



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ**

---

Приложение 16

**ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ**

за

**„Изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство  
на финансите”**

Документ „Техническо задание за изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на МФ“	Версия: 4.1	2015 г.
---	-------------	---------

## СЪДЪРЖАНИЕ

1.	Предназначение на документа	6
2.	Обхват	6
2.1.	Услуги .....	6
3.	Въведение	6
4.	Организация на работната среда, информационни технологии и изнесени дейности в системата на МФ	6
4.1.	Система на Министерство на финансите .....	6
4.2.	Информационни технологии в системата на МФ .....	7
	Таблица 1. Институционална архитектура на системата на МФ	8
5.	Изнесени дейности по управление на ИТ услуги	9
	Таблица 2. Услуги и структура на проектите в обхвата на услугите	9
6.	Организация на управлението на изнесените дейности	11
7.	изисквания По предоставянето на услугите	12
7.1.	Ръководство и управление на договорите по предоставянето на всички услуги, предмет на настоящото задание .....	12
7.2.	Изпълнителски екипи .....	13
7.3.	Изисквания към инфраструктурата на Изпълнителя .....	13
7.4.	Изисквания към териториалните екипи .....	14
7.5.	Управление на качеството .....	15
7.6.	Управление на риска .....	15
7.7.	Изисквания по сигурността .....	16
7.8.	Изисквания за оперативна съвместимост .....	18
7.9.	Изисквания по управление на работните процеси .....	18
7.10.	<b>Изисквания за тестове по приемане</b>	18
7.11.	Изисквания към документацията .....	19
7.12.	Други изисквания .....	22
8.	Преходен период	24
8.1.	Въведение .....	24
8.2.	Документи през преходния период .....	25
8.3.	Организация на дейностите през преходния период .....	25
8.4.	Дейности в преходния период .....	26
9.	Управление на МПД (Услуга 1)	29
9.1.	Цел и обхват на услугата .....	29
9.2.	Общи изисквания към Услуга 1 „Управление на МПД” .....	29
	Таблица 3. Параметри на качеството на обслужване при инциденти	30
9.3.	Специфични изисквания по проект 1.1 Поддържане и развитие на МПД .....	31
9.4.	Специфични изисквания по проект 1.2 „Извънгаранционно поддържане на техническите устройства на МПД” .....	33
9.5.	Специфични изисквания по проект 1.3 „Доставка на Интернет” .....	35
10.	Поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ (услуга 2)	36
10.1.	Общи изисквания .....	36
10.2.	Дейности по оперативен контрол .....	37

10.3.	Дейности по техническо поддържане .....	37
10.4.	Дейности по предоставяне на Център за услуги ( <i>Service Desk</i> ).....	40
10.5.	Изисквания към изпълнителския екип на Услуга 2 .....	41
11.	Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер (услуга 3)	41
11.1.	Цел и обхват на услугата .....	41
11.2.	Изисквания към изпълнителските екипи .....	41
11.3.	Общи изисквания за групите проекти, включени в настоящата услуга. ....	41
11.4.	Основни отговорности на Изпълнителя.....	42
11.5.	Изисквания за поддържане на приложен софтуер.....	46
11.5.1.	Общи данни.....	46
11.5.2.	Дейности по поддържане на приложен софтуер.....	46
Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване		52
11.6.	Изисквания за усъвършенстване на приложен софтуер.....	53
12.	Консултантски услуги в системата на МФ (услуга 4)	54
12.1.	Общи данни за услугата .....	54
12.2.	Дейности по предоставяне на консултантски услуги .....	55
12.3.	Други изисквания към услугата.....	56
13.	Доокомплектовки на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ (услуга 5)	56
13.1.	Цел и обхват на дейностите .....	56
13.2.	Изисквания към дейностите .....	56
14.	Интеграция на приложен софтуер за АМ (услуга 8)	56
14.1.	Цел и обхват на услугата .....	56
14.2.	Дейности в обхвата на услугата.....	57
15.	Поддържане на SAP системата на МФ (услуга 9)	59
15.1.	Поддържане на SAP системата в МФ.....	59
15.2.	Поддържане на системата СЕБРА в МФ .....	62
16.	Център за обслужване на потребители в АМ (услуга 10)	63
16.1.	Общо описание на „Център за обслужване на потребители в АМ“ .....	63
16.2.	Обхват на Услуга 10.....	64
16.3.	Специфични изисквания.....	65
<b>Таблица 5. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на дейности по Услуга 10</b>		<b>72</b>
17.	Изисквания към организацията, процесите, управлението на качеството и риска при предоставяне на услугите	73
17.1.	Организация и процеси за предоставяне на услугите .....	73
17.1.1.	Преходен период .....	73
17.1.2.	Управление на услугите .....	74
17.2.	Управление на качеството при предоставяне на услугите.....	75
17.2.1.	Организационна структура.....	75
17.2.2.	Гарантиране на качествените параметри .....	75
17.2.3.	Контрол на качеството.....	75
17.2.4.	Качество при предоставяне на Услуга 1 .....	75
17.2.5.	Качество при предоставяне на Услуга 3 .....	75
17.3.	Управление на рисковете при предоставяне на услугите .....	75

