без да го закрива;

(д) Всички посочени в таблица 7 времена започват да текат от момента на съобщаване;

(е) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване, Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент;

(ж) Приоритетите се определят от Възложителя, съгласно Таблица 21. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата, Приложение № 6;

(з) Предаването на специалната и следващата версия не трябва да надвишава посочените стойности в колона „Срок за отстраняване на инцидента, тах“ от Таблица 7. Параметри на качеството на обслужване;

(и) Всички инциденти се отчитат в системите за управление на инциденти, използвани от Възложителя. Възложителят може да изиска от Изпълнителя да предостави система за управление на инциденти. Заявки за инциденти могат да бъдат регистрирани и в писмена форма чрез e-mail до ръководителя на съответния проект от страна на Изпълнителя;

(й) Специални версии се приемат чрез тестване с демонстрация, освен в случаите, когато при регистриране на инцидента е указано друго от Възложителя.

8.5.2.5. Параметрите на качеството при изпълнение на дейности по поддържане на специализиран приложен софтуер на АМ са подробно описани в Приложение № 8.

8.5.2.6. Основни параметри на качеството на обслужване при изпълнение на даден проект:

(1) съотношение между предадени и внедрени версии на приложния софтуер, не по-голямо от 3:2 (предадени:внедрени) версии;

(2) не повече от 5% повторно отворени инциденти за периода на отчитане;

(3) не повече от 10% прекъснати или грешни по време на инсталирането версии/под-версии за периода на отчитане.

8.6. Изисквания за надграждане на приложен софтуер

8.6.1. Общи данни

8.6.1.1. Включени са проекти, които включват модифициране на софтуерен продукт, чиито авторски права и код са собственост на Възложителя, след първоначалното му въвеждане в експлоатация. Софтуерните продукти в обхвата на техническата спецификация са разработени за нуждите на системата на МФ. Като такива обхващат предимно действащото законодателство в бюджетната сфера, приходната и митническа администрация, работните процеси и функционалности, свързани с това. Част от тях са с голяма сложност на функционалностите, интегрираност и интерфейси. Промените се инициират от Възложителя/Бенефициента, с цел добавяне на нови функционалности извън съществуващата функционалност, включително изграждане на нови интерфейси и връзки между съществуващи и/или новоизграждащи се приложения.

8.6.1.2. Проектите от тази група се изпълняват чрез възлагане със заявка и в съответствие с изискванията на ЗЕУ.

8.6.1.3. Проектите от тази група се изпълняват само в рамките на календарната година, в която са възложени, освен ако не са дефинирани като преходни проекти (по смисъла на настоящия документ).

8.6.1.4. В случай на необходимост от разделяне на проектите на етапи, както и приемането на всеки етап поотделно, това се дефинира в съответното ДРДП.

8.6.2. Дейности по проектите

8.6.2.1. Основните дейности, които Изпълнителят следва да извърши при осъществяване на надграждане в приложните програмни продукти са:

(1) Анализ на:

- (а) Измененията и допълненията в законодателството, свързани с исканото надграждане;
- (б) Текущото състояние на бизнес процесите;
- (в) Потребителските изисквания относно награждането;
- (г) Функционалностите, необходими за поддържането на извършваното надграждане (бизнес-функция);
- (д) Възможностите за оптимизация на базата данни и извършване на дейностите, свързани с това в хода на награждането на приложния софтуер;
- (е) Изискванията, свързани със сигурността на системата, достъпа и данните, потребителските групи и профили, съгласно изискванията на Закона за електронно управление и наредбите към него, БДС EN ISO 27001 в актуалната му версия (или еквивалентен) и процедурите в МФ и ВРБ. Анализът се извършва с участието на вътрешните екипи на Изпълнителя, отговарящи за съответствието с изискванията на БДС EN ISO 27001 (или еквивалентен) и другите стандарти в областта, както и най-добрите практики;
- (ж) Архитектурата на информационната система и идентифициране на необходимост от нейната промяна (хардуер, софтуер, бази данни, лицензи);
- (з) Интерфейсите с други информационни системи (ако съществуват) или необходимост от изграждането на нови такива и тяхното специфициране;
- (и) Изискванията по отношение на нивото на качество на предоставяните от приложния софтуер услуги. Анализът се извършва с участието на вътрешните екипи на Изпълнителя по БДС EN ISO 9001, в актуалната му версия или еквивалентен, отговарящи за съответствието с изискванията на стандартите за качество и най-добрите практики (COBIT, ITIL в актуалните им версии);
- (й) Анализ на съществуващите контроли и нови такива като контрол на работоспособността, производителността, достъпността, натоварването на критични компоненти и други параметри на приложението при работата му в съществуващата експлоатационна среда;
- (к) Оценка на риска и идентифициране на критични точки в проекта;

- (л) Документиране на извършения анализ към пакет „Описание“ и съгласуване с екипа от страна на Възложителя.
- (2) Проектиране и осъществяване на промените. Основните дейности, които Изпълнителят следва да реализира са:
 - (а) Транслиране на изискванията в спецификации и предоставянето им на Възложителя за съгласуване. Проектиране на промените съобразно наличната ИТ среда, в която приложението работи;
 - (б) Проектиране на промените в архитектурата на надградения приложен софтуер (ако такива са необходими) и съобразяването им със съществуващата експлоатационна ИТ среда на Възложителя;
 - (в) Документиране на проектирането към пакет „Описание“ и съгласуване с екипа на Възложителя
- (3) Програмиране на компонентите на приложния софтуер, подлежащи на надграждане, интегрирането им с останалите компоненти на системата и извършване на предварително тестване в тестова среда на Изпълнителя;
- (4) Разработка на методология и тестови сценарии и примери, съгласувани с Възложителя, участие в тестване, приемане на извършените промени, консултации при внедряване на надградения софтуер и обучение на потребителите;
- (5) Миграция и изчистване на данни, ако такава е необходима;
- (6) Зареждане на номенклатури, начални стойности и други начални данни за осигуряване на коректна работа на надградената функционалност;
- (7) Внедряване на надградения софтуер в експлоатационната среда на Възложителя. Внедряването се извършва от ИТ звена на Възложителя, с участие и съпровождане от страна на Изпълнителя. При внедряване Изпълнителят следва да осигури постоянен екип в офисите на Възложителя, който да подпомага дейностите по внедряване и правилната експлоатация на приложния софтуер. През периода на съпровождане Изпълнителят отговаря на всички възникнали въпроси и решава установени проблеми и актуализира пакетите документация;
- (8) Осигуряване на необходимата документация съгласно изискванията на настоящия документ и ДРДП;
- (9) Обучение на потребители за работа с надградената система;
- (10) Трансфер на знания на ИТ служителите от съответното ведомство по проектирането, разработката и внедряването на новите функционалности.

9. КОНСУЛТАНТСКИ УСЛУГИ В СИСТЕМАТА НА МФ (УСЛУГА 4)

9.1. Общи данни за услугата

9.1.1.1. Целта е предоставяне на консултантски услуги на Възложителя за цялата система на МФ.

9.1.1.2. Изпълнителят консултира Възложителя по въпроси, свързани с услугите по настоящия документ и дейности, свързани с интеграция на ИТ инфраструктури.

9.1.1.3. Проектите от тази услуга се изпълняват с възлагане.

9.1.1.4. Възлагането на консултантските проекти става с писмена заявка, съгласно изискванията на настоящия документ, в която се описват целта, обхватът, обемът, сроковете за изпълнение, необходимите ресурси (кадрови и финансови) и всички изисквания на Бенефициента относно предоставянето на услугата.

9.2. Дейности по предоставяне на консултантски услуги

9.2.1.1. Дейностите по предоставяне на консултантски услуги включват, без да се ограничават до:

- (1) Изготвяне на технически задания и спецификации, инструкции, процедури, указания, помощни материали и др.;
- (2) Подпомагане на бизнес-звената при дефиниране на функционални изисквания към нови или надградени приложения, включително и дефиниране на интерфейси за връзка между компонентите на системите;
- (3) Участие при планирането, проектирането, внедряването и награждането на информационни системи и регистри от гледна точка на осигуряване на оперативната им съвместимост и нормалната им работа в обща архитектурна среда или съществуващата експлоатационна среда на Възложителя;
- (4) Анализ и обработка на данни в различни файлови формати;
- (5) Разработване на прототипи за услуги и/или компоненти на информационни системи;
- (6) Извършване на бизнес и функционални анализи;
- (7) Различни форми за обучение на потребителите от системата на МФ;
- (8) Участие в: оценка на проекти, задания и спецификации, тестване или внедряване на приложни системи;
- (9) Услуги, свързани с информационна сигурност и защита на данните:
 - (а) Изготвяне на нови и актуализиране на съществуващи документи по сигурността и управлението на риска;
 - (б) Оценка на текущо ниво на риска, развитие на архитектура за сигурност, изготвяне на предложения за гарантиране на сигурността и прилагане на решения за управление на риска съгласно действащата нормативна уредба и най-добрите практики;
 - (в) Наблюдение и оценка на организацията, схемите, процедурите и инструментите по сигурността;
 - (г) Поддържане и предоставяне на информация за конкретни количествени и качествени характеристики на нивото на сигурност за всяка една информационна система, регистър или устройство;
 - (д) Оценка на външните и вътрешни за МФ и ВРБ рискове, заплахи и уязвимост от пробив в сигурността по отношение на всяка една информационна система или устройство и набелязване на адекватни мерки за тяхното смекчаване;
- (10) Услуги, свързани с адаптиране на архитектури, мрежи, информационни системи и регистри при влезли в сила организационни, административни, структурни и/или нормативни промени в системата на МФ;
- (11) Услуги, свързани с изграждане на интерфейси между информационни системи и регистри, включително и външни такива за системата на МФ;
- (12) Дейности по описание на различни архитектури (технологична, организационна, информационна, данни), разработване на модели, описание и симулиране на бизнес-процеси и документирание на дейността със съществуващите при Възложителя продукти.

9.3. Други изисквания към услугата

9.3.1.1. Консултантските услуги следва да бъдат на професионално ниво, като съответните консултанти притежават необходимия професионален и специфичен опит, квалификация и сертификати за осигуряване на ефективно подпомагане на работата или решаване на проблемите.

10. ДООКОМПЛЕКТОВКИ НА СЪЩЕСТВУВАЩИ ИТ ИНФРАСТРУКТУРИ В СИСТЕМАТА НА МФ (УСЛУГА 5)

10.1. Цел и обхват на дейностите

10.1.1.1. Целта на тези дейности е да се извършват доокомплектовки и свързаните с тях дейности по интегрирането им в съществуващи ИТ инфраструктури с цел разширение, оптимизация или действия при спешни и аварийни ситуации.

10.1.1.2. Услугата може да включва доставки и свързаните с тях дейности за:

- (а) Хардуерни и софтуерни компоненти;
- (б) Осигуряване на връзки в офис и/или между офиси в системата на МФ;
- (в) Разширяване на локалните мрежи в офис или офиси на бенефициентите.

10.1.1.3. Дейностите по тази услуга се изпълняват с възлагане.

10.2. Изисквания към дейностите

10.2.1.1. Дейностите, които Изпълнителят следва да осигури могат да включват:

- (а) Проучване и анализ на потребностите в ИТ инфраструктурата;
- (б) Доставка на необходимите компоненти;
- (в) Участие при монтажа, инсталирането, настройката, конфигурирането и интегрирането на новите компоненти в цялостната инфраструктура и провеждане на тестови изпитания, както и други специфични дейности, според естеството на доокомплектовката. Дейностите се извършват заедно с екипите, осигуряващи техническото поддържане;
- (г) Обучение на потребителите за работа с доставените компоненти;
- (д) Осигуряване на необходимата техническа документация.

10.2.1.2.3а. За всяко доокомплектоване Изпълнителят следва да поеме гаранционна поддръжка с продължителност от една година или в рамките на фабричната гаранция, ако последната е различна от една година. Инсталираната нова част следва да обезпечи нормалната работоспособност на цялата доокомплектована система.

10.2.1.3. Непосредствено преди началото на предоставяне на гаранционна поддръжка на всяка доокомплектована система Изпълнителят дава на Възложителя документ, съдържащ условията за качеството на услугата – времена за реакция и времена за отстраняване на възникнали проблеми, контактни точки и др., гарантиращи безпроблемната работа на доокомплектованата система и съответстващи на изискванията на настоящия документ.

10.2.1.4.3а. За предоставяне на услугата заедно с ценовото предложение се предоставят единични цени на посочените компоненти за доокомплектовка.

11. ИНТЕГРАЦИЯ НА ПРИЛОЖЕН СОФТУЕР ЗА АМ (УСЛУГА 8)

11.1. Цел и обхват на услугата

11.1.1.1. Дейностите по услугата могат да бъдат регулярни (без възлагане) и с възлагане, както следва:

- (1) На регулярен принцип – за периодични дейности за текущата година, напр. поддържане на документация за бизнес-процеси;
- (2) Чрез възлагане – за еднократни дейности по развитие на конкретни услуги/приложения.

11.1.1.2. Целта на тези дейности е осигуряването на съвместна работа на всички компоненти на ИТ инфраструктурата на АМ.

11.1.1.3. Дейностите включват участие в развойните фази (планиране, проектиране, внедряване и надграждане) на компонентите от гледна точка на интегрирането им и

осигуряване на нормалната им работа в обща архитектурна среда, както и в процесите по развитие на предлаганите от АМ ИТ услуги от гледна точка на интегрирането им:

(а) Създаване, поддържане в постоянно актуално състояние на модели на бизнес процесите и информационните модели (аналитичен и дизайн) в общия архитектурен модел на приложния софтуер на АМ;

(б) Участие на Изпълнителя в процесите по развитие на предлаганите в АМ ИТ услуги в областта на своята компетентност - приложенията и компонентите на техническата инфраструктура от гледна точка на интегрирането им.

11.1.1.4. Дейностите изрично изключват дейности по разработка/доставка на приложения/компоненти на техническата инфраструктура, освен участие в надзора и координацията в рамките на компетентността на Изпълнителя по настоящата спецификация.

11.1.1.5. Дейностите по моделиране и документиране се извършват на база съществуващите или планирани при Възложителя обща среда и база данни. В настоящия момент АМ използва следните продукти:

(а) Инструмент за моделиране на бизнеса, проектиране и тестване: Rational Rose Enterprise Suite, ARIS;

(б) Инструмент за следене работоспособността на системата: Tivoli;

(в) Инструмент за реализация на базата данни: Informix.

11.1.1.6. Изпълнителят следва да осигури координацията (в рамките на задълженията си по настоящия документ) и взаимодействието с всички изпълнителски екипи, имащи отношение по развитието на нови и надградени продукти, както и в изпълнението на текущи проекти.

11.1.1.7. Всеки проект може да включва различен брой и обем от дейности. Конкретният вид и обем за всеки проект се уточняват в заявката и/или ДРДП.

11.2. Дейности в обхвата на услугата

11.2.1. Дейностите във фази Планиране и Проектиране на приложен софтуер включват:

11.2.1.1. Създаване, поддържане в актуално състояние и анализ на модели на съществуващи или нови бизнес процеси, информационни модели (аналитичен и дизайн) и общия модел на данните в SOA на АМ, с цел развитие на нови и съществуващи ИТ приложения;

11.2.1.2. Подпомагане на бизнес звената при дефиниране на функционални изисквания към нови или надградени приложения, включително и дефиниране на интерфейси за връзка между компонентите на системите и отделни системи;

11.2.1.3. Подпомагане на ИТ дирекцията на АМ при дефиниране на нефункционални изисквания към нови или надградени приложения, включително и дефиниране на интерфейси за връзка между компонентите на системите;

11.2.1.4. Анализирание и оценяване на необходимостта и степента на интегрираност между съществуващите системи и/или тези, които са в процес на разработка;

11.2.1.5. Дефиниране на технически изисквания в областта на своята компетентност към нови или надградени приложения или промени в техническата инфраструктура по отношение на:

(а) Техническата архитектура с оглед вписване в общата интегрирана ИТ архитектура на организацията;

(б) Интегриране на приложението или компонента на техническата инфраструктура към общата ИТ инфраструктура. Интерфейси към други системи и обмен на информация с тях и осигуряване на достъп до складове от данни (Data Warehouse);

- (в) Внедряването – тестване, интегриране, приемане, документация, обучение;
- (г) Оценка на риска по отношение на общата среда, идентифициране на критични точки в проекта;
- (д) Качеството на обслужване, оперативна съвместимост, информационна сигурност, потребителски групи и профили;
- (е) Включване на контроли, позволяващи контрол на работоспособността, производителността, достъпността, натоварването на критични компоненти и други параметри на приложението при работата му в обща интеграционна среда във фаза поддържане.

11.2.1.6. Анализ на въздействието на промените върху останалите системи и услуги от корпоративната архитектура. Оценка на предложените промени и нови услуги по отношение на SOA принципите за изграждане на услуги и други приложими стандарти.

11.2.1.7. Анализ на възможностите за реализация – доставка на нови стандартни компоненти (ready-from-the-shelf), пригаждане на съществуващи или разработка на нови. Оценка на необходимите адаптации (customisations) във връзка с интеграцията;

11.2.1.8. Разработване на планове за обновяване на инфраструктурата.

11.2.1.9. По време на фактическата разработка/доставка на приложението/компонента на ИТ инфраструктурата, осигуряване на надзор и координация, ако доставчиците са повече от един.

11.2.2. Дейностите във фаза тестване и внедряване на ИТ услуги включват:

11.2.2.1. Дейности по тестване:

- (а) Изграждане и поддържане на актуална интегрирана тестова среда, съответстваща напълно на използваните версии софтуер, хардуер и системи в Агенция “Митници”, позволяваща тестване на специализирания софтуер от гледна точка на messaging система и симулираща различните йерархични нива в АМ;
- (б) Разработка на процедури за интеграционни, регресионни тестове и тестове за натоварване;
- (в) Разработване на архитектурата на тестовите полигони;
- (г) Организиране на дейностите по тестване на интегрираните версии на приложните системи;
- (д) Провеждане на интеграционни, регресионни тестове и тестове за натоварване, както и анализ на резултатите от тях.

11.2.2.2. Оценка на реализацията на модулите на приложните системи:

- (а) Координиране на реализацията на приложните системи;
- (б) Оценяване на техническата документация на приложните системи;
- (в) Координиране и осъществяване на контрол върху работата на различните разработчици на модулите на приложните системи;
- (г) При възлагане Възложителят осигурява наличната при него документация. При необходимост от допълнителна документация Изпълнителят я осигурява за своя сметка без това да влияе на сроковете и качеството на изпълнение.

11.3. Изисквания към изпълнителските екипи

11.3.1.1. За изпълнението на всеки проект в зависимост от вида и обема на дейностите Изпълнителят следва да осигури необходимия брой квалифицирани и сертифицирани специалисти с достатъчен опит в дейностите по интеграция. Екипът поименно се посочва в ДРДП като се посочва опита на лицето от екипа. Възложителят има право по всяко време да поиска смяна на член от екипа.

11.3.1.2. Изискванията към екипите за АМ са описани в Приложение № 5.

12. ПОДДЪРЖАНЕ НА SAP СИСТЕМАТА НА МФ (УСЛУГА 9)

12.1. Поддържане на SAP системата в МФ

12.1.1.1. Дейностите по поддържане на SAP системата на МФ се извършват при условията на т. 8.5 и съобразно изискванията, посочени по-долу.

12.1.1.2. Дейностите по поддържане на SAP системата на МФ се извършват на регулярен принцип.

12.1.1.3. SAP системата на МФ притежава следните функционалности: Funds Management, Material Management, Project System, Investment Management, Controlling Treasury (Cash Management; Money Market), FI Financial Accounting (General Ledger Accounting (FI-GL); Accounts Receivable (FI-AR); Accounts Payable (FI-AP)).

12.1.1.4. Системата се използва за обслужване на функции на дирекциите „Национален фонд” и в качеството ѝ на сертифициращ орган по европейските програми, „Финанси и управление на собствеността”, „Вътрешен одит” в МФ, всички ВРБ към министъра на финансите и техните подразделения, Управляващите органи по Оперативни програми.

12.1.1.5. Към момента се използва от около 400 служители с лицензи за професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Professional User) и около 36 (тридесет и шест) броя служители с лицензи за ограничен професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Limited Professional User).

12.1.1.6. SAP системата на МФ е снабдена и с 2 (два) броя лицензи за потребител разработчик, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Developer User).

12.1.1.7. Базата данни е DB2 в актуалната ѝ версия.

12.1.1.8. В случай, че в бъдеще системата се развие с нови функционалности и/или модули, то същите, по искане на Възложителя, следва да се обхванат от поддръжката съгласно изискванията на този документ.

12.1.1.9. Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

(1) Техническо поддържане на ИТ инфраструктурата на SAP в МФ в основния и резервния ИТ център:

(а) Поддържане и промени в Security policy на сървърите, осигуряване на защита от нерегламентиран и неоторизиран достъп до програми и данни;

(б) Поддържане актуална конфигурация и администриране на SAP Router;

(в) Update и Upgrade на операционните системи при извършване на контрол на еталонните параметри и работоспособността на ОС чрез анализ на възможните грешки и последствия за базата данни при обновяване на версията на ОС и възможностите за оптимизация при преминаване към по-нова версия;

(г) Въвеждане съгласувано с Възложителя на нови или актуализирани версии на компонентите на системата, включително операционната система и базата данни непосредствено след излизането им, но не по-късно от пет работни дни;

(д) Мигриране на SAP системата и нейните компоненти към друга операционна система и база данни, различни от съществуващата при искане от страна на Възложителя и в съгласуван между страните срок;

(е) Участие при мигрирането на SAP системата, нейните компоненти в т.ч. базата данни и потребителите към SAP HANA и тестването на миграцията;

(ж) Поддържане на SAP HANA след миграцията и извършване на всички дейности по ТС, които са относими към тази поддръжка с конкретизирането им в ДРДП.

(з) Администриране на операционни системи на сървърите;

(и) Инсталиране и настройка на графичен потребителски интерфейс SAP GUI

на работни станции, добавяне и настройка на принтери в системата не по-късно от три работни дни от възникване на необходимостта;

(й) Администриране достъпа на потребителите на SAP до сървърите на системата;

(к) Поддържане и развитие на помощна система <http://fmis.minfin.bg> на потребителите на SAP:

- Създаване и обновяване на потребителски профили за помощната система на потребителите на SAP;

- Публикуване и редактиране в помощната система на документи (процедури и други помощни материали);

- Добавяне на нови функционалности на помощната система, съгласно изискванията на МФ;

(л) Извършване на Backup на базата данни на SAP, съгласно действащите в МФ процедури;

(м) Администриране на наличните СУБД по установени еталони и модели;

(н) Наблюдение за често повтарящи се грешки, които биха могли да доведат до нарушение на работоспособността на СУБД и тяхното своевременно отстраняване. Проучване на възможните грешки и последствия за базата данни при обновяване на версията на СУБД и възможностите за оптимизация при преминаване към по-нова версия. Периодичен контрол на еталонните параметри и работоспособността на СУБД;

(о) Проверки на тестовата, продуктивната и системата за качество (Quality assurance) системи: Daily tasks checks, Weekly checks, Monthly checks;

(п) Ежедневно архивиране на статистическите файлове;

(р) Проверка за съществуващи основни записи на клиенти, доставчици, материали в тестовата, продуктивната и системата за качество системи. Въвеждане в тестова, продуктивна и системата за качество (Quality assurance) среди на клиенти, доставчици и материали на ведомствата. Изтриване на клиенти, доставчици и материали;

(с) Изпълнение на Transport requests – съгласно процедурата за управление на промените в МФ и използване на функционалността Change Request management на SAP Solution Manager. Ръчно създаване на транспорт с корекции върху обекти;

(т) Поддържане на инсталацията, използване и извършване на необходимите конфигурации и настройки на SAP Solution Manager за управление, наблюдение и контрол на действащата функционалност на SAP системата – на тестовата, продуктивната и системата за качество (Quality assurance);

(у) Update и Upgrade на SAP Solution Manager, както и инсталиране на нови версии на същия веднага, след като са налични, но не по-късно от пет работни дни;

(ф) Извършване на управлението на процесите по тестване със средствата на SAP Solution Manager чрез съответни конфигурации и настройки;

(х) Извършване на управлението на промените в SAP със средствата на SAP Solution Manager чрез съответни конфигурации и настройки;

(ц) Поддържане и документиране на процесите по промяна със средствата на SAP Solution Manager – от заявката за промяна, оценяването ѝ, одобряването ѝ, извършване на промените, тестването им и транспортирането им между системите и съгласно действащите процедури на МФ.

(ч) Промяна на системни настройки, update и upgrade на системите чрез промяна нивото на patch-овете за тестова и продуктивна системи, както и системата за качество – съгласно действащите процедури на МФ;

(ш) Дефиниране на Background jobs за изпълнение на ежедневни процедури;

(щ) Генериране на липсващи програми в тестовия, продуктивния и системата за качество (Quality assurance) сървър(и);

(ъ) Промяна на конфигурацията на програмите за отстраняване на грешки в оригиналните версии, съгласно утвърдената процедура за управление на промени на МФ и със средствата на SAP Solution Manager;

(ю) Следене актуалността на въведени номенклатури в SAP и представяне на периодична информация в ежемесечните отчети или при поискване;

(я) Управление на потребителските профили, активити групи и потребителски менюта в тестовата и продуктивната системи – съгласно утвърдената процедура в МФ за администриране на потребителски профили. Поддръжка и справки от базата данни за потребителите;

(aa) Поддържане на репликация за всички критични файлови системи в резервния ИТ център;

(bb) Осигуряване на работоспособно копие на продуктивната система в резервния ИТ център с оглед възстановяване на нормалната работа със SAP.

(vv) Разработване на сценарии и извършване на тестове на Плана за непрекъсваемост на ИТ процесите в работата на МФ, отнасящи се до SAP системата и извършване на корекции по плана при поискване от страна на Възложителя.

(2) Поддържане на приложенията на SAP в МФ

(а) Отстраняване на недостатъци, свързани с текущите настройки на системата и допълнителните програми, разработени за нуждите на системата на МФ и възникващи в хода на неговата експлоатация;

(б) Създаване, коригиране и промени в АВАР обекти на внедрените функционалности в SAP системата на МФ, транзакции, програмирани за нуждите на МФ, внедрени продукти за обогатяване на наличните функционалности, които не са собственост на SAP AG, включително и в интерфейси на SAP системата с други системи чрез програмиране в съответствие с промените в българското законодателство (нормативни актове) или други промени;

(в) Генериране на справки и отчети по искане на Възложителя, включително и чрез програмиране;

(г) Имплементиране на SAP ноти, извършване на корекции в софтуера на системата, генериране на measurement reports, участие при изпълнението на дейности при предоставянето на услугите съгласно условията на SAP Enterprise Support поддръжката и както е предвидено в договорите за поддръжка на SAP лицензи на Възложителя (например: „Осигуряване на поддръжка за критични проблеми“, „Продължително подобрене и иновации“, „Глобална поддръжка“, „Постоянен контрол на качеството“);

(д) Подпомагане на дейността на МФ по отношение на изграждането и поддържането на нормативната рамка за управление на ИТ инфраструктурата чрез даване на предложения за промени в съществуващите политики, процедури и други действащи документи на МФ, създаване на нови такива с оглед подобряване и оптимизиране на ИТ процесите, свързани с дейността;

(е) Ежедневно въвеждане на валутните курсове от БНБ в системата;

(ж) Привеждане на настройките на стандартния софтуер в съответствие с промените в българското законодателство (нормативни актове), във връзка с внедрените функционалности в SAP системата;

(з) Създаване, настройване и поддържане на годишна бюджетна структура в системата, съгласувано със съответните отговорни звена от системата на МФ и ДИС-МФ;

(и) Поддържане на актуално състояние в системата на всички отчети за касово изпълнение на бюджета, съгласно изискванията на дирекция „Държавно съкровище“ в МФ и съгласувано с ДИС-МФ;

(й) Поддържане на актуално състояние на системата съобразно изисквания на дирекция „Национален фонд“ в МФ;

- (к) Настройване и поддържане на програмата за годишно счетоводно приключване в системата;
- (л) Създаване, настройване и поддръжка на счетоводни сметки на ниво групов и оперативен сметкоплан и на ниво фирмен код;
- (м) Реализиране на план-графика за продуктивно внедряване на SAP, одобрен от МФ;
- (н) Своевременно отразяване в продуктивна среда на настъпили промени в нормативната уредба, касаещи бюджетното счетоводство съгласувано с Възложителя, но не по-късно от 30 дни;
- (о) Доразработване и обогатяване на SAP зададени счетоводни справки, съобразени със спецификата на съответния бюджетен разпоредител в срок, определен от Възложителя;
- (п) Създаване, разработване, генериране и предоставяне на Възложителя на различни справки и отчети за нуждите на МФ и ВРБ в срок, определен от Възложителя;
- (р) Извършване на ежедневен мониторинг на функционалностите на системата;
- (с) Внедряване на нови функционалности в SAP и доразвиване на вече съществуващи такива;
- (т) Поддържане на SAP Център за услуги (Service Desk);
- (у) Осъществява поддръжка по проблеми, свързани с функционирането на SAP системата и оказване на помощ на потребителите при ползване на функционалностите на SAP приложенията на МФ, включително по месторабота с реални документи;
- (ф) Осъществява поддръжка чрез пряко взаимодействие с трети страни, имащи отношение към SAP системата;
- (х) Целогодишно предоставяне, съобразно изискванията на МФ, на консултации на място, със средствата на Service Desk на SAP Solution Manager, по e-mail, по телефон или с други средства (напр. HP Service Manager) на крайните потребители на системата по въвеждането на ежедневната бюджетна и счетоводна информация;
- (ц) Изготвяне и предоставяне на документация и провеждане на обучение на потребители на SAP;
- (ч) Изготвяне на съпътстваща документация (инструкции, указания и др.), свързани с използването на функционалностите на SAP и публикуването ѝ в помощната система <http://fmis.minfin.bg>.

12.1.1.10. Изпълнителят следва да предостави екип, работещ на място, в гр. София. МФ предоставя помещения с работни места, стационарни телефони за екипа, компютърно оборудване, единен телефон за позвънявания на потребители и електронен адрес. Изискванията към екипа са дадени в Приложение № 5.

12.2. Поддържане на системата СЕБРА в МФ

12.2.1.1. Дейностите се извършват регулярно на територията на МФ от системните администратори на SAP системата.

12.2.1.2. По отношение на Система за електронни бюджетни разплащания (СЕБРА) Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

- (1) Настройка на работните места на потребителите на СЕБРА за достъп до системата, включително и такива, свързани с удостоверенията за електронни подписи (УЕП);
- (2) Създаване на потребители и потребителски профили на потребителите на СЕБРА в системата на МФ;
- (3) Създаване на потребители с профил за управление на достъпа за всички Първостепенни разпоредители с бюджет (ПРБ);

- (4) Създаване на потребители в Тестовата система на СЕБРА;
- (5) Оказване на системна помощ на потребителите на системата:
 - (а) При наличие на проблем с комуникациите в структурите на държавната администрация – координация между специалистите по системно администриране в МФ и администратора в съответното ведомство;
 - (б) При наличие на проблем при промяна на обслужващата банка или други данни за РБК – консултации на администратора на СЕБРА от съответното ведомство.

13. ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ В АМ (УСЛУГА 10)

13.1. Общо описание на „Център за обслужване на потребители в АМ“

13.1.1. „Център за обслужване на потребители в АМ“ включва дейности по предоставяне на услуга Сървис Деск (СД) за поддръжка на всички участници в електронни митници (крайни потребители в администрацията на АМ, икономически оператори и др.).

Основните дейности на Сървис Деск са:

- (1) Приемане на заявки за услуги и заявки за отстраняване на инциденти и проблеми;
- (2) Регистриране и проследяване на инциденти и проблеми;
- (3) Първоначална поддръжка и класификация;
- (4) Мониторинг и процедури за ескалиране в зависимост от договорите за доставка;
- (5) Назначаване на заявки за услуги и задачи за анализиране и отстраняване на инциденти и проблеми към екипите на СД;
- (6) Информирание на потребители за статус на заявки към СД;
- (7) Затваряне на заявки след потвърждение на заявител;
- (8) Комуникация и информирание за планирани конфигурационни и функционални промени, които могат да окажат въздействие върху други компоненти и системи на различни инфраструктурни нива;
- (9) Предоставяне на статистически данни и информация за работата на СД и др.

13.1.2. Услугата Сървис Деск в АМ включва три нива, които имат следните значения:

13.1.2.1. СД ниво 1

Основното значение на 1во ниво СД е “единна точка за контакт”. 1во ниво СД осигурява събирането и предоставянето на необходимата информация за получена заявка. В допълнение 1во ниво СД:

- (1) Приема и регистрира нови заявки за поддръжка;
- (2) Отговаря за събирането на достатъчно информация за получена заявка за поддръжка, така че тя да бъде правилно категоризирана и приоритизирана;
- (3) Проверява дали постъпилата заявка за поддръжка не е „дублирана“;
- (4) Взема решение за това, дали заявка за поддръжка е от компетенциите и в обхвата на действие на екипите на СД, а ако не е в състояние да прецени, ескалира заявката към ръководител Сървис Деск;
- (5) Проверява в „База знания“ за наличността на решение по подадена заявка;
- (6) Разрешава заявка за поддръжка на 1во ниво, а при невъзможност ескалира заявката, като я назначава на подходящ екип от 2ро ниво на Сървис Деск, ведно със събраната и описана към заявката допълнителна информация и предложените решения, които не са довели до разрешаването ѝ;

- (7) Прави йерархични (мениджмънт) ескалации;
- (8) Приема и предоставя всички материали (анализи, логове, решения и др.) свързани със съответната заявка от заявителя когато е неин собственик;
- (9) Осъществява при необходимост връзка с други Help desk (напр. по отделни приложни системи с по-висока сложност, Help Desk на трети страни и др.);
- (10) Затваря заявките, на които той е собственик;
- (11) Допринася за качествено и безпроблемно доставяне на услугата Сървис Деск.

13.1.2.2. СД ниво 2

2ро ниво СД получава уведомление за назначаването на заявка от 1во ниво СД. 2ро ниво СД извършва следните дейности:

- При получаване на нова заявка тя се назначава на съответния компетентен екип от 2ро ниво СД (експерти от ДИСАД-АМ, експерти от бизнес дирекции/отдели на АМ, екипи специалисти на Изпълнителя);

- (1) Предприема всички необходими действия, за разрешаване на назначената му заявка;
- (2) Възпроизвежда/анализира/отговаря за назначената му заявка;
- (3) При необходимост създава нови свързани заявки към назначената му заявка - в случай, че е необходимо извършване на действия и от други екипи от 2-ро ниво, или заявката да бъде ескалирана към 3-то ниво и проследява прогреса на изпълнението ѝ до намиране на решение;
- (4) Наблюдава детайлите на инцидента, включително засегнатите ИТ компоненти;
- (5) При необходимост докладва за установени проблеми в системата за регистриране на дефекти на АМ;
- (6) Допринася за качествено и безпроблемно доставяне на услугата Сървис Деск.

13.1.2.3. СД ниво 3

3то ниво СД получава заявки от 2ро ниво СД. 3то ниво СД извършва следните действия:

- (1) При получаване на нова заявка в зависимост от нейното естество тя се назначава на подходящ екип (експерти от ДИСАД-АМ, експерти от бизнес дирекции на АМ и външни доставчици);
- (2) Наблюдава и анализира детайлите на инцидент, включително засегнатите ИТ - компоненти;
- (3) Проактивно изследва инциденти с цел откриване на проблеми – коренната причина за възникването на инцидентите;
- (4) Следи цялостния процес на развитие на заявката до постигане на решението ѝ;
- (5) Оценява полученото решение на заявката и потвърждава валидността му;
- (6) При необходимост докладва за установени проблеми в системата за регистриране на дефекти на АМ.

13.2. Обхват на Услуга 10

13.2.1. Целта на тази услуга е обезпечаване на дейности свързани с предоставяне, обслужване и ползване на услугата Сървис Деск /СД/ в АМ за:

13.2.1.1. СД ниво 1.

13.2.1.2. СД ниво 2 в частта обслужване на работни станции, периферия, системен и приложен софтуер (операционни системи, офис пакети и т.н.).

13.2.2. Тази услуга се изпълнява на регулярен принцип, т.е. непрекъснато през

годината, като нейния обхват се уточнява в съответното ДРДП.

13.2.3. Изпълнителят сформира екипи съгласно изискванията, посочени в Приложение № 5, като предоставя на Възложителя изискуемите документи, посочени в документа „Указания към изпълнителя“.

13.2.4. В обхвата на Услуга 10, Изпълнителят следва да осигури необходимите специалисти за обезпечаване на следните дейности:

- (а) Всички дейности от СД ниво 1;
- (б) Дейности свързани с обслужването на заявки за инциденти/проблеми при работата на служителите в АМ с работни станции и периферия и приложен софтуер (операционни системи, офис пакети и т.н.) от СД ниво 2;
- (в) Дейностите по осигуряване поддържането на необходимите контакти и действия със звената, организациите и фирмите-изпълнители, осигуряващи гаранционното и извънгаранционно поддържане на ИТ инфраструктурата (работни станции и периферия) в АМ.

13.3. Специфични изисквания

13.3.1. За осигуряване на дейностите по Услуга 10 Изпълнителят следва да осигури следните екипи:

13.3.1.1. Екип оператори „СД ниво 1“ - този екип („единна точка за контакт“) приема, регистрира и обслужва заявки, подадени чрез web- интерфейс, e-mail или единен телефонен номер.

Екип оператори „СД ниво 1“ се състои от минимум 11 специалиста, като:

- (1) Минимум 6 броя специалисти работят в часовия диапазон 08:00 – 20:00 часа в работни дни.
- (2) Минимум 5 броя специалисти работят на сменен режим 24/7/365 включително в празнични и почивни дни.

13.3.1.2. Териториални екипи в ТМУ (9 броя) в страната и ЦМУ (1 брой) „СД ниво 2“ – в тези екипи от 2-ро ниво се включват експерти, от чиято компетентност е разрешаването на заявки, свързани с хардуер, комуникации, системен и общ приложен софтуер (операционни системи за работни станции, office пакети и т.н.), които не са разрешени успешно от екип на 1-во ниво на Сървис Деск. Екипите трябва да бъдат разположени в съответните ТМУ и ЦМУ, тъй като разрешаването на този тип заявки налага присъствие на място.

(1) Изпълнителят трябва така да определи числеността на съответните екипи по т. 13.3.1.2, че да гарантира постигането на параметрите на качество, посочени в т. 13.3.16 във всички МУ на територията на страната.

(2) Физическото местоположение на екипите по т. 13.3.1.2 се определя в ДРДП.

13.3.1.3. Изпълнителят няма право да ползва привлечен ресурс от страна на Бенефициента – АМ за целите на изпълнението на настоящата услуга.

13.3.2. За екипите по т. 13.3.1.1 АМ ще подsigури 7 работни места в ЦМУ на Агенция „Митници“ (6 работни места за екипите по т. 13.3.1.1(1) и 1 работно място за екипа по т. 13.3.1.1(2), тези работни места ще бъдат обезпечени с работна станция, стационарен телефон, достъп до информационната система „Сървис деск“. Всички други ресурси, които Изпълнителят счете за необходими за изпълнение на дейността се осигуряват от Изпълнителя за негова сметка.

13.3.3. За екипите по т. 13.3.1.2 АМ ще подsigури 11 работни места: в ЦМУ (2 работни места) и в съответните митници (общо 9 работни места) на Агенция „Митници“, които ще бъдат обезпечени с работна станция, стационарен телефон, достъп до информационната система „Сървис деск“. Всички други ресурси, които Изпълнителят счете за необходими за

изпълнение на дейността се осигуряват от Изпълнителя за негова сметка.

13.3.4. Екипите на Изпълнителя по т. 13.3.1.2 ще обслужват наличните в експлоатация компютъризирани работни места във всички митнически учреждения на територията на цялата страна, както следва:

ЦМУ/ТМУ	МБ/МП/ПТРР	Брой компютъризирани работни места
ЦМУ	ЦМУ	485
ЦМУ	НУЦ	76
Аерогара	ТМУ Аерогара	86
Аерогара	Летище София	12
Аерогара	Летище София - товари	10
Бургас	ТМУ Бургас	163
Бургас	МБ НХК	5
Бургас	МБ Свободна зона	9
Бургас	МБ Сливен	14
Бургас	МБ Ямбол	11
Бургас	МП Лесово	35
Бургас	МП Летище	19
Бургас	МП М.Търново	8
Бургас	МП Прист.Бургас	31
Бургас	МП Царево	3
Бургас	МП Нефтопристанище	4

Бургас	МП Капитан Андреево	73
Бургас	МП ЖП гара Свиленград	4
Варна	ТМУ Варна	122
Варна	МП Пристанище Варна Запад	19
Варна	МП Летище Варна	8
Варна	МП Пристанище Варна Изток	10
Варна	МП Пристанище Леспорт	6
Варна	МП Пристанище Ферибот	7
Варна	МБ Шумен	15
Варна	МБ Добрич	16
Варна	МП Пристанище Балчик	4
Варна	РУЦ Балчик	42
Варна	ПТРР Дуранкулак	2
Варна	ПТРР Йовково	3
Пловдив	ТМУ Пловдив	165
Пловдив	МБ Казанлък	7
Пловдив	МП Летище	5
Пловдив	МБ Пазарджик	11
Пловдив	МБ Св. Зона Пловдив	4
Пловдив	МБ Смолян	5
Пловдив	МБ Карлово	4
Пловдив	МБ Стара Загора	18
Пловдив	МБ Радиново	3
Пловдив	ГКПП Златоград	2

Пловдив	РУЦ	13
Пловдив	МБ Свиленград	56
Пловдив	МБ Кърджали	14
Пловдив	МБ Хасково	12
Пловдив	ГКПП Капитан Петко	6
Пловдив	ГКПП Маказа	3
Столична	ТМУ Столична	250
Столична	МБ Ботевград	7
Столична	МБ Драгоман	6
Столична	МП Калотина	54
Столична	МБ Перник	20
Столична	МБ София - Запад (Илиенци)	18
Столична	МБ София - Изток (Кремиковци)	15
Столична	МП Стрезимировци	6
Югозападна	ТМУ Югозападна	70
Югозападна	МБ Гоце Делчев	8
Югозападна	МП Гюешево	18
Югозападна	МП Златарево	11
Югозападна	МБ Кулата	48
Югозападна	МБ Кюстендил	33
Югозападна	МП Логодаж	8
Югозападна	ГКПП Илинден	7
Югозападна	МП Олтоманци	3
Видин	МБ Видин	27

Видин	МП Брегово	6
Видин	МП Връшка чука	7
Видин	МП Пристанище Видин	3
Видин	Дунав мост 2	3
Лом	ТМУ Лом	70
Лом	МБ Враца	10
Лом	МП Оряхово	8
Лом	МП Пристанище Лом	6
Лом	МБ Монтана	4
Лом	ПТРР Ферибот Оряхово	4
Свищов	ТМУ Свищов	75
Свищов	МБ Габрово	11
Свищов	МБ Горна Оряховица	19
Свищов	МП Летище Горна Оряховица	3
Свищов	МБ Ловеч	10
Свищов	МБ Плевен	17
Свищов	МП Сомовит	7
Свищов	МБ Севлиево	7
Свищов	МБ Троян	6
Свищов	ПТРР Ферибот Свищов	1
Свищов	ПТРР Ферибот Никопол	3
Русе	ТМУ Русе	79
Русе	Свободна Зона Русе	11
Русе	Гара Пътническа	31

Русе	РУЦ Русе, РМЛ Русе	10
Русе	ГКПП Дунав Мост	21
Русе	МБ Разград	16
Русе	МР Пристанище Русе	5
Русе	Терминал Пристанище Русе	11
Русе	МБ Търговище	13
Русе	МП Силистра	15
Русе	Пристанище Силистра	2
Русе	ГКПП Силистра	4
Аерогара	ОРМ DHL	3
Аерогара	ОРМ TNT	3
Аерогара	ОРМ АЛЕКСАНДЪР ЛОГИСТИК	1
Аерогара	ОРМ ФЛАЙИНГ КАРГО	2
Аерогара	ОРМ ИНТАЙМ	1
Аерогара	ОРМ ЮНИМАСТЕРС	1
Аерогара	ОРМ ОЙРОШПЕД	1
Столична	ОРМ Милицер и Мюнх	4
Столична	ОРМ Скорпион шиппинг	4
Столична	ОРМ Борса Слатина	5
Всичко:		2762

13.3.5. На територията на митническите учреждения не се допуска използването и включването в мрежата на технически устройства, които не са собственост на АМ.