<b>17.3.1.</b>	Рискове .....	75
<b>17.3.2.</b>	Ограничаване на последствията от настъпване на рисково събитие .....	75
<b>17.3.3.</b>	Степен на критичност на рисковете .....	76
<b>18.</b>	Приложения	77
<b>18.1.</b>	Приложение № 1. Използвани термини и съкращения .....	77
	Таблица 6. Използвани термини и съкращения	77
<b>18.2.</b>	Приложение № 2. Офиси и работни места на МФ и ВРБ .....	81
	Таблица 7. Офиси на МФ	81
	Таблица 8. Офиси на АДФИ	81
	Таблица 9. Офиси на ДКХ	82
	Таблица 10. Офиси на ИАОСЕС	83
	Таблица 11. Офиси на НАП	83
	Таблица 12. Офиси на АМ	85
	Таблица 13. Офиси на АМ със специален режим на поддържане	92
	Таблица 14. Офиси на НКЖФ	93
<b>18.3.</b>	Приложение № 3. Актуални нормативни актове, регламенти, директиви, стандарти и други документи.....	93
<b>18.4.</b>	Приложение № 4. Описание на технически инфраструктури в системата на МФ, свързани с МПД .....	96
	Таблица 15. Критични устройства в МПД	98
<b>18.5.</b>	Приложение № 5.1 Описание на софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ).....	99
<b>18.6.</b>	Приложение № 5.2 Описание на софтуер в НАП .....	105
<b>18.7.</b>	Приложение № 5.3 Описание на софтуер в АМ.....	111
	Таблица 17. Системен софтуер и бази данни в АМ	111
	Таблица 18. Специализиран приложен софтуер в АМ	113
<b>18.8.</b>	Приложение № 6. Квалификация и професионален опит на ръководния персонал и екипите на Изпълнителя .....	131
<b>12.8.</b>	Приложение № 7. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата.....	142
	Таблица 19. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата	142
<b>12.9.</b>	Приложение № 8. Параметри на качеството на обслужване на МПД за нуждите на АМ .....	143
<b>12.10.</b>	Приложение № 9. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ.....	145
<b>12.11.</b>	Приложение № 10: Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на НАП.....	147
<b>12.12.</b>	Приложение № 11 (към т. 8 от заданието).....	149

## СПИСЪК НА ТАБЛИЦИТЕ

Таблица 1. Институционална архитектура на системата на МФ .....	8
Таблица 2. Услуги и структура на проектите в обхвата на услугите .....	9
Таблица 3. Параметри на качеството на обслужване при инциденти .....	30
Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване .....	52
Таблица 5. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на дейности по Услуга 10.....	72
Таблица 6. Използвани термини и съкращения .....	77
Таблица 7. Офиси на МФ.....	81
Таблица 8. Офиси на АДФИ.....	81
Таблица 9. Офиси на ДКХ .....	82
Таблица 10. Офиси на ИАОСЕС .....	83
Таблица 11. Офиси на НАП.....	83
Таблица 12. Офиси на АМ.....	85
Таблица 13. Офиси на АМ със специален режим на поддържане.....	92
Таблица 14. Офиси на НКЖФ .....	93
Таблица 15. Критични устройства в МПД .....	98
Таблица 16 Специализиран приложен софтуер в МФ и ВРБК (без НАП и АМ).....	100
Таблица 17. Системен софтуер и бази данни в АМ .....	111
Таблица 18. Специализиран приложен софтуер в АМ .....	113
Таблица 19. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата .....	142
Таблица 20. Параметри на качеството за МПД на АМ - ДЕФИНИЦИИ.....	143
Таблица 21. Наличност на МПД в проценти и часове на месечна база за АМ .....	144
Таблица 22. Параметри на качеството при поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ - Дефиниции .....	145
Таблица 23. Работоспособност на специализирания софтуер в проценти и часове на месечна база за АМ .....	145
Таблица 24. Планиране на прекъсвания (планирана неработоспособност) в зависимост от броя съобщения, обменяни от системата за АМ .....	145
Таблица 25. Непланирани прекъсвания/инциденти (всяко прекъсване, за което АМ не е уведомена 7 работни дни предварително) .....	146
Таблица 26. Параметри на качеството на обслужване за поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на НАП .....	147