13.3.6. За Екипите по т. 13.3.1, АМ няма да предоставя достъп до вътрешната си LAN мрежа от външни мрежи (LAN, WAN, Internet, Intranet и т.н.).

13.3.7. За екипите по т. 13.3.1.2 Изпълнителят следва да осигури режим на работа

покриващ работното време на всички митнически учреждения според Приложение № 1.6.

13.3.8. Екипите по т. 13.3.1.2 следва да са оборудвани за изпълнението на дейността (например: превозно средство, преносим компютър, сервизен куфар, тестер за мрежа, мобилен телефон, и други). Оборудването и експлоатационните разходи се осигуряват от Изпълнителя за негова сметка.

13.3.9. Оборудването на екипите по т. 13.3.1.2 ще се използва приоритетно от екипите на АМ (ниво 2 и 3), с цел разрешаване на възникнали инциденти с висок или критичен приоритет изискващи отстраняване на място.

13.3.10. Екипите по т. 13.3.1 извършват дейностите по Услуга 10 на място.

13.3.11. Връзки с други изпълнителски екипи

(а) Екипите по Услуга 10, следва да поддържат връзка, както със Service Desk, така и с трети страни - доставчици на компоненти и услуги за инфраструктурата, приложен и специализиран софтуер, след предоставена от АМ относима информация по сключените договори, по които АМ е възложител и/или бенефициент за доставки, гаранционно и извънгаранционно поддържане;

(б) Изпълнителят следва да оказва пълно съдействие, в рамките на своята компетентност по настоящия документ, на екипите на третите страни от предходната точка при изпълнение на техните задължения.

13.3.12. Дейностите следва да се изпълняват до максимално възможна степен чрез наличната в АМ централизирана система Сървис Деск, като включват минимум следните изисквания:

(а) Нормални условия за работа на потребителите на информационните системи чрез поддръжка на системен и приложен софтуер, работни станции и периферия;

(б) Консултиране и оказване помощ на потребителите при работата им с общ приложен софтуер;

(в) Разрешаване на проблеми свързани с работните станции и периферия, системен и приложен софтуер;

(г) Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите чрез СД системата на АМ, по електронна поща, по телефон и на място;

(д) Инсталиране, преинсталиране и обновяване на операционни системи на работни станции и периферия;

(е) Инсталиране, поддържане и настройване на системен и приложен софтуер;

(ж) Инсталиране и конфигуриране на служебни мобилни устройства;

(з) Регистриране, проследяване, разрешаване и отчитане на възникнали инциденти, проблеми и затруднения на място;

(и) Поддържане на актуална информация за състоянието на ИТ активите в централизираната система за управление на ИТ инфраструктурата, включително характеристиките и параметрите на всички ИТ устройства и тяхното разположение в АМ;

(й) Създаване и непрекъснато обогатяване на актуална база от знания за ИТ потребителите, която да подпомага процеса на самостоятелно разрешаване на ИТ проблеми;

(к) Контролиране на конфигурациите и описаните атрибути на ИТ активите;

(л) Документиране на конфигурациите на работни станции и периферия;

(м) Предлага на Възложителя разпределяне на ресурси в зависимост от спецификата на проблемите при поддръжката на софтуера и хардуера и след одобрение от Възложителя го прилага;

(н) Обучаване на потребители в рамките на компетентността на екипа по Услуга 10;

(о) Поддържане на целостта и интегритета на данните, предотвратяване на

загуба на информация, вследствие на човешка грешка, аварии или злоумишлени действия;

(п) Текущо наблюдение на работата на Сървис Деск системата на АМ и предприемане на навременни действия при възникване на отклонения в работата на наблюдаваните работни процеси.

13.3.13. Връзки с други Help Desk (напр. по отделни приложни системи с по-висока сложност, Help Desk на трети страни и др.).

13.3.14. Отчитане на дейността си, чрез прилагане на справки от системата и изготвяне на конкретни отчети при искане от Възложителя. Изготвяне на справки, свързани с ИТ въпроси и дейността по обслужване на потребители.

13.3.15. Изискванията към изпълнителските екипи на Услуга 10 са описани в Приложение № 5.

13.3.16. Параметри на качеството при изпълнение на дейностите по Услуга 10 за екипите по т. 13.3.1.2.

Изпълнителят следва да осигури параметрите на качеството на обслужване, посочени в Таблица 7-а. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на дейности по Услуга 10. Приоритетите на инцидентите в ИТ инфраструктурите са съгласно Таблица 21. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата (Приложение № 6).

Таблица 7-а. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на дейности по Услуга 10

Приоритет на инцидента	Местоположение	Времеви период	Време за реакция, max	Време за възстановяване на работоспособността (max)
1	ЦМУ/ТМУ/МУ	работно време на екипа	1 час	2 часа
2	ЦМУ/ТМУ/МУ	работно време на екипа	2 часа	4 часа
3	ЦМУ/ТМУ/МУ	работно време на екипа	4 часа	12 часа

Забележки:

(а) „Работно време“ на екипа е съгласно работното време на МУ, посочено в Приложение № 1.6;

(б) „Времето за реакция включва действията на екипите на Изпълнителя и започва да тече от момента на съобщаване и/или регистриране на инцидента и изисква извършване на диагностика и взимане на решение за отстраняване на инцидента от Изпълнителя или известяване на трета страна (по сключен договор на АМ). Това известяване е допустимо само в случаите, когато отстраняването на проблема не е в компетентността и задълженията на Изпълнителя;

(в) Времето за възстановяване на работоспособност се отчита само в случаите, в които проблемът се отстранява от екипите на Изпълнителя. Отчитането става от момента на съобщаване и/или регистриране на инцидента до момента на възстановяване на нормалната работоспособност или намиране на временно решение. В последния случай инцидентът не се закрива, но може да бъде снижен неговия приоритет, ако има условия за това;

(г) При известяване на трета страна, екипите на Изпълнителя остават на разположение до пълното отстраняване на инцидента или намирането на временно решение.

14. ПРИЛОЖЕНИЯ**14.1. Приложение № 1. Офиси и работни места на МФ и ВРБ****14.1.1. Приложение № 1.1. Министерство на финансите**

В МФ работят около 600 потребители.

Таблица 8. Офиси на МФ

№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
1	Министерство на финансите (МФ)	София	ул.„Г.С.Раковски” № 102	1040
2	Министерство на финансите (МФ)	София	ул. „Аксаков” № 1	1040
3	Министерство на финансите (МФ)	София	ул. „Славянска” № 4	1040

14.1.2. Приложение № 1.2. Офиси на Агенция за държавна финансова инспекция

В Агенция за държавна финансова инспекция работят около 170 потребители.

В долната таблица са посочени поделенията (изнесени работни места – ИРМ) и местонахождението на офисите на агенцията, които попадат в обсега на настоящия документ.

Таблица 9. Офиси на АДФИ

№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
1	ИРМ-Благоевград	Благоевград	ул."Гьорче Петров" № 2, тел.код: 073, тел. / факс: 885 302	2700
2	ИРМ-Бургас	Бургас	ул."Фердинандова" № 29А, тел.код: 056, тел./ факс: 845 837	8000
3	ИРМ-Варна	Варна	ул."Цар Симеон I" № 26, тел.код: 052, тел./ факс: 602 158	9000
4	ИРМ-Велико Търново	Велико Търново	ул."Никола Габровски" № 24, тел.код: 062, тел./ факс: 625 496	5000
5	ИРМ-Видин	Видин	ул."Цар Симеон Велики" № 1, тел. код: 094, тел./ факс: 601 006	3700
6	ИРМ-Враца	Враца	ул."Н.Герев" № 1А, тел. код: 092, тел./ факс: 620 221	3000
7	ИРМ-Габрово	Габрово	пл."Първи Май 1876" № 2, тел.код: 066, факс: тел./ 804 674	5300
8	ИРМ-Добрич	Добрич	ул."Независимост" № 7А, тел.код: 058, тел./ факс: 605 340	9300
9	ИРМ-Кърджали	Кърджали	ул."В.Априлов" № 6А, тел.код: 0361, тел./ факс: 65 277	6600
10	ИРМ-Кюстендил	Кюстендил	ул."Демокрация" № 44, тел.код: 078, тел. / факс: 550 059	2500
11	ИРМ-Ловеч	Ловеч	ул."Търговска" № 41, ет.9, тел.код: 068, тел./ факс: 600 830	5500
12	ИРМ-Монтана	Монтана	ул."Юлиус Ирасек" № 10, тел. код: 096, тел./ факс: 300 181	3400
13	ИРМ-Пазарджик	Пазарджик	ул."Гурко" № 6, тел. код: 034, тел./ факс: 445 512	4400
14	ИРМ-Перник	Перник	ул."Отец Паисий" № 2, тел.код: 076, тел. / факс: 603 070	2300
15	ИРМ-Плевен	Плевен	ул."Д.Константинов" № 23, тел.код: 064, тел./ факс: 801 173	5800
16	ИРМ-Пловдив	Пловдив	пл. Централен № 1, тел. код: 032, тел./ факс: 633 349	4000
17	ИРМ-Разград	Разград	Пл. Независимост 1,тел.код: 084, тел./ факс:660 751	7200
18	ИРМ-Русе	Русе	ул."Пиротска" № 24, тел.код: 082, тел./ факс: 825 618	7000

№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
19	ИРМ-Силистра	Силистра	ул."Цар Шишман" № 5, тел.код: 086, тел./ факс: 821 317	7500
20	ИРМ-Сливен	Сливен	ул."Цар Освободител" № 4, тел.код: 044, тел./ факс: 663 215	8800
21	ИРМ-Смолян	Смолян	бул."България" № 29, тел. код: 0301, тел./ факс: 63 215	4700
22	София	София	ул. Лега 2	1040
23	София	София	ул. Будапеща 17	1000
24	ИРМ-Стара Загора	Стара Загора	ул."Х.Д.Асенов" № 22, тел.код: 042, тел./ факс: 642 171	6000
25	ИРМ-Търговище	Търговище	ул."Митр. Андрей" № 51, тел.код: 0601, тел./ факс: 6 45 93	7700
26	ИРМ-Хасково	Хасково	бул."Съединение" № 28, тел.код: 038, тел./ факс: 661 501	6300
27	ИРМ-Шумен	Шумен	ул."Цар Освободител" № 97, тел.код: 054, тел./ факс: 860 102	9700
28	ИРМ-Ямбол	Ямбол	ул."Джон Атанасов" № 6, тел.код: 046, тел./ факс: 663 541	8600

14.1.3. Приложение № 1.3. Офиси на Държавна комисия по хазарта

Държавна комисия по хазарта (ДКХ) е с около 40 потребителя.

Таблица 10. Офиси на ДКХ

ВРБ: Държавна комисия по хазарта				
№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
1	Държавна комисия по хазарта	гр. София	бул. "Академик Иван Евстатиенв Гешов" № 15, ет.2 /сградата на национален център за обществено здраве и анализи НЦОЗА/	1431

14.1.4. Приложение № 1.4. Офиси на Изпълнителна агенция „Одит на средствата от ЕС”

Изпълнителна агенция „Одит на средствата от Европейския съюз” (ИА ОСЕС) е с около 60 потребителя.

Таблица 11. Офиси на ИАОСЕС

ВРБ: Изпълнителна Агенция "Одит на средствата от ЕС"				
№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
1	ИА "ОСЕС"	гр. София	ул. Славянска № 4	1040

14.1.5. Приложение № 1.5. Структури и офиси на НАП

Таблица 12. Офиси на НАП

№	Обект – ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса
1	ЦУ на НАП	София	бул. Дондуков 52, ул. Врабча 23 ул. „Христо Ботев“ 17 ул. „Славянска“ 4
2	ТД София	София	ул. Аксаков 21 ул. „Аксаков“ 31
3	Офис Център	София	ул. 6-ти септември 10
4	Офис Красно село	София	пл. Македония 3
5	Офис Възраждане	София	бул. Димитър Петков 107 бул. Ал. Стамболийски № 207
6	Офис Оборище	София	ул. Силистра 8
7	Офис Сердика	София	бул. Мария Луиза 88
8	Офис Подуяне	София	ул. К. Фотинов 2
9	ТД на НАП София, ОПЗ	София	бул. Васил Левски № 2
10	Офис Изток	София	бул. Шипченски проход 69А, бул. Шипченски проход 68
11	Офис Красна поляна	София	бул. Възкресение 1А
12	Офис Илинден	София	ул. Билянини извори 10, вх. Б
13	Офис Надежда/ЦУ на НАП	София	ул. Илианско шосе 8
14	Офис Младост /ЦУ на НАП	София	бул. Цариградско шосе 111
15	Офис Витоша	София	бул. Цар Борис III 215
16	Офис Люлин	София	бул. Захари Стоянов 15
17	Офис СДО	София	ул. „Гурко“ № 12
18	Офис Триадица	София	ул. „Триадица“ № 2
19	Лаб – я ценни метали София	София	ул. Веслец 84
20	Офис Благоевград	Благоевград	пл. Гьорче Петров 2
21	ИРМ Гоце Делчев	Гоце Делчев	ул. Търговска 20
22	ИРМ Разлог	Разлог	ул. Преображение 1
23	ИРМ Сандански	Сандански	ул. Свобода 3
24	ИРМ Петрич	Петрич	ул. Борис III 11
25	Офис София – област	София	бул. Витоша 6
26	ИРМ Своге	Своге	ул. Ал. Стамболийски 3
27	ИРМ Ихтиман	Ихтиман	ул. Полк. Дрангов 4
28	ИРМ Самоков	Самоков	ул. Македония 34
29	ИРМ Ботевград	Ботевград	бул. Трети март 61
30	ИРМ Костинброд	Костинброд	ул. Славянска 2
31	ИРМ Елин Пелин	Е. Пелин	пл. Независимост 1
32	ИРМ Пирдоп	Пирдоп	ул. Цар Освободител 39
33	Офис Перник	Перник	пл. Св. Ив. Рилски 1 Вх. Б
34	Офис Кюстендил	Кюстендил	ул. Демокрация 55
35	ИРМ Дупница	Дупница	пл. Свобода 1
36	ТД на НАП Бургас	Бургас	ул. Цар Петър 5Б ул. „Проф. Яким Якимов №25 ул. Александровска 83 ет.2 ул. Александровска 26
37	Офис Ямбол	Ямбол	ул. Търговска 2 ул. Кабиле 1 ул. Джон Атанасов 6
38	Офис Сливен	Сливен	ул. Ген. Столипин 19
39	ТД на НАП Варна	Варна	ул. Осми приморски полк 128 ул. Цар Симеон I №26
40	Офис Русе	Русе	ул. Майор Атанас Узунов 19
41	Офис Шумен	Шумен	ул. Адам Мицкевич 1 ул. Цар Александър 108 пл. Освобождение 2

№	Обект – ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса
42	Офис Разград	Разград	пл. Независимост 1
43	Офис Добрич	Добрич	ул. Независимост 7 ул. Независимост 31
44	Офис Силистра	Силистра	ул. Скобелев 8
45	Офис Търговище	Търговище	пл. Свобода 1 ул. Петко Славейков 45
46	ТД на НАП Велико Търново	Велико Търново	пл. Център 2
47	ИРМ Свищов	Свищов	ул. Цар Освободител 74
48	Офис Габрово	Габрово	ул. Априловска 7 ул. Радецка 11 ул. Брянска 30
49	ИРМ Севлиево	Севлиево	пл. Свобода 1
50	Офис Ловеч	Ловеч	ул. Търговска 43 ул. Търговска 24, дом Преслав
51	ИРМ Троян	Троян	ул. Раковска 55
52	Офис Плевен	Плевен	ул. Дойран 160 ул. Дойран 43
53	Офис Видин	Видин	ул. Шести септември 12
54	Офис Враца	Враца	ул. Васил Кънчов 86 ул. Петропавловска 43
55	Офис Монтана	Монтана	ул. Любен Каравелов 11 пл. Жеравица 1
56	ТД на НАП Пловдив	Пловдив	ул. Скопие 106 ул. Чернишевски 3 ул. Радецки 18а пл. Победа 17 ул. 3 март 28
57	ИРМ Карлово	Карлово	ул. Тодор и Ана Пулеви 1
58	ИРМ Асеновград	Асеновград	пл. Академик Н. Хайтов 8
59	Офис Пазарджик	Пазарджик	ул. Асен Златарев 7 бул. България 41
60	Офис Смолян	Смолян	бул. България 12
61	ИРМ Девин	Девин	ул. Васил Левски 1
62	Офис Хасково	Хасково	пл. Свобода 2 ул. Отец Паисий 25 бул. България 152
63	Офис Кърджали	Кърджали	ул. Деспот Слав 1
64	Офис Стара Загора	Стара Загора	ул. Кенали 1
65	ИРМ Казанлък	Казанлък	ул. Княз Ал. Батенберг 4, етаж 5
66	ТД ГДО	София	ул. Аксаков 29
67	УЦ Баня	Баня	ул. Св. Св. Кирил и Методий 31
68	УЦ Боровец	к. к. Боровец	
69	УБ Поморие	Поморие	ул. Пазарна 2
70	УБ Доспат	Доспат	ул. Орфей 17
71	ГКПП Кулата		
72	ГКПП Дунав мост 2	Видин	
73	ГКПП Дунав мост 1	Русе	
74	ГКПП Илинден		
75	ГКПП Калотина		
76	ГКПП Капитан Андреево		
77	ГКПП Пристанище Бургас запад	Бургас	
78	ГКПП Пристанище България УЕСТ	Бургас	Нова заявка

№	Обект – ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса
79	ГКПП Пристанище Варна запад	Варна	гр. Девня - Пристанище Варна Запад
80	ГКПП Капитан Петко Войвода		
81	ГКПП Йовково		
82	ГКПП Дуранкулак		
83	ГКПП Свищов	Свищов	
84	ГКПП Гюешево		
85	ГКПП Маказа		
86	ГКПП Оряхово	Оряхово	
87	ГКПП Златарево		
88	ГКПП Никопол	Никопол	
89	ГКПП Лесово		
90	ГКПП Силистра	Силистра	

14.1.6. Приложение № 1.6. Структура и офиси на Агенция „Митници”

Таблица 13. Офиси на АМ

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
1	Централно митническо управление (ЦМУ)	гр. София	ул. „Г.С. Раковски” №47	1202	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
2	Национален учебен център	гр. София	бул. „Брюксел” №1		9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
3	Териториално митническо управление (ТМУ) Бургас	гр. Бургас	пл. „Батенберг” №1	8000	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
4	МП Летище Бургас	гр. Бургас	кв. Сарафово, Летище Бургас		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
5	МП Малко Търново	гр. Малко Търново	ГКПП Малко Търново	8350	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
6	МБ Нефтохимически комбинат	гр. Бургас	сграда на Изчислителен център в „Лукойл - Нефтохим” – Бургас АД	1005	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
7	МП Пристанище Бургас Център	гр. Бургас	пл. „Александър Батенберг” №1	8000	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
8	МБ Свободна зона Бургас	гр. Бургас	кв. Лозово, северна промишлена зона, МБ свободна зона	8000	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
9	МБ Сливен	гр. Сливен	бул. „Стефан Караджа” №6	8800	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
10	МБ Ямбол	гр. Ямбол	ул. „Димитър Благоев” №13	8600	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
11	МП Лесово	гр. Елхово	ГКПП Лесово	8754	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
12	МП Царево	гр. Царево	Пристанище – Царево		9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
13	МП Нефтопристанище	гр. Бургас	Пристанищен терминал Росенец		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
14	Териториално митническо управление (ТМУ) Варна	град Варна	пл. "Славейков" № 2	9000	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
15	МП Пристанище Варна	град Варна	пл. "Славейков" № 2	9000	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
16	МП Пристанище Варна Запад	град Девня	Пристанище Варна Запад	9160	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
17	МП Летище Варна	град Варна	Летище Варна	9000	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
18	МП Пристанище Леспорт	село Тополи	Пристанище Леспорт	9140	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
19	МП Пристанище Ферибот	град Белослав	Пристанище Ферибот	9178	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
20	МБ Шумен	град Шумен	бул. Рижки проход № 54	9700	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
21	МБ Добрич	град Добрич	ул. Независимост № 36	9300	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
22	МП Балчик	град Балчик	ул. Приморска № 1	9600	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
23	Териториално митническо управление (ТМУ) Пловдив	гр. Пловдив	ул. „Кукленско шосе” №32	4000	9.00 – 17.30 Понеделник Петък 8.30 – 18.00 Понеделник Петък ТКЦ – денонощно, вкл. Празнични и почивни дни
24	МБ Казанлък	гр. Казанлък	бул. „Розова долина” №53	6100	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
25	МП Летище Пловдив	гр. Пловдив	Летище Пловдив		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
26	МБ Пазарджик	гр. Пазарджик	бул. Стефан Стамболов 18	4400	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
27	МБ Свободна зона Пловдив	гр. Пловдив	ул. „Васил Левски” №242 А	4000	9.00 - 17.30 Понеделник – Петък
28	МБ Смолян	МБ Смолян	ул. „Хаджи Иван Бечев” №1	4700	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
29	МБ Карлово	гр. Карлово	ул.„Теофан Райнов” бивш пункт за техн. прегледи на КАТ	4300	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
30	МБ Стара Загора	гр. Стара Загора	„Логистична база“, (бивш Птицекомбинат“)	6000	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
31	МБ Радиново	с. Радиново	с. Радиново, община Марица, п.к. 4202, Производствено предприятие - "АГРИ БЪЛГАРИЯ" ЕООД	4202	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
32	МБ Свиленград	гр. Свиленград	кв. „Капитан Петко Войвода”, ул. „Асен Илиев” №4	6500	8.00 - 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
33	МБ Кърджали	гр. Кърджали	ул. „Първи Май” №62	6600	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
34	МБ Хасково	гр. Хасково	Бул. „Съединение“ No 78	6300	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
35	Териториално митническо управление (ТМУ) Русе	гр. Русе	бул. "Липник" №117	7001	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
36	ТМУ - Русе, отдели "Акцизи", "Последващ контрол"	гр. Русе	пл. "Александър Стамболийски" №1 (Централна ЖП Гара - Русе)	7001	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
37	ТМУ - Русе, отдели "МРР", "ПТРР"	гр. Русе	бул."Тутракан" №44, ГКПП - Дунав Мост - Русе	7001	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
38	ТМУ - Русе, Регионален учебен център, Регионална митническа лаборатория	гр. Русе	ул. "Байкал" №10	7001	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
39	МП "Пристанище" - оформяне на стоки	гр. Русе	Пристанищен комплекс "Изток" - Русе	7001	07.00 - 19.00 вкл. Празнични и почивни дни
40	МП "Пристанище" - граничен контрол	гр. Русе	ул. "Пристанищна"№1 (Речна гара)	7001	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
41	ТМУ - Русе, отдел "МО"	гр. Русе	бул."Тутракан" №71, Свободна Зона - Русе	7001	07.30 - 19.00 вкл.

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
					Празнични и почивни дни
42	МБ Разград	гр. Разград	ул. "Бели Лом" №40	7200	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
43	МБ Търговище	гр. Търговище	ул. "Васил Левски" №5 (п.к. 2)	7700	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
44	МП Силистра	Силистра	ул. Цар Шишман № 5	7500	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
45	ПТРР Силистра	Силистра	ГКПП Силистра	7500	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
46	МП Пристанище Силистра	Силистра	ул. Пристанищна 4	7500	07.00-19.00 Понеделник - Петък
47	ПТРР Ферибот Силистра-Кълъраш	Силистра	ГКПП Ферибот Силистра-Кълъраш	7500	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
48	Териториално митническо управление (ТМУ) Свищов	гр. Свищов	ул. "Дунав" 10	5250	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
49	МБ Габрово	гр. Габрово	ул. "Станционна" 14, ПК 6	5300	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
50	МБ Горна Оряховица	гр. Горна Оряховица	ул. "Иван Момчилов" 2А	5100	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
51	МП Летище Горна Оряховица	гр. Горна Оряховица	пл. "Георги Измирлиев" 2, Аерогара	5100	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
52	МБ Ловеч	гр. Ловеч	ул. "Осъм" 235, ПК 32	5500	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
53	МБ Плевен	гр. Плевен	ул. "Гривишко шосе" № 6, ет. 2	5800	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
54	МП Сомовит	с. Сомовит, общ Гулянци	ул. "Иван Вазов" 2	5959	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
55	МБ Севлиево	гр. Севлиево	ул. "Стефан Пешев" 147	5400	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
56	МБ Троян	гр. Троян	ул. „Васил Левски“ № 477		9.00 – 17.30 Понеделник - Петък
57	Териториално митническо управление (ТМУ) Лом	гр. Лом	ул. „Дунавска“ № 44	3600	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
58	Митническо бюро Враца	гр. Враца	ул. „Васил Кънчов“ № 86	3000	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
59	Митнически пункт Пристанище Лом	гр. Лом	ул. „Дунавска“ №44	3000	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
60	МБ Монтана	гр. Монтана	ул. „Юлиус Ирасек“ № 4, (4 етаж)	3400	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
61	МП Оряхово	гр. Оряхово	ул. „Драгоман“ № 1	3300	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
62	ГКПП – Ферибот Оряхово/ПТРР/	гр. Оряхово	ул. „Дунавска“ № 17	3300	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
63	МБ Видин	гр. Видин	ТИР Терминал Видин, Северна промишлена зона	3700	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
64	МП Брегово	гр. Брегово	общ. Брегово, обл. Видин	3790	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
65	МП Пристанище Видин	гр. Видин	ул. „Дунавска“ № 1	3700	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
66	МП Връшка чука	гр. Кула	общ. Кула, обл. Видин	3800	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
67	Териториално митническо управление (ТМУ) Столична	гр. София	ул. „Веслец“ №84	1202	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
68	МБ Ботевград	гр. Ботевград	бул. „3-ти март“ №28	2140	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
69	МБ Драгоман	гр. Драгоман	ул. „Никола Йонков Вапцаров“ №7	2210	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
70	МП Калотина		ГКПП Калотина	2212	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
71	МБ Перник	гр. Перник	ул.„Владайско въстание“№1	2300	8.30 – 17.00 Понеделник – Петък
72	МБ София – Запад	гр. София	бул. „Рожен“ №41	1271	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
73	МБ София – Изток	гр. София	кв. Ботунец, на територията на „Металснаб“	1870	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
74	МП Стрезимировци		ГКПП Стрезимировци	2482	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
75	Териториално митническо управление (ТМУ) Аерогара София	гр. София	бул. „Брюксел“ №1	1592	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
					вкл. Празнични и почивни дни
76	МП Летище София – пътници	гр. София	бул. „Брюксел” №1	1592	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
77	МП Летище София – товари	гр. София	бул. „Брюксел” №1	1592	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
78	Териториално митническо управление (ТМУ) Югозападна	гр. Благоевград	Покровнишко шосе, извън регулация	2700	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
79	МБ Гоце Делчев	гр. Гоце Делчев	ул. „Панаирски ливади” №18	2900	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
80	МП Гюешево		ГКПП Гюешево	2570	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
81	МП Златарево		ГКПП Златарево		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
82	МБ Кулата		ГКПП Кулата	2868	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
83	МБ Кюстендил	гр. Кюстендил	ул. „Петър Берон” №30	2500	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
84	МП Логодаж		ГКПП Логодаж	2737	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
85	МП Олтоманци		ГКПП Олтоманци		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
86	Звено Пътни такси и разрешителни (ЗПТР) Илинден		ГКПП Илинден		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
87	Звено Пътни такси и разрешителни (ЗПТР) Кулата		ГКПП Кулата	2868	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
88	ОРМ Милицер и Мюнх	гр. София	Кв. Обеля, ул. Андрей Германов 11	1360	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
89	ОРМ Скорпион шиппинг	гр. София	ул. Първа българска армия 18	1220	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
90	ОРМ БОРСА Слатина	гр. София	Кв. Слатина, бул. Цветан Лазаров 13	1574	7.00 – 19.00 Понеделник – Неделя

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
					вкл. Празнични и почивни дни
91	ОРМ Интайм Карго (UPS)	гр. София	Ул. Неделчо Бончев 41		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
92	ОРМ DHL	гр. София	Ул. Продан Таракчиев 10		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
93	ОРМ TNT	гр. София	Ул. Неделчо Бончев 35		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
94	ОРМ Юнимастърс Лоджистикс ЕС СИ ЕС	гр. София	Ул. Продан Таракчиев 12		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
95	ОРМ Александър Лоджистикс	С. Казичане	Стопански двор, квадрат 3, 4		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
96	ОРМ ФЕДЕКС – ФЛАЙИНГ КАРГО	гр. София	Гара Искър, ул. 5009, 10		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
97	ОРМ Еуроспед	гр. София	Бул. Христофор Колумб 56		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
98	ЗПТР Русе – Дунав мост	гр.Русе	ГКПП Дунав Мост		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
99	ЗПТР Оряхово – Ферибот		Фериботен комплекс Оряхово		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
100	ЗПТР Никопол	гр. Никопол	пл. „Иван Шишман”	5409	08:00-20:00 вкл. Празнични и почивни дни
101	ЗПТР Силистра		ГКПП Силистра – шосе		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
102	ЗПТР Йовково		ГКПП Кардам		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
103	ЗПТР Дуранкулак		ГКПП Дуранкулак		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
104	ЗПТР Капитан Петко Войвода		ГКПП Капитан Петко Войвода		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
105	ЗПТР Златоград		ГКПП Златоград		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
106	ЗПТР Свищов – ферибот	гр.Свищов	ул. "Дунав" 10	5250	07.00 – 20.30 вкл. Празнични и почивни дни

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
107	ЗПТР Пристанище Бургас Център – ферибот	гр. Бургас	ул. „Индустриална“ 3		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
108	Учебен център "Балчик"	гр.Балчик			9.00 – 17.30 Понеделник - Петък
109	ГП Маказа				Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
110	ГКПП Фериботен комплекс Кълъраш Силистра-ИРМ пристанище Силистра		ГКПП Фериботен комплекс Кълъраш		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
111	ГКПП Дунав мост Видин - Калафат		ГКПП Дунав мост Видин - Калафат		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни

14.1.6.1.Митнически учреждения със специален режим на поддържане извън областните центрове

Таблица 14. Офиси на АМ със специален режим на поддържане

№	Поделение	Селище	Адрес на офиса
1	МП Летище Бургас	гр. Бургас	кв. Сарафово, Летище Бургас
2	МП Малко Търново	гр. Малко Търново	ГКПП Малко Търново
3	МП Пристанище Бургас Център	гр. Бургас	пл. „Александър Батенберг“ №1
4	МБ Нефтохимически комбинат	гр. Бургас	сграда на Изчислителен център в „Лукойл -Нефтохим“ – Бургас АД
5	МП Лесово	гр. Елхово	ГКПП Лесово
6	МП Варна-Запад	гр. Варна	Пристанище Варна-Запад
7	МП Балчик	гр. Балчик	Пристанище Балчик
8	МП Пристанище Варна	гр. Варна	пл. "Славейков" № 2
9	МП Леспорт	село Тополи	Пристанище Леспорт
10	МП Пристанище Ферибот	град Белослав	Пристанище Ферибот
11	ТМУ Свиленград	гр. Свиленград	кв. „Капитан Петко Войвода“, ул. „Асен Илиев“ №4
12	МП жп гара Свиленград	гр. Свиленград	кв. „Капитан Петко Войвода“, ул. „Асен Илиев“ №4, МП „ЖП – гара“
13	МП Капитан Андреево		пощенски адрес: 6500 Свиленград,кв."Капитан Петко Войвода",ул."Асен Илиев"№4,МП"Капитан Андреево"
14	ТМУ Лом	гр. Лом	ул. „Дунавска“ №44
15	МП Оряхово	гр. Оряхово	ул. „Драгоман“ №1
16	МП Пристанище Лом	гр. Лом	ул. „Дунавска“ №44
17	МП Брегово	гр. Брегово	общ.Брегово, обл.Видин
18	МП Връшка чука		3800 общ.Кула, ГКПП "Връшка Чука"

№	Поделение	Селище	Адрес на офиса
19	МП Пристанище Видин	Гр. Видин	ул. "Дунавска" № 1
20	ТМУ Свищов	гр. Свищов	ул. „Дунав” №10
21	МБ Горна Оряховица	гр. Горна Оряховица	ул. „Иван Момчилов” №2А
22	МП Летище Горна Оряховица	гр. Горна Оряховица	Летище Горна Оряховица
23	МП Сомовит	Сомовит	ул. „Иван Вазов” №2
24	МБ Севлиево	гр. Севлиево	ул. „Стефан Пешев” №147
25	МБ Ботевград	гр. Ботевград	бул. „3-ти март” №28
26	МБ Драгоман	гр. Драгоман	ул. „Никола Йонков Вапцаров” №7
27	МП Калотина		ГКПП Калотина
28	МБ Пирдоп	гр. Пирдоп	Индустриална зона, завод "Юмикор мед"
29	МП Стрезимировци		ГКПП Стрезимировци
30	ТМУ Аерогара София	гр. София	бул. „Брюксел” №1
31	ТМУ Столична	гр. София	Ул. Веслец 84
32	ТМУ Югозападна	гр. Благоевград	Покровнишко шосе
33	МП Летище София - пътници	гр. София	бул. „Брюксел” №1
34	МП Летище София - товари	гр. София	бул. „Брюксел” №1
35	МП Гюешево		ГКПП Гюешево
36	МП Златарево		ГКПП Златарево
37	МБ Кулата		ГКПП Кулата
38	МП Логодаж		ГКПП Логодаж
39	МП Олтоманци		ГКПП Олтоманци
40	ЗПТР Илинден		ГКПП Илинден
41	ЗПТР Русе – Дунав мост	гр. Русе	ГКПП Дунав Мост
42	ЗПТР Русе Ферибот		Фериботен комплекс Русе
43	ЗПТР Оряхово – Ферибот		Фериботен комплекс Оряхово
44	ЗПТР Никопол	гр. Никопол	пл. „Иван Шишман”
45	ЗПТР Силистра		ГКПП Силистра - шосе
46	ЗПТР Силистра – ферибот		Фериботен комплекс Силистра
47	ЗПТР Йовково		ГКПП Кардам
48	ЗПТР Дуранкулак		ГКПП Дуранкулак
49	ЗПТР Капитан Петко Войвода		ГКПП Капитан Петко Войвода
50	ЗПТР Златоград		ГКПП Златоград
51	ЗПТР Маказа		ГП Маказа
52	ЗПТР Пристанище Бургас Център – ферибот	гр. Бургас	ул. „Индустриална“ 3

№	Поделение	Селище	Адрес на офиса
53	Регионален учебен център Русе	Гр.Русе	Гр.Русе, ул."Байкал" №10
54	МПИ Летище Пловдив	гр. Пловдив	Летище Пловдив

14.1.7. Приложение № 1.7. Национален компенсаторен жилищен фонд (НКЖФ)

Таблица 15. Офиси на НКЖФ

ВРБ: НКЖФ				
№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
1	Национален компенсационен жилищен фонд при Министерски съвет /НКЖФ при МС/	София	бул."Дондуков" № 2А вътрешен двор	1040

14.1.8. Приложение № 1.8. Агенция по обществени поръчки (АОП)

Таблица 16. Офиси на АОП

ВРБ: АОП				
№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
1	Агенция по обществени поръчки	София	ул. „Леге“ № 4	1000

14.2. Приложение № 2. Актуални нормативни актове, регламенти, директиви, стандарти и други документи

В настоящото приложение са дадени основни актуални нормативни актове, регламенти, директиви, стандарти и други документи, регламентиращи структурата, дейността и функциите на МФ и ВРБ, както и правоотношенията им в областта на ИТ услугите и договора:

1. Закон за администрацията;
2. Закон за авторското право и сродните му права;
3. Закон за вътрешния одит в публичния сектор;
4. Закон за държавната собственост;
5. Закон за държавните помощи;
6. Закон за държавния дълг;
7. Закон за държавния служител;
8. Закон за достъп до обществена информация;
9. Закон за държавния бюджет на Република България за 2018 г.;
10. Закон за електронната търговия;
11. Закон за електронните съобщения;
12. Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
13. Закон за електронното управление;
14. Закон за защита на класифицираната информация;
15. Закон за защита на личните данни;
16. Закон за концесиите;

17. Данъчно осигурителен процесуален кодекс;
18. Закон за Националната агенция за приходите;
19. Закон за данък върху добавената стойност;
20. Правилник за прилагане на Закона за данък върху добавената стойност;
21. Закон за корпоративното подоходно облагане;
22. Закон за данъците върху доходите на физическите лица;
23. Валутен закон;
24. Кодекс за социално осигуряване;
25. Закон за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2018 г. ;
26. Кодекс на труда;
27. Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;
28. Правила за почтеност на служителите в Министерството на финансите;
29. Закон за здравното осигуряване;
30. Закон за ограничаване на плащанията в брой;
31. Закон за данък върху застрахователните премии;
32. Закон за статистика на вътреобщностната търговия със стоки;
33. Закон за гарантираните вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя
34. Наредба за реда и начина за информирание на работниците и служителите за отпускане и изплащане на гарантираните вземания при несъстоятелност на работодателя
35. Наредба за осигурителните каси;
36. Наредба за общите изисквания за мрежова и информационна сигурност;
37. Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги;
38. Наредба за обмена на документи в администрацията;
39. Наредба № 5 за съдържанието и реда за изпращане на уведомлението по чл.62, ал.5 от Кодекса на труда;
40. Наредба № Н-8 за съдържанието, сроковете, начина и реда за подаване и съхранение на данни от работодателите, осигурителите за осигурените при тях лица, както и самоосигуряващите се лица;
41. Закон за местните данъци и такси;
42. Закон за митниците;
43. Закон за акцизите и данъчните складове;
44. Правилник за прилагане на Закона за акцизите и данъчните складове;
45. Устройствен правилник на Агенция "Митници";
46. Закон за нормативните актове;
47. Закон за обществените поръчки;
48. Закон за общинския дълг;
49. Закон за пазарите на финансови инструменти;
50. Закон за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество;
51. Закон за публичното предлагане на ценни книжа;
52. Закон за сделките с компенсаторни инструменти;
53. Закон за Сметната палата;
54. Закон за счетоводството;
55. Закон за търговския регистър;

56. Закон за тютюна, тютюневите и свързаните с тях изделия;
57. Закон за устройството на държавния бюджет;
58. Закон за финансовото управление и контрол в публичния сектор;
59. Устройствен правилник на Министерство на финансите;
60. Закон за държавната финансова инспекция;
61. Правилник за прилагане на Закона за държавната финансова инспекция;
62. Устройствен правилник на Агенцията за държавна финансова инспекция;
63. Закон за хазарта;
64. Устройствен правилник на Държавната комисия по хазарта и на нейната администрация;
65. Устройствен правилник на Изпълнителна агенция "Одит на средствата от Европейския съюз" към министъра на финансите;
66. Граждански процесуален кодекс;
67. Политика по мрежова и информационна сигурност на информационни системи в МФ;
68. Политика за информационна сигурност на НАП;
69. Политика за информационна сигурност на АМ;
70. Ръководство за ИТ процедурите на АМ;
71. Процедура на АМ за обмен на данни по електронен път с държавни органи и ведомства;
72. Процедура за изграждане на нова функционалност в интегрираната компютърна среда на АМ;
73. Вътрешни правила за организация на дейността по експлоатация на информационните системи в АМ;
74. Секторна стратегия за развитие на електронното управление в Агенция „Митници” - „е-Митници” 2016 г. – 2025 г.;
75. Вътрешни правила за правата и задълженията на потребителите, ползващи ИТ услуги на МФ;
76. Правила за правата и задълженията на потребителите, ползващи информационни активи на НАП;
77. Отстраняване на възникнал инцидент в информационните системи, информационните активи и ИТ услуги в НАП;
78. Решение № 70/2008 (ЕО) на Европейския парламент и съвета, относно безкнижната среда на митници и търговия;
79. Регламент (ЕС) № 952/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 9 октомври 2013 година за създаване на Митнически кодекс на Съюза;
80. ДЕЛЕГИРАН РЕГЛАМЕНТ НА КОМИСИЯТА (ЕС) 2015/2446 от 28 юли 2015 година за допълнение на Регламент (ЕС) № 952/2013 на Европейския парламент и на Съвета за определяне на подробни правила за някои от разпоредбите на Митническия кодекс на Съюза
81. ДЕЛЕГИРАН РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/341 НА КОМИСИЯТА от 17 декември 2015 година за допълнение на Регламент (ЕС) № 952/2013 на Европейския парламент и на Съвета чрез преходни правила за някои разпоредби от Митническия кодекс на Съюза, за случаите, когато съответните електронни системи все още не са в действие, и за изменение на Делегиран регламент (ЕС) 2015/2446

82. РЕГЛАМЕНТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ (ЕС) 2015/2447 НА КОМИСИЯТА от 24 ноември 2015 година за определяне на подробни правила за прилагането на някои разпоредби на Регламент (ЕС) № 952/2013 на Европейския парламент и на Съвета за създаване на Митнически кодекс на Съюза
83. Electronic Customs Multi-Annual Strategic Plan – DG TAXUD
84. Решение за изпълнение на Комисията от 11 април 2016 година за създаване на Работна програма за Митническия кодекс на Съюза (2016/578/ЕС), относно разработването и въвеждането на електронните системи, предвидени в Митническия кодекс на Съюза;
85. Регламент (ЕС) № 910/2014 г. на ЕП и на Съвета от 23.07.2014 г. относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар;
86. Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент за защита на личните данни – GDPR);
87. Решение № 1152/2003/ЕО на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ и на Съвета от 16 юни 2003 година за компютризиране на движението и контрола върху акцизните стоки;
88. Директива 2008/118/ЕО на съвета от 16 декември 2008 година относно общия режим на облагане с акцизи за отмяна на Директива 92/12/ЕИО;
89. Регламент (ЕО) № 684/2009 на Комисията от 24 юли 2009 година за прилагане на Директива 2008/118/ЕО на Съвета по отношение на компютризираните процедури за движението на акцизни стоки под режим отложено плащане на акциз;
90. Service Level Agreement for Availability and Continuity of Customs Trans-European Systems between National Administrations and DG TAXUD - v 1.3
91. Terms of Collaboration for TES EMCS-v.3.15
92. Excise System SLA between DG TAXUD and Member States Service Level Agreement- v.3.19;
93. Наредба № 5 от 29.06.2006 г. за условията и реда за деклариране пред митническите органи по електронен път;
94. Наредба № Н-17 от 2006 г. за прилагане на разпоредбите на Приложение № 37 и Приложение № 38 от Регламент (ЕИО) № 2454/93 на Комисията относно писмено деклариране чрез Единния административен документ;
95. Наредба № 2 от 19 март 2018 г. за условията и реда за подаване на документи по Закона за акцизите и данъчните складове по електронен път;
96. Всички действащи в МФ и ВРБ документи, които регламентират работата в областта на ИТ;
97. Други относими нормативни актове, регламенти, директиви, стандарти и подобни, регламентиращи структурата, дейността и функциите на МФ и ВРБ към министъра на финансите, както и правоотношенията им в областта на ИТ услугите.

14.3. Приложение № 3. Описание на технически инфраструктури в системата на МФ, свързани с МПД

Информацията, съдържаща се в настоящото приложение, е актуална към времето на изготвяне на тази техническа спецификация. Тя се актуализира през всяка календарна година чрез ДРДП, освен ако в изискванията към съответния проект не е казано изрично друго.

14.3.1. Приложение № 3.1. Мрежа за пренос на данни на МФ

14.3.1.1. МПД на МФ е изградена от следните нива и комуникационни връзки:

(1) **Първо ниво (опорна част)** – между шестте опорни центъра (София, Русе, Велико Търново, Пловдив, Варна и Бургас)

(а) За изграждане на комуникационната свързаност в опорната част се използва технология IEEE 802.3 Ethernet;

(б) Доставчици на далекосъобщителни услуги в опорната част МПД на МФ:

- „Мобилтел” ЕАД;
- Държавна агенция „Електронно управление” (ДАЕУ).

(в) Общ брой на връзките в опорната част на комуникационната мрежа – 23 със скорости до 1Gbps.

(2) **Второ ниво (агрегираща част)** – от шестте опорни центъра към останалите 20 областни комуникационни центъра

(а) За изграждане на комуникационната свързаност в агрегиращата част се използва технология IEEE 802.3 Ethernet;

(б) Доставчици на далекосъобщителни услуги в агрегиращата част на МПД на МФ:

- Държавна агенция „Електронно управление” (ДАЕУ).
- „Мобилтел” ЕАД;

(в) Общ брой на връзките в агрегиращата част на комуникационната мрежа – 42, които са 100Mbps, технология IEEE 802.3 Ethernet.

(3) **Трето ниво (ниво за достъп)** – от 26-те областни комуникационни центъра към офиси на клиенти.

(а) За изграждане на комуникационната свързаност в нивото за достъп се използват следните технологии:

- IEEE 802.3 Ethernet
- 3G (HSPA/UMTS)

(б) Брой обхванати селища – 74;

(в) Брой включени организации – 8;

(г) Брой включени офиси – 275 в т.ч.:

- Крайни точки (PoPs) – 233;
- Колокация – 42;

(д) Общ брой на връзките – 387

- IEEE 802.3 Ethernet основна свързаност предоставена от „Мобилтел” ЕАД – 116 със скорости до 1 Gbps.
- IEEE 802.3 Ethernet - резервна свързаност (наземна кабелна свързаност по различно трасе) предоставена от „Мобилтел” ЕАД – 23 – със скорости до 1 Gbps.
- IEEE 802.3 Ethernet свързаност предоставена от единна електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация – 156;
- 3G (HSPA/UMTS) – По проект от тази година е предоставена резервна свързаност през 3G, в случай на отпадане на основната през „Мобилтел” ЕАД – 92.

(е) Обхванати мрежови устройства – съгласно Таблица 17.

14.3.1.2.Предоставяни мрежови услуги:

(а) **IP VPN** – Виртуалната частна мрежа – на потребителите на тази услуга, се предоставя частна свързаност между локалните мрежи на подчинените им звена, а също така и възможност за отдалечена работа. Използвайки публичната инфраструктура за пренос, потребителите на тази услуга могат да получават достъп до мрежовите ресурси на собствената си организация като напр. централно разположени сървъри с бази от данни.

(б) **Internet** – Осигурява достъп на клиентите на МПД на МФ до публичното Интернет пространство (международна и вътрешна – peering с българското Интернет пространство). Това се осъществява през изградени Интернет възли, които предоставят необходимите допълнителни мрежови услуги. Пример за това е логическа адресна трансляция, съответствие на имената (DNS услуги), ел. поща, маршрутизация (BGP анонси към България и света), повишена сигурност и мрежова защита и др.;

(в) **Гласови комуникации** - В рамките на МПД на МФ е изградена и функционира VoIP/IPT телефония;

(г) **Пренос на образ** - В рамките на МПД на МФ се пренася образ от охранителни камери в реално време;

(д) **Приоритизация на трафик;**

(е) **Маршрутизация;**

(ж) **Резервираност.**

14.3.1.3.Център за управление на мрежата

МФ притежава Център за управление на мрежата със следния софтуер:

(а) Observium NMS;

(б) Cisco CallManager;

(в) Net Flow Collector;

(г) MRTG анализатор.

14.3.1.4.Устройства, функциониращи в МПД на МФ

Таблица 17. Устройства в МПД

№	Вид техника	Модел	Брой устройства
1	Маршрутизатор	Cisco 2621	40
2	Маршрутизатор	Cisco 3661-AC	2
3	Маршрутизатор	Cisco 7206VXR	25
4	Маршрутизатор	Cisco 2651	52
5	Маршрутизатор	Cisco 1751	22
6	Маршрутизатор	Cisco 3725	1
7	Маршрутизатор	Cisco 7606	4
8	Комутатор	Cisco C2950T	14
9	Комутатор	Cisco C2960X	11
10	Маршрутизатор	Cisco 881G	10
11	Маршрутизатор	Cisco ISR881G	15
12	Маршрутизатор	Cisco ISR1941	32

№	Вид техника	Модел	Брой устройства
13	Маршрутизатор	Cisco ISR4331	79
14	Маршрутизатор	Cisco ASR1001-X	5
15	Комутатор	Cisco C2960 Plus	1

По-голямата част от техническите средства към МПД на МФ са в сгради на структури на МФ. Част от устройствата към МПД на МФ са колокирани в сградите на Областните администрации (28 града на територията на РБ), в сграда на ДАЕУ, София, ул. "Гурко" № 6 и в сградата на Министерски съвет.

14.4. Приложение № 4.1 Описание на софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ)

14.4.1. Системен софтуер и бази данни

- (1) Системен софтуер
 - (а) MS Windows XP/win7/win8/win10 или по-висока;
 - (б) MS Windows 2003/2008/2012 R2 Server или по-висока;
 - (в) Red Hat Linux;
 - (г) Debian Linux;
 - (д) Ubuntu Linux;
 - (е) Oracle Linux;
 - (ж) ProxMox PVE.
- (2) Управление на бази данни
 - (а) MS Access;
 - (б) MS SQL;
 - (в) DB 2 9.7 и по-висока;
 - (г) ORACLE 10g, 11g и по-висока;
 - (д) Lotus Domino 6.x;
 - (е) Firebird 2.0/InterBase 6.0;
 - (ж) MySQL;
 - (з) Postgresql.

14.4.2. Стандартен приложен софтуер

- (а) MS Office 2003/2007/2010 и по-висока;
- (б) MS Exchange 2003/2010 и по-висока;
- (в) MS System Center 2012 и по-висока;
- (г) MS Project;
- (д) MS Visio;
- (е) MOSS (SharePoint Server);
- (ж) Adobe Acrobat;
- (з) Corel Draw;
- (и) ABBYY Fine Reader.

14.4.3. Специализиран приложен софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ), предмет на поддръжка и развитие в обхвата на настоящия документ

Таблица 18 Специализиран приложен софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ)

№	Специализиран а информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение/ дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитект ура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
1.	ИС "Благородни метали и скъпоценни камъни" (ИС БМСК)	ИО АД	МФ	Международни финансови институции и сътрудничество, отдел "Валутно-финансов"	Регистър на лицата, които имат право да извършват сделки с благородни метали и скъпоценни камъни. Регистърът осигурява въвеждане на основните данни за лицата съгласно действащата нормативна уредба (чл. 13 от ВЗ) и информация за дейността, която те ще осъществяват и издадените удостоверения по образец за стартиране на съответната дейност. 1) Модул „Регистър по чл.13 от Валутния закон“; 2) Модул „Необработени диаманти“ по ССКП; 3) Модул публична част; 4) Модул „Номенклатури“; 5) Административен модул	УЕБ базирана	ОС - MS Windows Server 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2 Технология – Microsoft Visual Studio 2008; Среда – Framework 2.0; програмен език - VB.Net
2.	ИС "РМДП - Информационна система "Регистър на минималните и държавните помощи"	„ИО“ АД	МФ	Държавни помощи и реален сектор, отдел „Държавни помощи“	УЕБ-базирана система, която подпомага и улеснява работата по наблюдението, координацията и прозрачността на минималните държавни помощи на национално, областно и общинско ниво в дирекция „Външни финанси“.	УЕБ базирана	ОС - MS Windows Server 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2 Пр. език - ASPX.NET, java scripts, HTML; Среда - MS IIS 8,5;
3.	ИСО - ИС за общините и модули към нея	„ИО“ АД	МФ	Финанси на общините	Автоматизира дейностите по анализа, въвеждането и обработката на изискуеми от МФ планови и отчетни ежемесечни, тримесечни и годишни данни, тригодишната бюджетна прогноза и др. и прикачените към тях файлове, като предоставя и справки по обработените данни. Съдържа следните модули: • Централен регистър за общинския дълг (ЦРОД) – разработен в съответствие с изискванията на Европейския съюз и българското законодателство за управлението на поетия от общините дълг; • Модул „Местни данъци и такси“ (МДТ) - обслужва дейностите по администриране на местните данъци и такси в общините в съответствие с действащото законодателство. Притежава	УЕБ базирана	ОС - MS Windows Server 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2 и OLAP; Разработена върху Visual Studio 2005

№	Специализирана информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение/ дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
				Финанси на общините Данъчна политика	<p>функционалности за прием и обработка на декларации съгласно ЗМДТ; обработка на плащания; подпомагане на контролно-ревизионната дейност и на дейностите по вземанията; интерфейси с национални регистри и бази данни; услуги за клиенти – издаване на удостоверения, справки и др.; различни видове справки и отчети, подпомагащи процеса на събиране на местни данъци и такси; справки, касаещи контролно-ревизионната дейност и вземанията; обмен на информация с вътрешни и външни системи; прогнози, анализ и оценка на постъпленията, събираемостта и разходите на общините и вземане на управленски решения по оптимизиране на администрирането на дейността на общините на локално ниво.</p> <ul style="list-style-type: none"> Система за обмен на информация (СОИ) - за автоматизиране обмена на информация между Министерство на финансите (МФ) и звената по МДТ в общините 		<p>ОС: MS Windows БД: Oracle, PostgreSQL</p> <p>OS – Windows Server 2012 R2 БД - PostgreSQL</p>
4.	ИНТРАНЕТ страница на МФ	„ИО” АД	МФ	Дирекция ВОП. отдел „Връзки с обществеността” (ВО)	<p>Вътрешна информационна страница за служители в МФ</p> <p>http://intranet.minfin.bg/</p>	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> Операционна система – Linux Ununtu; СУБД – Oracle MySQL Server; Приложен сървър – Apache .Езици: HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP
5.	SAP система на	АИ	МФ и	МФ и	Обслужва МФ, ПРБ и ВРБ - осигурява ключовите функции на	клиент/сър	ОС - Red Hat

№	Специализирана информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение/ дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитектурата на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
	МФ	Информатикс България, доработки - САП България, Сименс	ВРБ	второстепенен и разпоредителен с бюджет към него	финансовото управление като Управление и контрол на бюджета, Финансово счетоводство (Главна книга, Вземания, Задължения), Управление на паричните потоци, Дълготрайни активи, Материално стопанство, Управление на проекти и програми, Разходно счетоводство, базирани на платформа SAP ERP 6.0.	вър	Enterprise Linux 7.3,; БД - DB2 v.9.7;
6.	СЕБРА Система за електронни бюджетни разплащания	„Банксервиз“ АД	МФ и ВРБ	Дирекции - Финанси и управление на собствеността, Държавно съкровище	Ползване на услуги, предоставяни от СЕБРА в областта на автоматизиране на бюджетните плащания и банковото обслужване на разпоредителите с бюджет, както и упражняването на агрегиран контрол от МФ върху разходите чрез определяне на разходни лимити по сметките на ПРБ, които са в БНБ.	УЕБ базирана	Външна за МФ система. В СЕБРА се извършват описаните в настоящия документ действия
7.	ИНТЕРНЕТ страница на МФ	„ИО“ АД	МФ	Връзки с обществеността и протокол	http://www.minfin.bg	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> Операционна система – Linux Ununtu; СУБД – Oracle MySQL Server; Приложен сървър – Apache .Езици: HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP
8.	ИС „УДС“ - ИС „Управление на държавното съкровище“	„ИО“ АД	МФ	Държавно съкровище	ИС УДС обхваща процесите по получаване и мониторинг в Министерството на финансите (МФ) на информация за изпълнението на бюджетите на министерства и ведомства и методическото им ръководство от МФ. Модулите на ИС УДС са „Трансфери/субсидии/наличности/временни безлихвени заеми“, „Тримесечни и годишни касови отчетни данни на ПРБ“ и „Счетоводни баланси и оборотни ведомости“ за счетоводна информация за активите, пасивите, приходите и разходите на министерства и ведомства. В системата се поддържат различни справки и отчети.		ОС - MS Windows Server 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2; ; Проектирване - Visual Basic.Net

№	Специализирана информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение/ дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитектурата на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
9.	НОМИК-Софтуер за създаване и поддържане на единна бюджетна класификация	„ИО” АД	МФ	Държавно съкровище	Софтуер за създаване и поддържане на единен бюджетен класификатор - обхваща бизнес процесите по съставяне, поддържане и осигуряване на съпоставимост на данните при работа с единната бюджетна класификация в МФ, като създава общодостъпна среда за дефиниране на предложения за промяна, съгласуване и публикуване на ЕБК за следващата година и предоставяне на методически указания. Модули: 1) Регистрация на потребители 2) Актуализиране на текущата ЕБК 3) Проект на ЕБК 4) Заявки за промяна на ЕБК	УЕБ базирана	ОС - MS Windows Server 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2 Проезик - Visual Basic.Net
10.	ИСФУКВО - ИС за финансово управление и контрол и вътрешен одит	„ИО” АД	МФ	Вътрешен одит	Осигурява изпълнение на изискванията на Закона за вътрешния одит в публичния сектор. Системата е УЕБ-базирана и се състои от публична и специализирана част и поддържа актуална информация за финансовото управление и контрол и вътрешния одит в публичния сектор. Модул „Годишно докладване“ осигурява възможност за подаване по електронен път на годишните доклади по ФУК и ВО от всички задължени лица. http://fukvopublic.minfin.bg	УЕБ базирана	ОС - MS Windows Server 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2 ; Средство за разработка - MS Visual Studio .Net 2008 Пр. език - Visual Basic
11.	Информационна система за нередности (ИСН)	„ИО” АД	МФ	Дирекции Национален фонд, Централно звено за финансиране и договаряне	ИСН е система за подаване през Интернет, приемане и обработка на сигнали за нередности по еврофондовете. Разработена е като модул към системата за управление на съдържанието към Интернет страницата на МФ. Изграден Интерфейс между ИСН и модула за управление на нередностите в ИСУН.	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> Операционна система – Linux Ununtu; СУБД – Oracle MySQL Server; Приложен сървър – Apache .Езици: HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP

№	Специализирана информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение/ дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
12.	Интернет страница за държавни помощи	„ИО” АД	МФ	дирекция "Държавни помощи и реален сектор"	Съгласно Закона за държавните помощи, министърът на финансите е националният орган, който отговаря за наблюдението, координацията и прозрачността на държавните помощи, с изключение на тези в земеделието и рибарството. http://stateaid.minfin.bg/bg/	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> • ОС - Linux Ubuntu • БД - Oracle MySQL Server • Приложен сървър – Apache • Езици - HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP
13.	ИС ДДП - система за дирекция "Данъчна политика"	„ИО” АД	МФ	Дирекция "Данъчна политика"	Модул „Данъчно и счетоводно законодателство” - отразява публично всички отговори по писмени запитвания, становища и указания по прилагането на данъчното и счетоводно законодателство, изготвени от Министерството на финансите. <ul style="list-style-type: none"> • Модул „Съдебна практика на Съда на Европейския съюз” - отразява публично всички Решения на Съда на Европейския съюз в областта на данъчното законодателство, с кратка анотация по всяко съдебно решение. • Модул „Проекти на данъчни и счетоводни нормативни актове на Европейския съюз” - отразява публично информация за напредъка проектите на европейски нормативни актове – директиви и регламенти в областта на данъчното и счетоводно законодателство и административно сътрудничество и обмен на информация http://isddp.minfin.bg/	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> • ОС - Linux Ubuntu • БД - Oracle MySQL Server • Приложен сървър – Apache • Езици - HTML, XML, JavaScript, AJAX, CSS

№	Специализирана информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение / дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
14.	Интернет страница на АДФИ	„ИО” АД	АДФИ		http://www.adfi.minfin.bg	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> Операционна система – Linux Ununtu; СУБД – Oracle MySQL Server; Приложен сървър – Apache .Езици: HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP Хоства се на сървъра на МФ
15.	Интернет страница на ИА ОСЕС	„ИО” АД	ИА ОСЕС		http://www.aeuf.minfin.bg/bg/	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> Операционна система – Linux Ununtu; СУБД – Oracle MySQL Server; Приложен сървър – Apache .Езици: HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP Хоства се на сървъра на МФ
16.	Интернет страница на ДКХ	„ИО” АД	ДКХ		http://www.dkh.minfin.bg/	УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> Операционна система – Linux Ununtu; СУБД – Oracle MySQL Server;

№	Специализирана информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение / дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитектура на системата (клиент / сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
							<ul style="list-style-type: none"> • Приложен сървър – Apache • .Езици: HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP Хоства се на сървъра на МФ
17.	Инtranет страница на ДКХ	„ИО” АД	ДКХ			УЕБ базирана	<ul style="list-style-type: none"> • Операционна система – Windows Server 2012; • СУБД – Oracle MySQL Server; • Приложен сървър – Apache • .Езици: HTML, JavaScript, XSLT, AJAX, PHP Хоства се в ДКХ
18.	АИС лицензи ДКХ	„ИО” АД	ДКХ		Информационна система, която има вътрешна и публична част. Вътрешната част управлява процесите по издаване на лицензи и съответните такси за организаторите на хазартни игри. Разполага със собствена деловодна част. В публичната част са налични три електронно-административни услуги	УЕБ базирана	ОС - Microsoft Windows Server 2008 R2. БД - Microsoft SQL Server 2008 Web сървър - Microsoft Windows 2014 Server; Microsoft SQL Server 2014 Reporting Services; Microsoft .NET Framework

№	Специализирана информационна система - ИМЕ	Разработчик / Доставчик	Ведомство	Подразделение / дирекция	Кратко описание, модули, функционалности	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	ОС, база данни, версии, технологии, езици
							4.5; Microsoft Internet Information Server 8.0 при използване на Windows Server 2012.

Забележка: Актуализирано описание на информационните системи по-горе ще бъде предоставено след сключване на договора с Изпълнителя.

14.5. Приложение № 4.2 Описание на софтуер в НАП

14.5.1. Системен софтуер и бази данни

(1) Системен софтуер

- MS Windows 2008/2012 Server или по-висока;
- Debian Linux;
- SuSe Linux Enterprise Server.

(2) Управление на бази данни

- Borland BDE;
- ORACLE11;
- MySQL.

14.5.2. Стандартен приложен софтуер

- MS Office 2003/2007/2010/2016;
- MS Exchange 2010;
- Adobe Acrobat;
- ABBYY Fine Reader;

- Apache HTTP Server

14.5.3. Специализиран приложен софтуер

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
1	Портал и електронни услуги, предоставяни от НАП	"Информационно обслужване" АД; Служители на НАП	Национална агенция за приходите, териториални дирекции и офиси на НАП, фирми и граждани	<p>Порталът за електронни услуги на НАП интегрира всички електронни услуги на Агенцията. Данните за задължените лица се проверяват в съответните регистри на НАП. Данните за служителите на НАП се актуализират от информационната система за УЧР Hermes.</p> <p>Порталът е разделен на два основни интерфейса – административен (за служителите на НАП) и потребителски (за клиенти на НАП).</p> <p>Порталът осигурява централизиран достъп както на клиентите на НАП, така и на служителите на НАП до всички електронни услуги.</p> <p>Порталът за електронни услуги на Национална агенция за приходите се явява единна точка на достъп до административните услуги на агенцията през Интернет.</p> <p>Порталът осигурява персонализация на достъпа до отделните услуги спрямо специфичните потребности и</p>	> 1 000	> 500 000	Web, разработен а чрез използване на HTML, JavaScript, Ajax	LinuxSUSE, MS Windows	RDBMS Oracle 11g R2

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитекту ра на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				<p>задължения на клиентите. Реализирани са редица поддържащи процеси, свързани с нотификацията на потребителите, централизирано проследяване на действията и интеграция с редица вътрешни системи и национални регистри. Достъпът до електронните услуги на Национална агенция за приходите се извършва чрез електронен подпис, персонален идентификационен код и свободен достъп. Подаването на електронни документи във вид на електронна форма или структуриран формат към НАП от клиенти на Агенцията се извършва само с квалифициран електронен подпис и ПИК, издаван от НАП. Осигурен е и контролиран достъп с електронен подпис до електронни услуги на НАП, за служители от други ведомства. Чрез портала за електронни услуги на НАП се предоставят над 70 електронни услуги за подаване на данни, справки и плащане на задължения.</p>					

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитекту ра на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
2	Информационна система за наблюдение на качеството на електронните услуги „ZABBIX”	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за приходите	Информационна система за наблюдение на качеството на електронните услуги „ZABBIX” се използва за мониторинг на качеството на електронните услуги, предоставяни от НАП и визуализация на състоянието и натовареността на основните параметри на технологичната среда на електронните услуги в графичен вид.			Web	OS Linux Debian, LinuxSUSE	RDBMS Oracle 11g R2
3	Информационна система „Търговска несъстоятелност”	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за приходите	Информационна система „Търговска несъстоятелност” осъществява централизирано събиране и управление на данните за обявените в несъстоятелност дружества, колективното им използване в процесите на търсене и обработка, адаптация на данните към изискванията на потребителите. Модулите на системата осигуряват информационното взаимодействие между служителите в дирекция Събиране, отдел Търговска несъстоятелност и връзката с базата данни на системата, както и интеграция с Търговския регистър на Агенцията по вписванията.	>20		Клиент-сервър среда, разработена с помощта на Oracle Forms 11g, Oracle Report 11g, OTB.exe, Visual Basic	OS Windows	Oracle 11gR2 за централизираната БД
4	Информационна система „Регистър на обменните бюра”	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за приходите	Информационна система „Регистър на обменните бюра” подпомага дейността на служителите в НАП по обработка на документите за регистрация, регистрация или	>5	Всички граждани и фирми (в частта на публичния регистър на	Web, разработена чрез средства на JDeveloper; Oracle ADF	OS Windows, LinuxSUSE	RDBMS Oracle 11gR2

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитекту ра на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				промяна на обстоятелства за регистрацията на обменните бюра в Р България. Основните функционални възможности на информационната система "Регистър на обменни бюра" осигуряват дейностите по регистриране на обменни бюра, както и въвеждане, обработка и съхраняване на допълнителна информация, необходима за текущата оперативна работа на служителите в Национална агенция за приходите.		обменните бюра)			
5	ИС Портал „Продажби“	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за приходите	ИС Портал „Продажби“ се състои от следните функционални модули: административен панел (СУС) и публичен панел. Съдържанието на портал „Продажби“ на НАП се поддържа чрез административен панел, в който се публикуват съобщения за публични продажби по реда на ДОПК. Панелът допуска редакция/коригиране/изтриване на текст, изображения, документи за download и др. информация./извършване на промяна в публикувани съобщения за продажба, както и управление на потребителски роли.	>40		Web	SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (x64)	Oracle Database 11g Release 2 (11.2.0)
6	ИС за обслужване на задълженията по ЗУНК	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за приходите	Разработени модули за всички видове частни държавни вземания, с изключение на вземанията по § 63 от ПЗР на	17	няма	Технология „клиент-сервър“ със съхраняван	Microsoft Windows Server 2008	Microsoft SQL Server 2008 R2

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитекту ра на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				<p>Закона за бюджета на Република България;</p> <p>- разработен модул несъстоятелност;</p> <p>- поддържане на актуална информация относно размера на задълженията и извършените плащания;</p> <p>- възможност за изготвяне на справки относно: валутните курсове; лихвения процент през годините; изчисление на лихви; длъжниците – обобщени и подробни; видовете вземания;</p> <p>- възможност за въвеждане на ЕГН/БУЛСТАТ/ЕИК на съответния длъжник и търсене въз основа на тази информация;</p> <p>- възможност за въвеждане и търсене по номер на изпълнително дело;</p> <p>- системата е свързана директно с информационната система за управление на държавния дълг SDMS (базирана в Министерство на финансите – гр. София), за да се осигурят необходимите за функционирането ѝ референтни стойности на валутните курсове и лихвените проценти.</p>			е на данните в релационна база данни.	R2 Enterprise Edition x64	
7	Електронни услуги, предоставяни чрез мобилно приложение на НАП	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за приходите	Мобилното приложение на НАП изпраща към приложния сървър заявки за информация със съответни параметри (напр. за справка Здравен статус се въвежда идентификатор на лице и се избира неговия тип).				Мобилни устройства с операционни системи iOS и Android/мин.	

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитекту ра на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				Информацията, която Портала предоставя на мобилното приложение е в json формат, който се обработва и визуализира в подходящ вид на екрана на мобилното устройство.				изисквания iOS: 8 Android:4.1.x	
8	Интернет страницата на НАП	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за приходите	Официална интернет страница на НАП. Публикувани са всички образци на декларации, както и данъчно-осигурителното законодателство. На страницата е публикувана подробна информация за услугите, които предоставя приходната администрация, като тя е структурирана в два раздела – за граждани и за фирми. На интернет страницата се публикуват новини, свързани с данъчно-осигурителните задължения на гражданите и фирмите, данъчно-осигурителен календар, регистри, които трябва да се поддържат от НАП по закон (конфискувани и отнети в полза на държавата недвижими имоти, регистър на търговските обекти, подлежащи на запечатване, както и други). На интернет страницата са публикувани и връзки към други страници на НАП – sales.nra.bg, inetdec.nra.bg и др. Значителен обем информация се публикува и в раздел „Профил на купувача“, където се оповестява					

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитекту ра на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				информация за търговете по Закона за обществените поръчки, които обявява НАП. Използва се система за управление на съдържанието.					
9	Интернет страница „Касов бон“			Интернет страница на инициативата на НАП Лотария с касови бележки. Чрез тази интернет страница се регистрират касовите бележки, които участват в Лотарията с касови бележки на приходната администрация. Освен това там се публикуват и печелившите, както и новини, свързани с инициативата. Използва се система за управление на съдържанието.					
10	Интернет страницата „Пари в плик“			Интернет страница на кампанията „Заплата в плик“ на НАП. Съдържа т. нар. калкулатор на загубите, чиято цел е да покаже колко губи всеки, който не плаща осигурителни вноски върху реалните си доходи. Публикуват се новини и друга информация, свързана с инициативата. Използва се система за управление на съдържанието.					
11	Вътрешен портал на НАП								

Забележка: По-подробно описание на информационните системи по-горе ще бъде предоставено след сключване на договора с Изпълнителя.

14.6. Приложение № 4.3 Описание на софтуер в АМ

14.6.1. Системен софтуер и бази данни

Таблица 19. Системен софтуер и бази данни в АМ

№	Вид софтуер	Описание (име)	Версия	Забележка
1	Операционна система	Red Hat Enterprise Linux ES	4	В процес на ъпгрейд към по-високи версии
2	Операционна система	Red Hat Enterprise Linux ES	5	
3	Операционна система	Red Hat Enterprise Linux ES	6	
3	Операционна система	Red Hat Enterprise Linux	7	
4	Операционна система	CentOs	4	В процес на ъпгрейд към по-високи версии
5	Операционна система	CentOs	5	
6	Операционна система	CentOs	6	
6	Операционна система	CentOs	7	
7	Операционна система	AIX	5	В процес на завършване на жизнения цикъл
8	Операционна система	Ubuntu	10*,11*	
11	Операционна система	Windows	7	
11	Операционна система	Windows	10	
12	Операционна система	Windows Server	2008 R2, 2012 R2, 2016 Datacenter	
	Операционна система	SLES 11 - Suse Linux		
14	Система за управление на БД	IBM Informix Dynamic Server	10.00.FCx 11.7, 12.10	за x64 архитектура
15	Система за управление на БД	IBM Informix Dynamic Server	10.00.UCx	за x86 архитектура
16	Система за управление на БД	PostgreSql	8.3.x, 8.4.x, 9.x	
17	Система за управление на БД	MySQL	5.x.x	
	Система за управление на данни (ETL)	IBM Infosphere Datastage	11.5.0.0	
	Система за управление на БД	DB2	10.5.x	
18	Сървър за приложения	JBOSS	4.x, 5.x, 6.x, 7.x	
19	Сървър за приложения	Apache / php	2.x / 5.x	
20	Сървър за приложения/Mail	Lotus Domino	8.5.x, 9.x	
21	Система за управление на виртуални машини	RHEV	3.2 и по-нова	

№	Вид софтуер	Описание (име)	Версия	Забележка
22	Proxy сървър	squid	2.x, 3.1.x	
23	Mail сървър	sendmail	8.x	
24	Mail сървър	Postfix	2.2.x	
25	DNS server	Bind, MS DNS	9.xy	
26	dhcp сървър	Dhcp, MS DHCP	4.x	
27	Архивиране	Acronis Backup Advanced	12.5	
27	Архивиране	Clonezilla	1.x.x	
29	Архивиране	Commvault		
30	Monitoring	OpenNms	1.8.x	
31	Monitoring	GLPI	0.7.x	
32	Monitoring	OcsInventory	1.3.x	
	Monitoring	Zabbix	2.x	
33	Общ приложен софтуер	Adobe Reader	7.x, 8.x 9.x 10.x 11.x, 18.x	
35	Общ приложен софтуер	ARIS Connect Server, ARIS Connect Designer, ARISConnect Viewer, ARIS Architect	10	
36	Общ приложен софтуер	InfoNotary Smart Card Manager	2,1	
39	Общ приложен софтуер	Microsoft Office	2007, 2010, 2013, 2016	
40	Общ приложен софтуер	Mozilla Firefox	52 и по-нови	
41	Общ приложен софтуер	OCS Inventory Agent	4.0.x	
42	Общ приложен софтуер	SA Dictionary	2008	
45	Общ приложен софтуер	Microsoft Internet Explorer	10,11	
46	Общ приложен софтуер	Lotus Notes	8.5.x, 9.x.x	
47	Общ приложен софтуер	Java	1.4.2, 1.5 1.6.x, 1.7, 1.8.x	Linux 32b, 64b, SUN и Openjdk
48	Общ приложен софтуер	Mozilla Thunderbird	2.x, 3.x, 4.x, 5, 6	
49	Общ приложен софтуер	Geovision GV-800 System Кодек: Geovision ADPCM, H264, JPEG, MPEG2, MPEG4, MPEG4-ASP, MPEG4-AVC		Видео наблюдение
51	Общ приложен софтуер	ASG Server Studio	10.xx	
51	Общ приложен софтуер	DBVisualizer Pro	10.xx	

№	Вид софтуер	Описание (име)	Версия	Забележка
51	Общ приложен софтуер	mysql workbench	5,2	
54	Общ приложен софтуер	SUN JRE	1.6*, 1.7.x, 1.8.x	
55	Общ приложен софтуер	7-zip	9.2.* - 15.x	Архиватор
56	Общ приложен софтуер	Adobe flash player	11 и по нов	
57	ESB	RedHad ESB / IBM ESB		

14.6.2. Специализиран приложен софтуер в АМ

Таблица 20. Специализиран приложен софтуер в АМ

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
1	Митническа информационна система за внасяне (МИСВ) с модули: - Национално приложение на Система за контрол на вноса (ICS – фаза 1) - Деклариране за внасяне, вкл. Функционалности за обмен на информация с общностния домейн (REX, UCC core BTI, UCCC full BTI usage control and BTI decisions, CDMS) - Надзор при временно складиране и специални режими	Гравис България АД	Агенция “Митници”	Автоматизация на основните митнически процеси при внасяне на стоки, вкл. предарително деклариране с ОДВ.	2500	> 15 000	SOA, ESB RedHat, Web	Linux Centos 5, 32 bit	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
2	Митническа информационна	Гравис България АД	Агенция “Митници”	Автоматизация на основните митнически процеси при транзит на	2500	>15 000	SOA ESB, RedHat ,Web	Linux	Informix Dynamic Server

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
	система за транзит (МИСТ)			стоки. Обхваща NCTS фаза 4 и национални иисквания.					Version 10.00.FC8
3	Митническа информационна система за изнасяне (МИСИ)	Гравис България АД	Агенция „Митници“	Автоматизация на основните митнически процеси при изнасяне на стоки. Обхваща ECS фаза 2 и национални иисквания.	2500	>15 000	SOA, ESB RedHat, Web	Linux	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
4	Модул "Митническо задължение"	Гравис България АД	Агенция „Митници“	Автоматизация на спомагателните митнически процеси свързани с възникване, вземане под отчет и погасяване на митническите задължения.	250		SOA, ESB RedHat, Web	Linux	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
5	Модул "Управление на обезпеченията"	Гравис България АД	Агенция „Митници“	Автоматизация на спомагателните митнически процеси свързани с обезпечаване на митническите задължения с изключение на транзит.	250		SOA, ESB RedHat, Web	Linux	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
6	Модул "Регистрация на документи, които се обработват на хартиен носител"	Гравис България АД	Агенция „Митници“	Автоматизация на спомагателните митнически процеси свързани с регистрация ина документи които се обработват на хартиен носител.	2500		SOA, ESB RedHat, Web	Linux	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
7	Модул "Обмен на информация с общия домейн за целите на наблюдение от ЕК (Surveillance)"	Гравис България АД	Агенция „Митници“	Автоматизация на спомагателните митнически процеси свързани с наблюдение и изпращане на данни на ЕК по предварително зададени критерии.	15		SOA, ESB RedHat, Web	Linux	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
8	Система за управление на идентификацията и достъпа (СУИД-IAM)	Гравис България АД	Агенция „Митници“	Автоматизация на спомагателните митнически процеси свързани с управление на цифрови идентичности, автентикация и оторизация.	3500	>15 000	SOA, ESB RedHat, Web	Linux	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
9	Система за управление на Интегрирана Тарифа/Integrated Tariff Management System	BULL Polska "ИО" АД	Агенция „Митници“	Автоматизация на спомагателните митнически процеси по управление на национални и европейски тарифни мерки, нетарифни мерки и квоти. TARIC представлява база от данни, която съдържа в кодиран вид законодателството на Общността, свързано с вноса и износа на стоки.	2500	849502	Web	Linux Centos 5, 32 bit	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
10	Модул EORI AEO	“ИО” АД	Агенция “Митници”	Система за регистриране и поддържане база ЕОРИ номера и	250	>15 000	SOA, ESB RedHat, Web	Linux	Informix Dynamic Server

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				управление на одобрени икономически оператори.					Version 10.00.FC8
11	Модул „Референтни данни“ (CSRD2)	„ИО“ АД	Агенция „Митници“	Система за регистриране и поддържане на референтни данни.	250	>15 000	SOA, ESB RedHat , Web	Linux	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8
12	Система за обмен на рискова информация (СОРИ 2.0)	„ИО“ АД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Обмен на чувствителна информация. Въвеждане на нарушения и сигнали.	2100		Клиент/сървър	RHEL 6.4	IBM – Lotus Domino 8.5.x
13	Модул „Последващ контрол“	IBS България „ИО“ АД	Агенция „Митници“	Модулът автоматизира и подпомага дейността на специализираните звена за последващ контрол в съответствие с митническото законодателство. Подобрява процеса на анализ и оценка на риска при избор на икономическите оператори, подлежащи на проверка, създаване и поддържане на регистър, изграждане на механизъм за подобрена комуникация и обмен на данни между звената за последващ контрол.	198	0	WEB	AIX v.6.1/RHEL6.4 (6.9)/RHEL Server release 5.5(Santiago)	Informix DS - 10.00FC10/Lotus Domino 8.5.3
14	Автоматизирана информационна система за мониторинг върху административното производство и проследяване на съдебното обжалване“ (модул МАП) и „Интегриране на информация за решения, издадени от митническите органи, свързани с елементите за облагане – тарифно	Обединение „Гравис-Континео“	Агенция „Митници“,	Надграждане на БИМИС чрез добавяне на нов модул – автоматизирана информационна система за мониторинг върху административното производство и проследяване на съдебното обжалване. Надграждане на БИМИС чрез интегриране на информация за решения, издадени от митническите органи, свързани с елементите за облагане – тарифно класиране, произход на стоките и митническа стойност, с цел оптимизиране на цялостния процес при движението на работни документи“	465 валидни	0	WEB	RHEL6/CentOS release 6.4	IBM Informix Dynamic Server Version 10.00.FC10

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версини	Ползва: База данни, версини
	класиране, произход на стоките и митническа стойност“ (модул РЕО)								
15	Електронен портал на Агенция „Митници“ – eCustoms.bg	Обединение "е-БМА"	Агенция „Митници“	Единна точка за достъп (Single Access Point) до предоставяните от Агенция „Митници“ електронни услуги. Електронният портал на АМ осигурява достъп до митническите и акцизни информационни системи, както и до актуална информация и документация за тези системи и тяхната работоспособност, включително и обратна връзка за автоматично получаване на нови и актуализирани документи за системите и номенклатури.	3500	10 000	Web	CentOS6/Jboss 7.1	Informix DS 10
16	Модул „Анализ на риска“	“ИО” АД	Агенция „Митници“	Модул „Анализ на риска“ е централизиран. Използва се за дефиниране на рискови профили, индикатори и действия. Взаимодействия с всички системи на АМ.	60		Клиент-сервър. Services	RHEL 5.9/ RHEL 6.x/RHEL7.x/ CentOS6.09Final	Informix DS 10.00.FC10
17	Система за предоставяне на информация от митнически документи за управленчески цели (МИСПА)	"ИО" АД	Агенция Митници, НАП, НСЛС, НСИ, МЗХ, ИАГ	Предоставяне на различни видове справки и анализи, подпомагащи вземането на управленчески решения	804	700	Web	AIX v.5.3, Linux CentOS v.5.2	Informix V. 10.00.FC8
18	Система" Печати, мастила и оръжия".	"ИО" АД	Агенция "Митници", ЦМУ, дирекция ФСДУС	Основните функционалности, които поддържа модула са: - Контрол печати ЛМП – дава възможност за контрол и описва отчетността на ползването на ЛМП в митническите учреждения; - Контрол печати в УПТР – дава възможност за контрол и описва отчетността на ползването на печати в УПТР; - Мастила – дава възможност за въвеждане на данни за смяна на	2 в ЦМУ с права за писане; до външните справки за печати - без ограничение		Web	Linux Centos 5, 64 bit	Couchdb 0.10.0

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				мастило в митническо учреждение, получаване на нов тип мастило, предаване на мастило, регистриране на злоупотреби и справки; - Контрол оръжия – дава възможност за въвеждане на данни за регистрация на ново оръжие , получаване-сдаване на оръжие, справки за технически прегледи на оръжие и справки за оръжия с изтекъл срок на разрешение за ползване; - Системата предлага външен достъп до някои справки за контрол на печати, без да се налага да бъде извършен вход.					
19	Система "Професионални стандарти и вътрешно разследване"	"ИО" АД	Агенция "Митници", ЦМУ, дирекция ОУЧР	Модул Професионални стандарти и вътрешно разследване. Основните функционалности, които включва модула са: - Нова проверка, регистриране на резултати от проверката, предприети действия и търсене на проверки по критерии. - Списък на проверки – дава възможност за филтриране и разглеждане/редактиране на проверки. - Контрол имущество – дава възможност за контрол над данните в системата за митническите служители, подали имуществена декларация. Могат да се правят и справки за подадени декларации. Администриране на номенклатури и потребители.	6 в ЦМУ		Web	Linux Centos 5, 64 bit	Couchdb 0.10.0
20	Система за управление на човешките ресурси	БУЛСИСТ-БГ ООД	Агенция "Митници", дирекция ОУЧР	Системата автоматизира дейностите по: - Съхраняване и управление на данни за персонала; - Възможност за подготовка и	37 служители от АМ	0	Web		

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				<p>отпечатване на документи, както и за промяна на шаблоните на документите;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Поддържане на база данни от сканирани документи, снимки и подписи на служителите на фирмата; - Обработка и следене на отпуските на персонала; - Подбор и назначаване на служители; - Управление на административната структура и длъжностните характеристики, задълженията и отговорностите на служителите; - Управление и обработка на потребностите от обучение, годишните планове за обучения, курсове и семинари. Отразяване на преминатите обучения в личните досиета; - Обработка на годишните атестации на служителите; - Формиране на ОМЗ, както и ДМС и разпределението им по функционални направления в ЦМУ; - Изготвяне на документи във връзка със сключването, изменението и прекратяването на трудовите договори. - Обработка и изчисляване на работните графици и работното време на служителите; - Централизирано управление на данните за персонала и обмен на информация между митническите учреждения и централната система; - Разчет и планиране на потребностите от персонал; - Справки. 					
21	Интернет страница на АМ	”ИО” АД	Агенция “Митници”	Интернет порталът на АМ предоставя актуална информация за агенцията,	83	1 413 578	Web	Red Hatt 5, 32bit	Mysql, Apashe

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				нейната структура, актуални нормативни документи, предоставя достъп на икономическите оператори до електронните системи на АМ за подаване на митнически и акцизни декларации. В интернет страницата на АМ е поместена актуална информация относно проекти, обявления за конкурси, подбор и обучения, както и актуална информация за митническата тарифа, валутни курсове и информация за пътуващи.					
22	Инtranет сървър на Агенция "Митници"	"ИО" АД	Агенция "Митници",	вътрешен сървър за публикуване на информации, образци, указания, заповеди и др. за служителите на Агенция "Митници"	3900	0	WEB	CentOS 5.6	MySQL 5.0.77
23	Регистър инфраструктура на митническите информационни системи	"ИО" АД	АМ	“Регистър: инфраструктура за митнически информационни системи” /РИМИС/ е система поддържаща актуална информация, относно използваната инфраструктура за митнически информационни системи в агенция “Митници”, както и заявените потребности от закупуването или изграждането на такава. Предназначението на системата е - подпомагане на вземането на управленски решения на база на данните за съществуваща и необходима компютърна техника, нейното сервизно обслужване и оптимизация на разпределението и в звената на митническата администрация.	3600	0	Централизирано web решение /PHP, MySQL, Apache/	CentOS	MySQL
24	Регистър задължения към митническата администрация	"ИО" АД	Агенция "Митници"	“Регистър: Задължения към митническата администрация” /РЕЗМА/ е система, поддържаща актуална информация, относно изискуемите задължения на лица и	809 валидни (1196 всички)	0	Централизирано web решение /PHP, MySQL, Apache/	CentOS	MySQL

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
				фирми към Агенция „Митници”, както и административни нарушения по ЗАДС, извършени от юридически лица и еднолични търговци. Предназначението на системата е - осигуряване на централизирана база данни за установените и изискуеми митнически задължения и други публични държавни вземания, събирани от митническите органи, както и необходимостта от издаване на удостоверения за наличие или липса на задължения от юридически или физически лица.					
25	Модул "Пътни такси и разрешителен режим"-	„ИО” АД	Агенция "Митници"	Автоматизиране на основни функции при събиране на пътни и винетни такси, контрол на разрешителния режим, анализ на риска. Модулът предоставя възможност за контрол на теглото и габаритните размери на превозните средства, проверка на валидността на винетните стикери и разрешителни на всички автомобили, преминаващи през граничните пунктове на страната, оптимизира контрола при обработката на преминаващите автомобили.	1670 бр. активни потребители	няма	Web	ОС - RHEL 6.4 (Santiago)	БД - IBM Informix Dynamic Server Version 10.00.FC10
26	Система за обработка на сертификати за ТИР операции	„ИО” АД	Агенция „Митници“	Подпомага обработката на сертификати за транзитни операции ТИР, започнали в Република България и завършени в друга държава-членка на ЕС или започнали в друга държава-членка на ЕС и завършени в Република България. Поддържа воденето на регистър “Документи ТС и карнет АТА”. Генерира автоматично всички писма (входящи и изходящи), съпътстващи отделните работни потоци.	225 бр. активни потребители	няма	J2EE	CentOS 5.1, JDK 6.0, Apache Tomcat Server	IBM Informix Dynamic Server Version 10.00.uc3

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
27	Система за определяне на работно място (CORM)	Агенция „Митници“ – собствена разработка	Агенция „Митници“	Предназначението на системата CORM е да автоматизира процеса на определяне на работно място за всеки служител, работещ в агенция „Митници“ преди започване на смяната му, на база на изготвените месечни графици на служителите, работещи на съответното митническо учреждение. Зависимостта „работно място“ – „Служител“ се определя на „лотариев“ принцип.	250	0	Централизирана web система	Apache/2.2.15 (CentOS), PHP5	MySQL 5.1.61
28	Redmine	Redmine	Агенция „Митници“	Система за регистриране на проблеми на АМ	200		Web	RHEL	SQL
29	Кonto	dWare	Агенция „Митници“	счетоводна система			Web		
30	Виртуална класна стая	Агенция „Митници“	Агенция „Митници“	Система от инсталирани и конфигурирани компютърни конфигурации за осъществяване на дистанционна форма на обучение.	Не е определен	0	WEB	-	Не ползва БД
31	Българска акцизна централизирана информационна система /БАЦИС/	Консорциум Ай ДОМ и IBS България	Агенция „Митници“	Система за управление и контрол на акцизни стоки	500	2000	Web	RHEL	Informix 12
32	АИДА	IBS България	Агенция „Митници“	Система за вътрешен документооборот и предоставяне на електронни услуги	3500		Web	Lotus Domino	DB2
33	Система за управление на проблеми с ИТ инфраструктура (Service Desk) Забележка: Даните за системата може да се променят в зависимост от нейната реализация, която се осъществява към момента на изготвяне на настоящата ТС	IBS България	Агенция „Митници“	Система за осигуряване нормалната безаварийна работа на всички ИТ-системи и компоненти на АМ, както и разрешаване на възникнали инциденти, свързани с тях. Управление на инцидентите (хардуер, софтуер, бизнес функции). Call център на АМ за регистриране на възникнали проблеми с работата с и на информационните системи на АМ.	3500	Всички икономически оператори и физически лица взаимодействащи с Агенция „Митници“	web	Lotus Notes	Lotus Notes

№	Специализирана Информационна система	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребители, брой	Външни потребители, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
34	Единна информационно-комуникационна платформа за обмен на данни	IBS България	Агенция „Митници“ и други администрации	Платформа за осъществяване на обмен на данни при извършване на съвместни действия по контрол, анализ на риск и т.н. на Агенция „Митници“ с други администрации в България и ЕС. Предоставяне на web – услуги от и към АМ и други администрации в България и ЕС			SOA, UDDI registry, IBM Service Bus, Web	IBM Service Bus	Informix
35	Модул "Декларация за парични средства"	“ИО” АД	Агенция „Митници“	Автоматизира процесите за управление на парични средства и валутни ценности .	3600		Web	RHEL	Informix 10
36	Компонента последващ-предшестваш документ - КППД	“ИО” АД	Агенция „Митници“	Автоматизира процесите за управление на последващи и предшествашки документи.	3600		Web	RHEL	Informix 10
37	Система за нова функционалност (ПРОБИН)	“ИО” АД	Агенция „Митници“	Автоматизира процесите за заявяване на функционалности -управление на процедурата за заявяване и изграждане на нови и/или усъвършенстване на информационни системи.	3600		Web	RHEL	Informix 10
38	Модул TimeStamp	“ИО” АД	Агенция „Митници“	Удостоверява времето на входящи и изходящи електронни съобщения от и към информационните системи на Агенция „Митници“	35	>15 000	Web	RHEL	Informix 10
39	БИМИС (АНП, РСНМТ, АDB и др.)	“ИО” АД	Агенция „Митници“	Автоматизира процесите по управление на административното и наказателно производство и други регистри.	3500		Web	RHEL	Informix 10
40	DWH на АМ	“ИО” АД	Агенция „Митници“	Платформа за справки, анализи, прогнози и осъществяване на обмен на данни от оперативни бази данни на информационните системи към DWH (DataWarehouse) в Агенция „Митници“	70		DataStage, COGNOS	Windows Server/Linux	Informix 12

14.7. Приложение № 5. Квалификация и професионален опит на ръководния персонал и екипите

14.7.1. Общи изисквания

(а) Кандидатът следва да представи на хартиен и електронен носител списък с имената на ръководните лица, специалистите/експертите, включително на специалистите, отговарящи за контрола на качеството, риска и сигурността, както и на териториалните екипи, необходими за изпълнението на услугите по поръчката (за краткост - „списък с експерти“). Файлът следва да е във формат Excel.

(б) В списъка по предходната подточка се посочват: имена, роля, посочване на специалиста/експерта в екипа по дадена услуга, участие в друг екип, местоположение на екипа (областен град), образователно-квалификационна степен и професионално направление, учебно заведение, в което е придобита; сертификати и дата на валидност с посочване наименованието на сертификатите (интернет адрес за проверка); професионален опит - наименование и описание на изпълнените проекти, роля в проектите и период на участие, използвани технологии и контактна точка за потвърждение на данните относно проектите.

(в) При посочване на едно и също лице в повече от един изпълнителски екип, това обстоятелство следва да бъде изрично пояснено в списъка, като се отразява в кой от екипите лицето е титуляр. Във всички случаи лицето ще бъде зачетено като бройка само в единия екип.

(г) Ако Кандидатът прецени, че за изпълнение на услугите в обхвата на поръчката са необходими и други лица, извън минимално изискуемите от Възложителя, то той следва да ги посочи в списъка с експерти. Всички предложени лица формират списъка с експерти, като за тях се прилагат изискванията, посочени по-горе.

(д) До началото на изпълнението по договора промяна в одобрения екип (ръководни и технически лица-специалисти/експерти и специалисти, отговарящи за контрола на качеството, риска и сигурността) се допуска по изключение (при напускане на работа или смърт на лицето) след одобрение на Възложителя, като Кандидатът следва да е предприел всички необходими действия по замяна на съответните лица, в съответствие с изискванията.

(е) В хода на изпълнение на договора, всяка промяна в одобрения екип (ръководни и технически лица-специалисти/експерти и специалисти, отговарящи за контрола на качеството, риска и сигурността) следва да бъде съгласувана и одобрена от Възложителя, като предложеното лице трябва да бъде със сходни или по-високи квалификации, сертификати и опит от изискуемите за първоначално одобреното лице.

(ж) Преди сключване на договора всяко от одобрените от Възложителя лица от екипа подписва декларация за конфиденциалност.

(з) В случаите на изисквания за образователно-квалификационна степен се имат предвид професионалните направления съгласно Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г. или области или професионални направления, придобити в чужбина, еквивалентни на посочените.

14.7.2. Ръководител договор

(а) Образователна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика, или електротехника, електроника и автоматика, или икономика, или право;

(б) Професионален опит:

- 10 години в областта на информационните или комуникационните технологии;
- 5 години в управление на договори и проекти с предмет, сходен с предмета на настоящата поръчка.

(в) Валиден сертификат по управление на проекти, издаден от сертифициран център за обучение.

14.7.3. Ръководители на услуги (РУ) по ведомства на Възложителя

14.7.3.1. Ръководител на услуги „МПД и инфраструктура“ - обхваща услуги 1, 2, 4 и 5 (услуга 4 - само за консултантски услуги, касаещи дейностите по услуги 1, 2, 5 и 9).

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика, или електротехника, електроника и автоматика, или икономика;

(б) Професионален опит:

- 5 години опит като ръководител на ИТ проекти за изграждане или поддържане на мрежи за пренос на данни с национален обхват или
- 5 години опит като ръководител на успешно завършени проекти – интегриране, внедряване, поддръжка на хардуер и софтуер

(в) Валиден сертификат по управление на проекти издаден от сертифициран център за обучение.

14.7.3.2. Ръководител на услуги „Поддръжка и надграждане“ за МФ и ВРБ (без НАП и АМ) – обхваща услуги 3, 4 и 9 (услуга 4 - само за консултантски услуги, касаещи дейностите по услуги 3 и 9 за МФ):

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика, или електротехника, електроника и автоматика, или икономика;

(б) 5 години професионален опит в управление на изпълнени проекти, включващи проектиране, разработване, внедряване и поддръжка на информационни системи с използване на стандартизирани методологии за управление на проекти в областта на информационните технологии (Rational Unified Process или подобни) и използване на .NET Framework или Microsoft Visual Studio или Microsoft SQL Server:

(в) Валиден сертификат по управление на проекти, издаден от сертифициран център за обучение или сертификат в областта на управлението на ИТ услуги ITIL Foundation или еквивалентен.

14.7.3.3. Ръководител на услуги „Поддръжка и надграждане“ за НАП – обхваща услуги 3 и 4 (услуга 4 - само за консултантски услуги, касаещи дейностите по услуга 3 за НАП):

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика, или електротехника, електроника и автоматика, или икономика;

(б) Професионален опит:

- 5 години опит в управление на успешно изпълнени проекти, включващи проектиране, разработване, внедряване и

поддръжка на информационни системи, с използване на стандартизирани методологии за управление на проекти в областта на информационните технологии (Rational Unified Process или подобни) с използване на продукти на Oracle Enterprise Edition, PL/SQL.

(в) Валиден сертификат по управление на проекти издаден от сертифициран център за обучение.

14.7.3.4. Ръководител на услуги „Поддръжка, надграждане, интеграция и Service Desk“ за АМ – обхваща услуги 3, 4, 8 и 10 (услуга 4 - само за консултантски услуги, касаещи дейностите по услуги 3, 8 и 10 за АМ):

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика, или електротехника, електроника и автоматика, или икономика;

(б) Професионален опит:

- 5 години опит в управление на проекти за развитие, интегриране и поддръжка на информационни системи, с използване на стандартизирани методологии за управление на проекти в областта на информационните технологии (Rational Unified Process или подобни).

(в) Валиден сертификат за завършено обучение по управление на проекти, издаден от сертифициран център за обучение.

14.7.4. Ръководители на проекти

14.7.4.1. За проектите в обхвата на всяка услуга, ролята на ръководител проект се изпълнява от оторизиран от Изпълнителя член на съответния екип.

14.7.5. Изпълнителски екипи

14.7.5.1. Екипи към Услуга 1 „Управление на мрежата за пренос на данни“:

(1) Екип „У1 - Център за управление на МПД“: Следва да се осигури екип от минимум 9 сертифицирани специалисти за Центъра за управление на МПД, с валидни сертификати, от които:

- трима със Cisco Certified Network Associate (CCNA) или еквивалентен;
- двама със Cisco Certified Network Professional (CCNP) или еквивалентен;
- двама със Cisco Certified Internetwork Professional (CCIP) или еквивалентен и/или Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) или еквивалентен;
- двама със Cisco Certified Security Professional (CCSP) или еквивалентен;

(а) Професионален опит на всеки от специалистите - две години в областта на комуникационни и информационни технологии;

(б) Разрешения за всеки един от предложените специалисти за достъп до класифицирана информация (РДКИ) с минимално ниво "Поверително", със срок на валидност не по-малък от 6 (шест) месеца след крайната дата за подаване на заявленията за участие.

(2) Екипи „У1-Териториални“: Следва да се осигури необходимия брой специалисти за териториални екипи, равномерно разпределени на територията на страната в областни градове, така че да покрие исканите от Възложителя параметри на качеството на обслужване при инциденти – Таблица 6. Параметри на качеството на обслужване при инциденти . Всеки един от специалистите в териториалните екипи следва да отговаря на следните изисквания:

(а) да има минимум 2 години опит по конфигуриране и преконфигуриране на активно мрежово оборудване, диагностициране, локализиране и отстраняване на проблеми в мрежата.

14.7.5.2. Екип към Услуга 2 „Поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ“

(1) Екип „У2-администриране“: За извършване на дейностите по т. 7.2, т. 7.3, и т.7.1.1.8 следва да се осигури квалифициран и сертифициран екип, отговарящ на следните изисквания:

(а) минимум 4 специалисти - **системни администратори** на платформа Microsoft, с висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика;

(б) професионален опит на всеки от специалистите:

- 3 години в поддръжката на Microsoft Windows Server операционна система и технологии;
- 2 години в поддръжката на Microsoft Windows Server 2012 R2 или по-нов;
- с Microsoft System Center;
- с Microsoft Lync;
- в администриране и поддръжка на ИТ системи;
- в планиране и извършване на надграждане и миграции;
- по архивиране, възстановяване, наблюдение, сигурност, организиране на непрекъсваемост на услугите;
- опит в областта на:
 - Microsoft Active Directory;
 - Microsoft Hyper-V;
 - Инструменти за наблюдение;
 - Сървърни технологии, мрежови комуникации, дискови масиви, RAID технологии.
 - Cloud технологии.

(в) професионален опит на минимум един от специалистите:

- 3 години поддръжка на LINUX операционни системи;
- 2 години поддръжка на APACHE уеб сървър;

(г) Валидни Microsoft сертификати общо за екипа: Microsoft Windows Server 2012 R2 или по-висока, MCSA, MCSE, MCTS или еквивалентни.

(д) Разрешения за всеки един от предложените специалисти за достъп до класифицирана информация (РДКИ) с минимално ниво "Поверително", със срок на валидност не по-малък от 6 (шест) месеца след крайната дата за подаване на заявленията за участие.

(2) Екип „У2 - Service Desk“: За извършване на дейностите по т. 7.4 (Service Desk) следва да се осигури квалифициран и сертифициран екип, отговарящ на следните изисквания:

(а) минимум 5 специалисти на платформа Microsoft, от които минимум един с висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика;

(б) 2 години професионален опит на всеки един от специалистите в:

- поддръжка на Microsoft Windows;
- поддръжка на системен и приложен софтуер, локална мрежа и техническото оборудване;
- извършване на софтуерна и хардуерна диагностика/профилактика на ИТ оборудване;
- инсталиране, преинсталиране и обновяване на операционни системи;
- инсталиране, поддръжане и настройване на системен и приложен софтуер;
- управление на инциденти.

(в) поне двама от специалистите да имат 3 години опит в поддръжка на Microsoft Windows 7, 10 операционни системи.

14.7.5.3. Екипи към Услуга 3, в частта „Поддръжане и надграждане на приложен софтуер” за МФ и ВРБ (без НАП и АМ):

(1) Екип „УЗ-МФ-Microsoft“: За приложния софтуер, изискващ среда на **Microsoft** следва да се осигури един екип от минимум 10 специалисти, в т.ч. ключови експерти, по осигуряване на поддръжане и надграждане на приложен софтуер с:

(а) Професионален опит на всеки от специалистите: 3 години опит в проектирането, разработването, внедряването и поддръжането на приложен софтуер с използване на Microsoft технологии като .NET Framework, Microsoft Visual Studio, Microsoft SQL Server.

(б) Ключови експерти в състава на екипа с валидни сертификати, както следва:

- един експерт в областта „Windows Server Certifications“, с един от следните сертификати: **MCSE**: Server Infrastructure или **MCSA**: Windows Server 2012, или **MCSA**: Windows Server 2008: **MCITP**: Server Administrator on Windows Server 2008, или **MCITP**: Enterprise Administrator on Windows Server 2008, или **MCTS**: Windows Server 2008 Applications Infrastructure, Configuration; или еквивалент;
- двама експерти в областта „Developer certification“, с един от следните сертификати: **MCSD**: Windows Store Apps, или **MCSD**: Web Applications, или **MCSD**: Application Lifecycle Management, или **MCPD**: Web Developer, или **MCPD**: Windows Developer, или **MCTS**: .NET Framework 4, Web Applications, или **MCTS** .NET Framework 4, Service Communication Applications; или еквивалент;
- един експерт в областта „Database certification“, с един от следните сертификати: **MCSE**: Data Platform или **MCSE**: Business Intelligence, или **MCTS**: .NET Framework 4, Data Access, или **MCSA**: SQL Server 2012; или еквивалент.

(2) Екип „УЗ-МФ-Java“: За приложния софтуер, използващ **Java технологии**

следва да се осигури един екип от минимум 10 специалисти по осигуряване на поддържане и надграждане на съществуващ приложен софтуер с:

(а) Професионален опит на всеки един от специалистите от екипа: 3 години опит в проектирането, разработването, внедряването и поддържането на приложен софтуер с използване на Java 2 технологии;

(б) Поне двама специалисти в състава на екипа да притежават валидни сертификати за програмиране на Java или еквивалентен.

(3) Екип **„УЗ-МФ-Аналитици“**: За проектите по надграждане на приложен софтуер следва да се осигури минимум 1 специалист - **бизнес аналитик**, отговарящ на следните минимални изисквания:

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: икономика, или информатика и компютърни науки, или математика, или администрация и управление, или право;

(б) Професионален опит:

- 5 години практически опит в разработката на информационни системи за публичните финанси, банкови или финансови институции и в разработката на спецификации за информационни системи;
- Практически опит в използването на методи и средства за разработка на обектно ориентирани информационни системи, използвайки стандартни методологии.
- Практически опит в разработката на спецификации за тестване.

(в) Валиден сертификат, свързан с бизнес анализи, издаден от сертифициран център и/или сертификат в областта на управлението на ИТ услуги ITIL Foundation или еквивалент.

(4) Екип **„УЗ-МФ-Системни архитекти“**: За проектите по развитие на приложен софтуер следва да се осигури минимум 1 специалист - **системен архитект**, отговарящ на следните минимални изисквания:

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика, или икономика ;

(б) Професионален опит:

- 5 години практически опит в разработката на ИТ модели и ИТ архитектури;
- Опит с Microsoft и J2EE платформи за разработка;
- Опит с XML.
- Практически опит в транзакционни информационни системи, извършващи обмен на съобщения, работещи в реално време.

(в) Валиден сертификат, свързан с ИТ архитектури и сертификат за информационна сигурност CISSP или еквивалентни, издадени от сертифициран център;

(г) Наличие на сертификат в областта на управлението на ИТ услуги ITIL Foundation или еквивалент.

14.7.5.4. Екип към Услуга 3, в частта **„Поддържане и надграждане на приложен софтуер“** за НАП

(1) Екип **„УЗ-НАП-Oracle“**: За приложния софтуер, изискващ среда на **Oracle**

следва да се осигури екип от минимум 11 сертифицирани специалисти с необходимата квалификация, отговаряща на дейностите по осигуряване на поддържане и надграждане на приложен софтуер, с валидни сертификати, от които:

- трима с Oracle PL/SQL Developer или еквивалент;
- един с Linux LPI2 или еквивалентен;
- един с Zend PHP5 или еквивалентен;
- пет с Oracle Java или еквивалентен;
- един с Oracle Certified Associate DBA или по-висок или

еквивалентен;

(а) Професионален опит на всеки един от специалистите - три години опит в областта на поддържане и развитие на приложен софтуер.

(2) Екип „УЗ-НАП-Аналитици“: За проектите по надграждане на приложен софтуер следва да се осигури минимум 1 специалист - **бизнес аналитик**, отговарящ на следните минимални изисквания:

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: икономика, или информатика и компютърни науки, или математика, или администрация и управление, или право;

(б) Професионален опит:

- Практически опит в използването на методи и средства за разработка на обектно ориентирани информационни системи, използвайки стандартизирани методологии.
- Практически опит в разработката на спецификации за тестване.
- практически опит с UML.

14.7.5.5. Екип към Услуга 3, в частта „Поддържане и надграждане на приложен софтуер“ за АМ:

(1) Екип „УЗ-АМ-общ“: За услугата „Поддържане и надграждане на приложен софтуер“ следва да се осигури екип от минимум 40 специалисти по осигуряване на поддържане и надграждане на приложен софтуер, както следва:

(а) Професионален опит:

- 3 години опит в разработването и поддържането на приложен софтуер с използване на IBM Informix или Java 2 Enterprise Edition или JBOSS по подобни проекти (проектиране, разработване, внедряване, поддръжка или приложно администриране на софтуер);

(б) Минимум следните специалисти с валидни сертификати:

- двама с IBM Certified Database Associate - Informix или преминато обучение в областта на Informix Database, или еквивалентни;
- един с IBM DataStage или преминато обучение в областта на IBM DataStage, или еквивалентни;
- четирима с Oracle Java Certified Professional или преминато обучение в областта на Java 2EE Development, или еквивалентни;
- един с RHCE – Red Hat Certified Engineer или сертификат LPIC2 - Linux Professional Institute Certification level 2, или

преминато обучение в областта на Linux операционни системи, или еквивалентни;

- един с JBoss Certified Application Administrator (JBCAA) или преминато обучение в областта на JBoss Application Administration, или еквивалентни;
- един с NetIQ Identity Manager Specialization или преминато обучение в областта на NetIQ Identity Manager, или еквивалентни;
- един с NetIQ Access Manager Specialization или преминато обучение в областта на NetIQ Access Manager, или еквивалентни.

(2) Екип „УЗ-АМ-Аналитици“: За проектите по поддръжка и надграждане на приложен софтуер следва да се осигури екип от минимум 3 специалисти - **бизнес-аналитици**, отговарящи на следните минимални изисквания:

(а) Образователно-квалификационна степен: висше образование в някое от професионалните направления: икономика, или информатика и компютърни науки, или математика, или администрация и управление, или право;

(б) Професионален опит:

- 5 години практически опит в проекти за разработка на информационни системи и спецификации към тях;
- Практически опит в най - малко един успешно завършил проект* с използвани едновременно следните методики и технологии – RUP, UML, ARIS, Java, Linux, Informix, XML, Jboss;

**За успешно завършил проект се счита дейност или набор от дейности по проекта, резултатът от които е надлежно предаден и приет в срок и без възражения, независимо дали проектът е окончателно приключил и/или е в гаранционна поддръжка.*

- Практически опит в разработката на спецификации за тестване.

(в) Валиден сертификат за завършено обучение за бизнес моделиране с платформата ARIS.

14.7.5.6. Териториални екипи към Услуга 3:

(1) Екипи „УЗ-Териториални“: Следва да се осигури необходимия брой специалисти – минимум по един във всеки областен град, съгласно посоченото в т.5.4. Всеки един от специалистите трябва да има минимум 2 години опит като:

(а) системен администратор или

(б) ИТ специалист в дейности по администриране, инсталиране, конфигуриране, диагностициране, локализиране и отстраняване на проблеми и поддръжане на бази данни.

14.7.5.7. Екип към Услуга 8 „Интеграция на приложен софтуер за АМ“

(1) Екип У8: За извършване на дейностите по услугата следва да се осигури екип от минимум 3 специалисти с висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника,

или математика, или икономика. От тях:

(а) **Системен архитект** - минимум 1 специалист, отговарящ на следните минимални изисквания:

- Професионален опит:
 - ✓ 3 години практически опит като системен архитект в ИТ проекти, включващи проектиране и изграждане на модели и/или архитектури;
 - ✓ Практически опит в най- малко един успешно завършил проект* с използвани едновременно следните методики и технологии – RUP, UML, ARIS, Java, Linux, Informix, XML, Jboss;

**За успешно завършил проект се счита дейност или набор от дейности по проекта, резултатът от които е надлежно предаден и приет в срок и без възражения, независимо дали проектът е окончателно приключил и/или е в гаранционна поддръжка.*

- ✓ Опит с транзакционни информационни системи, извършващи обмен на съобщения, работещи в реално време и използващи Informix, JEE/JBOSS, XML.
- Валиден сертификат за успешно издържан изпит по ИТ архитектури по основите на архитектурната рамка TOGAF 9.

(б) **Специалист бази данни** - минимум 1 специалист, отговарящ на следните минимални изисквания:

- Професионален опит:
 - ✓ 3 години практически опит в разработката на ИТ проекти, включващи проектиране и оптимизация на комплексни бази данни;
 - ✓ Практически опит в най- малко един успешно завършил проект* с използвани едновременно следните методики и технологии – RUP, UML, ARIS, Java, Linux, Informix, XML, Jboss;

**За успешно завършил проект се счита дейност или набор от дейности по проекта, резултатът от които е надлежно предаден и приет в срок и без възражения, независимо дали проектът е окончателно приключил и/или е в гаранционна поддръжка.*

- ✓ Опит с транзакционни информационни системи, извършващи обмен на съобщения, работещи в реално време и използващи Informix, XML.
- Валиден сертификат IBM Certified Database Associate for Informix или еквивалентен;

(в) **Специалист по качеството (QA)** - минимум 1, отговарящ на следните минимални изисквания:

- Професионален опит:
 - ✓ 3 години практически опит, свързан с осигуряване на качеството на информационни системи;
 - ✓ Практически опит в най - малко един успешно завършил проект* с използвани едновременно следните методики и технологии – RUP, UML, ARIS, Java, Linux, Informix, XML,

Jboss;

**За успешно завършил проект се счита дейност или набор от дейности по проекта, резултатът от които е надлежно предаден и приет в срок и без възражения, независимо дали проектът е окончателно приключил и/или е в гаранционна поддръжка.*

- Валиден сертификат ISTQB (International Software Testing Qualifications Board) или еквивалентен.

14.7.5.8. Екип към Услуга 9 „Поддръжане на SAP системата на МФ.

(1) Екип „У9-SAP“: Следва да се осигури екип от минимум 6 специалисти – **SAP консултанти, SAP програмист и SAP администратори**, отговарящи на следните минимални изисквания:

A. SAP консултанти – трима:

(а) Образователна степен: висше образование в професионално направление икономика.

(б) Професионален опит: 3 години опит в:

- Използване на SAP ERP 6.0 функционалности за финансово-счетоводни дейности и бюджетно счетоводство;
- Анализиране на потребителски изисквания и консултиране на потребители за използването на SAP ERP 6.0 функционалности за счетоводни операции;
- Конфигуриране, тестване, документиране;
- Обучение на потребители за използване на SAP функционалности за финансово-счетоводни дейности и бюджетно счетоводство.

(в) Сертификати. Поне един специалист от консултантите следва да притежава валиден сертификат за Solution Consultant Financials – Financial Accounting for SAP или SAP Certified Application Associate - Procurement with SAP ERP 6.0 EHP6 или еквивалентни.

B. SAP програмист – един:

а) Образователна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика.

б) Професионален опит:

- 1 години опит в програмиране на ABAP;
- 1 година опит в създаването на статични и динамични справки и отчети в SAP система;
- Познания по реализирането на финансово-счетоводни дейности и бюджетно счетоводство със SAP система;
- Опит във внедряването на SAP ERP 6.0 приложения;
- Познания по база данни DB2.

в) Сертификати: валиден сертификат за BC 400 ABAP Workbench Foundations и BC 401 ABAP Objects или еквивалентен.

C. SAP администратори - двама:

(а) Образователна степен: висше образование в някое от професионалните направления: информатика и компютърни науки, или комуникационна и компютърна техника, или математика.

(б) Професионален опит:

- 3 години опит в администриране, поддръжка, внедряване и надграждане на SAP ERP 6.0.;
- 3 години опит в настройване на системната архитектура на SAP ERP 6.0, на бази данни и експлоатационни параметри, както и балансиране на натоварването на хардуер и мрежи.

(в) Сертификати. Поне единият SAP администратор следва да притежава валиден сертификат за SAP Certified Technology Associate – System Administration (DB2 LUW) или еквивалентен.

14.7.5.9. Екипи към Услуга 10 „Център за поддръжка на потребители“:

(1) Екип **„У10-СД ниво 1“**: Следва да се осигури минимум 11 оператора (6 броя на работно време в диапазона 08:00 – 20:00 часа и 5 броя на денонощен режим на работа включително в празнични и почивни дни) за Национална автоматизирана информационна система Service Desk на АМ, отговарящи на следните минимални изисквания:

(а) Образователна степен: завършено средно образование или по-висока;

(б) Владее на английски език – говоримо и писмено.

(2) Екипи **„У10-Териториални екипи в Териториалните митнически учреждения в страната и ЦМУ „СД ниво 2“**: Следва да се осигури по един екип в ЦМУ и всяко Териториално митническо учреждение със съответния брой специалисти за извършване на дейностите по предоставяне на услугата в съответствие с работното време на митническите учреждения, посочени в Приложение №1.6, отговарящи на следните минимални изисквания:

(а) Образователна степен: завършено средно образование или по-висока;

(б) Професионален опит на всеки един от специалистите:

- Поддръжка на Microsoft Windows - минимум 2 години;
- Поддръжка на системен и приложен софтуер, работни станции, мрежи и техническото оборудване;
- Извършване на софтуерна и хардуерна диагностика/профилактика на ИТ оборудване;
- Инсталиране, преинсталиране и обновяване на операционни системи;
- Инсталиране, поддържане и настройване на системен и приложен софтуер;

(в) Броят на участниците в екипите се определя от Изпълнителя при спазване на изискванията в точка 13.3.1.2(1).

14.8. Приложение № 6. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата

Таблица 21. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата

Приоритет	Въздействие върху бизнеса
1 Критичен	<p>Критично влияние върху бизнеса. Изисква незабавно действие.</p> <ul style="list-style-type: none"> Пълно прекъсване на една или повече услуги, свързани с критични за дейността функции в системата на МФ в момента на възникването им; Недостъпност до тези функции и информационни ресурси, която пряко и съществено засяга способността на офис, ключови или голям брой клиенти да ги използват и да изпълняват основни задължения; Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на МФ или негови клиенти; Създава висок риск за компрометиране на информация в системите; Нарушена комуникация с други страни от ЕС; Нарушена комуникация с икономическите оператори ; Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на ключов обект в системата на МФ; Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху бизнес операциите на потребителите или системната среда във ведомство на Възложителя или в имиджа на същото или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността. Ще бъде необходимо участникът, избран за изпълнител, да ангажира необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема, като работата продължава до неговото отстраняване. Под „критична функционалност не функционира нормално” се разбира функционалност, която не позволява обслужване на клиентите на ведомството или забавянето в изпълнението им надвишава нормалните в конкретния случай.
2 Висок	<p>Съществено влияние върху бизнеса.</p> <ul style="list-style-type: none"> Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване; Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни. Ще бъде необходимо участникът, избран за изпълнител, да ангажира необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните бизнес часове до неговото отстраняване.
3 Среден	<p>Несъществено влияние върху бизнеса.</p> <p>Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите на офис или клиенти. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво.</p> <p>Нормалната производителност на системата или част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната. Участникът, избран за изпълнител, ще трябва да ангажира необходимите ресурси за отстраняване на проблема.</p>
4 Нисък	<p>Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му.</p> <p>В момента липсва пряко влияние, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет.</p>

Приоритет	Въздействие върху бизнеса
	Обикновено се свързва с подобряване на функционирането на услуга или награждането ѝ. Отстраняването се планира съвместно с Възложителя и не е обект на планиране на срокове в настоящия документ. Възложителят може да изисква информация или помощ по въпросите на възможности на продукт, инсталация или конфигурация. Няма пряко влияние върху функционалността на информационната система в момента на възникването, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет.

Забележка:

1. Приоритетът на конкретните случаи се определя от Възложителя и не може да се променя едностранно от Изпълнителя;
2. За инциденти/проблеми от първи и втори приоритет е допустимо във времето за отстраняване на инцидента/проблема да бъде намерено временно решение, с цел намаляване на неговото влияние върху работоспособността на системата до предоставяне на специализирана версия в определен срок; това води до снижаване на приоритета на инцидента, но не и до закриването му.
3. Под „инцидент” следва да се разбира понятието съгласно ITIL v.3.

14.9. Приложение № 7. Параметри на качеството на обслужване на МПД за нуждите на АМ

Таблица 22. Параметри на качеството за МПД на АМ - ДЕФИНИЦИИ	
Термин	Дефиниция
Наличност в проценти	Процентът на договорените часове, за които услугата или част от нея е достъпна за определен период от време.
Работни дни	От понеделник до петък без националните и официални празници
Извънработно време	От 20:00 – 08:00 часа всеки работен ден, събота, неделя, национални и официални празници
Работни часове (Работно време)	08:00-20:00 всеки работен ден
Инцидент	Всяко събитие, което причинява прекъсване и/или намаляване на качеството на услугата.
Продължително прекъсване	Прекъсване на услугата за повече от четири (4) работни часа
Планирана недостъпност	Планирано прекъсване на една или повече услуги.
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване - да получава и / или изпраща съобщения от/до търговския сектор или от / до други страни в рамките на външни и / или общия домейн.
Непланирана недостъпност	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.
Услуга	Управление на МПД във всички МУ.
Част от услуга	Управление на МПД в едно или няколко МУ.

Таблица 23. Наличност на МПД в проценти и часове на месечна база за АМ				
Предоставяне на услугата	В рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане услугата в работно време за един месец за съответно МУ	Извън рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане на услугата в извънработно време за един

				месец за съответно МУ
В МУ разположено в областен център или МУ със специален режим на работа	99,50%	<1,25 часа	98,00%	<9,66 часа
Във всяко друго МУ	99,50%	<1,25 часа	95,00%	<24,16 часа

Забележка:

(а) Работното време е съгласно Таблица "Дефиниции".

(б) Времето за реакция включва действията на екипите на Изпълнителя и започва да тече от момента на съобщаване и/или регистриране на инцидента и изисква извършване на диагностика и взимане на решение за отстраняване на инцидента от Изпълнителя или известяване на трета страна (по сключен договор на Възложителя, а за МПД – по договор с телекомуникационен оператор, за осигуряване на комуникационна свързаност или с Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) или с доставчик на оборудване). Това известяване е допустимо само в случаите, когато отстраняването на проблема не е в компетентността и задълженията на Изпълнителя;

(с) Времето за отстраняване се отчита само в случаите, в които проблемът се отстранява от екипите на Изпълнителя. Отчитането става от момента на съобщаване и/или регистриране на инцидента до момента на възстановяване на нормалната работоспособност или намиране на временно решение. В последния случай инцидентът не се закрива, но може да бъде снижен неговия приоритет, ако има условия за това;

(д) При известяване на трета страна, екипите на Изпълнителя остават на разположение до пълното отстраняване на инцидента или намирането на временно решение.

(е) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 11 часа трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 11 часа.

(ф) При изчисляване на отпадане на услугата не се включват:

- времето за планирана недостъпност;
- времето за отстраняване на проблема в случаите, когато Изпълнителят е спазил изискванията по таблица 3, както и в случаите извън задълженията на Изпълнителя (по сключен договор на Възложителя, а за МПД – по договор с телекомуникационен оператор за осигуряване на комуникационна свързаност или с ДАЕУ, или с доставчик на оборудване).

Важно:

Обявяването на планирано прекъсване става посредством уведомяване на АМ минимум 7 работни дни предварително. Уведомяването трябва да съдържа:

- начална дата и час;

- крайна дата и час;

-причина;

-засегнати МУ.

14.10. Приложение № 8. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ

Таблица 24. Параметри на качеството при поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ - Дефиниции	
Термин	Дефиниция
Работоспособност	Процентът на договорените часове, за които модул/система е достъпен/а за определен период от време.
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници
Извънработно време	От 20:00 – 08:00 часа всеки работен ден, събота, неделя, национални и официални празници
Работни часове (Работно време)	08:00-20:00 всеки работен ден
Инцидент	Всяко събитие, което причинява или може да предизвика прекъсване и/или намаляване на качеството на услуга предоставяна от АМ.
Продължителна неработоспособност	Прекъсване на услуга предоставяна от АМ за повече от четири (4) работни часа
Планирана неработоспособност	Планирано прекъсване на един/а или повече модули/системи.
Неработоспособност	Неспособността на модул/система да осигури нормалното обслужване - да получава и / или изпраща и обработва съобщения от/до търговския сектор или от / до други страни в рамките на външни и / или общия домейн.
Непланирана неработоспособност	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги предоставяни от АМ или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.
Осигуряване на нормално обслужване	Постигане на работоспособност на специализирания софтуер в АМ: 99,5% през работно и 98% извънработно време на месечна база.
Услуга, предоставяна от АМ	Съвкупност от модул/и/система/и предоставяща/и възможността на външни и вътрешни потребители да декларират, обработват и контролират по електронен път стоки, товари и превозни средства и да се получават и / или изпращат и обработват съобщения от/до търговския сектор или от / до други страни в рамките на външни и / или общия домейн.

Таблица 25. Работоспособност на специализирания софтуер в проценти и часове на месечна база за АМ				
Работоспособност	В рамките на работните часове	Максимална сумарна неработоспособност на модул/система в работно време за месец	Извън рамките на работните часове	Максимална сумарна неработоспособност на модул/система в извънработно време за месец
за всеки един модул/система, попадащ/а в обхвата на ИГП	99,50%	<1,25 часа	98,00%	<9,66 часа

Таблица 26. Планиране на прекъсвания (планирана неработоспособност) в зависимост от броя съобщения, обменяни от системата за АМ				
Брой съобщения за система, които се обменят дневно в общия домейн	Брой съобщения за система, които се обменят дневно в националния домейн	Продължителност на планирана неработоспособност		
		< 1 час	от 1 до 6 часа	от 6 до 11 часа
< 1000 (БАЦИС, Модул национално приложение СКВ)	< 1000 (БАЦИС)	По всяко време	По всяко време	Извън работните часове

Таблица 26. Планиране на прекъсвания (планирана неработоспособност) в зависимост от броя съобщения, обменени от системата за АМ				
между 1000 и 10000 (МИСТ, МИСИ)	между 1000 и 10000 (модул национално приложение СКВ)	По всяко време	Извън работните часове	В почивни дни или по време на официални празници
повече от 10000	повече от 10000 (МИСТ, МИСИ)	По всяко време	В почивни дни или по време на официални празници	В почивни дни или по време на официални празници
<p>Забележка:</p> <p>(а) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 11 часа трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 11 часа.</p> <p>(б) Работните часове са съгласно Таблица „Дефиниции“.</p> <p>Важно: Обявяването на планирано прекъсване става посредством уведомяване на АМ минимум 7 работни дни предварително. Уведомяването трябва да съдържа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - начална дата и час; -крайна дата и час; -причина; -засегнати МУ. 				

Таблица 27. Непланирани прекъсвания/инциденти (всяко прекъсване, за което АМ не е уведомена 7 работни дни предварително)				
Приоритет на инцидента	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, тах
1	1 час	< 4 часа	В специална версия	24 ч.
2	2 часа	24 ч.	В специална версия	72 ч.
3	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	Съгласно Забележки (ж)
4	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	Съгласно Забележки (ж)
<p>Забележки:</p> <p>(а) Всички инциденти се отчитат в системата за регистриране на проблеми на АМ;</p> <p>(б) Работно време е съгласно Таблица "Дефиниции";</p> <p>(в) Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване регистрирането на повредата от Изпълнителя;</p> <p>(г) При определяне на приоритета следва да се има предвид таблица „Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата“;</p> <p>(д) Планът за решение (отстраняването на проблема или предлагането на временно решение, което да възстановява поне частично работоспособността на системите) не трябва да превишава стойностите в колона „План за решение, тах“;</p> <p>(е) Специална версия се предава до 5 работни дни от момента на потвърждаване регистрирането на проблема от Изпълнителя;</p> <p>(ж) Следваща версия се предава не по-късно от 10 календарни дни след края на съответния период (1-ви период – от 1 седмица до 14 седмица включително; 2-ри период – от 15 седмица до 26 седмица включително; 3-ти период – от 27 седмица до 39 седмица включително; 4-ти период – от 40 седмица до 52 седмица включително) и включва отстраняването на всички проблеми регистрирани в системата за регистриране на проблеми на АМ, хранилище „Експлоатация“ за периода.</p> <p>(з) Приоритетът на конкретните случаи се определя от Възложителя и не може да се променя едностранно от Изпълнителя.</p> <p>(и) За инциденти от първи и втори приоритет е допустимо във времето за отстраняване на проблема да бъде намерено временно решение, което води до снижаване на приоритета му, но не и до закриването му.</p> <p>(й) Основен параметър на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ, е съотношението между предадени и внедрени версии на приложния софтуер. Това съотношение не може да бъде по-голямо от 3:2 (предадени:внедрени) версии</p>				

14.11. Приложение № 9: Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на НАП

Таблица 28. Параметри на качеството на обслужване за поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на НАП

Информационна система	Наличност и достъпност в рамките на работните дни в часовете от 8.00 до 20.00 часа	Максимално сумарно отпадане на системата в работно време за един месец	Наличност и достъпност извън рамките на работните дни и часове	Максимално сумарно отпадане на системата в извънработно време за един месец
1	2	3	4	5
А. Портал и електронни услуги, предоставяни от НАП	99,80%	Не повече от 0,5 часа	99,80%	Не повече от 1 час
В. Информационна система за наблюдение на качеството на електронните услуги (Zabbix)	99,50%	Не повече от 1,5 часа	99,80%	Не повече от 1 час
С. Документо-оборотна информационна система „Публични изпълнители“ (DOCADV) и централизирано програмно приложение за извличане на справочна информация от документооборотната информационна система „Публични изпълнители“ (ARCHADV)	99,50%	Не повече от 1,5 часа	98,00%	Не повече от 10 часа
Д. ИС Търговска несъстоятелност	99,50%	Не повече от 1,5 часа	98,00%	Не повече от 10 часа
Е. ИС Регистър на обменните бюра	95,00%	Не повече от 12 часа	90,00%	Не повече от 50 часа

Забележки:

1. Под “наличност” се разбира процента на договорените часове, за които информационната система е достъпна за определен период от време.

Под “достъпност” се разбира способността на информационната система или част от нея да осигури нормалното обслужване и работа на крайните потребители с нея, да получава и / или изпраща съобщения от/до потребителите или от / до други информационни системи или лица в рамките на външни и / или общата информационна инфраструктура в НАП.

2. При условие, че участникът, избран за изпълнител, планира преустановяване на достъпността до информационните системи, то същото се извършва посредством уведомяване от ръководителя на екипа от страна на участника, избран за изпълнител, до директора на дирекция ИСМБП при ЦУ на НАП и координатора по изпълнение на дейностите от настоящия документ минимум 7 (седем) работни дни предварително и след получаване на потвърждение за извършването му. Уведомяването трябва да съдържа: информационна система и/или компонент, за които се отнася прекъсването, начална и крайна дата и час на планираното прекъсване; причина и засегнати потребители/информационни системи. Уведомяването може да се извърши в писмен вид или по електронен път чрез електронно съобщение по имейл.

Преустановяването на достъпността до информационните системи следва да се планира от участника, избран за изпълнител извън работните часове или в почивни дни. По изключение и в случай, че преустановяването на достъпността до дадена информационна система продължава не повече от 1 (един) час, същото може да се планира и в работните дни и часове.

3. Участникът, избран за изпълнител, следва да осигури за времето от 8.00 до 20.00 часа всеки работен ден изпълнение на специфичните дейности, описани в настоящия документ, поправка и възстановяване при инциденти на място в НАП за информационна система А. „Портал и електронни услуги, предоставяни от НАП” и за времето от 8.00 до 20.00 часа всеки работен ден на дейностите за поправка и възстановяване при инциденти за информационни системи В “Информационна система за наблюдение на качеството на електронните услуги (Zabbix)”, С “Документооборотна информационна система „Публични изпълнители” (DOCADV) и централизирано програмно приложение за извличане на справочна информация от документооборотната информационна система „Публични изпълнители” (ARCHADV)”, D “Търговска несъстоятелност” и Е “Регистър на обменните бюра” с включено време за достигане до ЦУ на НАП, при необходимост. **Ограничението във времевата рамка не се отнася при възникване на проблеми с Критичен приоритет.** Времето за отстраняване на възникналите инциденти е в зависимост от критичността им по приоритети, описани в Таблица 21. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата.

Възникналите инциденти ще бъдат регистрирани в съществуващата в НАП система за регистриране на инциденти Бъгзилла от координатора по договор от страна на НАП, от служители на дирекция „Информационни системи и моделиране на бизнес процеси” (ИСМБП) или други заинтересовани дирекции, като приоритетът на проблемите ще бъде определян от екипа на НАП спрямо дефинираните нива на критичност. За дата на възлагане, от която започва да тече срокът за изпълнение ще се счита датата на въвеждане на установения инцидент в НАП системата за регистриране на инциденти. До системата за регистриране на инциденти ще бъде предоставен достъп на представителите на Участника, избран за Изпълнител.

Инцидентите могат да са от следния тип заявка:

Функционален проблем

Технически проблем

Заявки за съдействие

Заявка за корекция на данни

Също така, регистрирането на заявки за инциденти могат да бъдат регистрирани и в писмена форма чрез e-mail до ръководителя на екипа от страна на участника, избран за изпълнител или чрез телефонно обаждане до посочени от Изпълнителя лица.

Инцидентите ще се считат за решени на датата на инсталация на под-версия на или процедура за корекцията на съответната информационна система на тестова среда (или реална среда при липса на тестова среда) в случай на положително потвърждение от страна на представители на Възложителя за решаване на инцидента. При отрицателен отговор от страна на представители на Възложителя за решаване на инцидента, то ще се счита, че инцидентът не е решен и срокът за неговото отстраняване продължава до отстраняването му.

14.12. Приложение № 10 (към т. 4.3 от техническата спецификация)

Протокол
Готовност за предоставяне на услуги
по договор №.....201.. г.

Днес,, в гр.София, между:

1. Министерство на финансите, със седалище и адрес на управление: гр.София, ул.“Т. С. Раковски” № 102, ЕИК: 000695406, представлявано от – министър на финансите, наричано по-долу Възложител и

2., ЕИК, със седалище и адрес на управление: гр.....,, представляван от, действащ чрез пълномощника си –, наричан по-долу Изпълнител,

на основание т..... и във връзка с т..... от договор № ДОГ-...../.....201.. г., сключен между горепосочените страни, се състави и подписа настоящият протокол, с който страните удостоверяват следното:

1. Изпълнителят поема изпълнението на услугите, предмет на договор № ДОГ-...../.....201... г. в състоянието, в което те се предоставят към момента на подписване на настоящия протокол и обезпечават нормалното функциониране на ИТ инфраструктурата на МФ и ВРБ.

2. Изпълнителят стартира фактическото предоставяне на услугите, предмет на договор № ДОГ-...../.....201..... г., считано от 00:00 часа на деня, следващ датата на подписване на настоящия протокол от страна на Възложителя, като от този момент нататък поема изцяло отговорността за качествено, навременно и добросъвестно изпълнение на предмета на договора, приложенията към него и одобрените документи за регламентиране на дейности по проектите.

Този протокол се състави и подписа в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните и е неразделна част от Договор № ДОГ-..../.....201.... г.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:
Министър на финансите:

.....
(Владислав Горанов)

Дата:.....

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:
Упълномощено лице:

.....
(.....)

Дата:.....