## **1. ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ НА ДОКУМЕНТА**

Настоящото задание 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. ОБХВАТ**

### **2.1. Услуги**

ИТ услугите в системата на МФ, чието предоставяне и управление влиза в обхвата на настоящото задание, са описани подробно в Таблица 2. Услуги и структура на проектите в обхвата на услугите на т.5 и са както следва:

- (a) Услуга 1 - Управление на мрежата за пренос на данни (МПД);
- (b) Услуга 2 - Поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ;
- (c) Услуга 3 - Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер;
- (d) Услуга 4 - Консултантски услуги в системата на МФ;
- (e) Услуга 5 - Доокомплектовка на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ;
- (f) Услуга 8 – Интеграция на приложен софтуер за АМ;
- (g) Услуга 9 – Поддържане на SAP системата в МФ;
- (h) Услуга 10 – Център за обслужване на потребители в АМ.

**Забележка:** Услуга 6 и Услуга 7 не са обект на настоящото техническо задание

## **3. ВЪВЕДЕНИЕ**

Нормалното функциониране на системата на 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 в останалите ВРБ към министъра на финансите. Основна задача на ДИС-МФ и на ИТ звената във ВРБ е управлението (създаване, внедряване, поддържане и усъвършенстване) 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 и изискванията към начина на предоставянето им.

Използваните в документа съкращения и термини са пояснени в Таблица 6. Използвани термини и съкращения към Приложение № 1.

## **4. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНАТА СРЕДА, ИНФОРМАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ И ИЗНЕСЕНИ ДЕЙНОСТИ В СИСТЕМАТА НА МФ**

### **4.1. Система на Министерство на финансите**

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

4.1.1.2. За нуждите на настоящото задание, 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, Национален компенсаторен жилищен фонд - НКЖФ (накратко в документа - „МФ, без НАП и АМ“);

(2) Национална агенция за приходите (НАП);

(3) Агенция „Митници“ (АМ).

4.1.1.3. 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.

4.1.1.4. 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.

4.1.1.5. Списък на ВРБ и подробно описание на структурите им в страната, имащи отношение към предоставяне на услугите по това задание са дадени в Приложение № 2.

4.1.1.6. Списък на по-важните нормативни актове, регламентиращи структурата, дейността и функциите на ВРБ към министъра на финансите е даден в Приложение № 3.

## **4.2. Информационни технологии в системата на МФ**

### **4.2.1. Структура на ИТ в системата на МФ**

4.2.1.1. ИТ услугите се разглеждат като състоящи се от:

- (a) ИТ инфраструктура, съдържаща всички ИТ компоненти на услугите;
- (b) процеси по предоставянето и управлението им;
- (c) изпълнителски екипи.

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

### **4.2.2. Водещи принципи при управлението на ИТ услугите в системата на МФ**

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

4.2.2.2. Използване на единен архитектурен модел на ведомството (вж. Таблица 1. Институционална архитектура на системата на МФ), осигуряващ тясна връзка между посочените цели и политики и развитието на ИТ услугите.

4.2.2.3. 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.

4.2.2.4. 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).

4.2.2.5. 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:

- (a) частите от основните за МФ или ВРБ бизнес-процеси, които са възложени на подчинените им звена, съгласно съответния устройствения правилник на министерството или ВРБ;
- (b) съответстващите приложни програми или части от тях;
- (c) данните, за чието поддържане в актуално състояние отговарят.

#### 4.2.3. ИТ дейности в системата на МФ

4.2.3.1. В табл.1 е представен опростен модел на институционалната архитектура на системата на МФ и разпределение на дейностите между специализираните и ИТ звената.

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

Таблица 1. 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
<b>Бизнес-ниво</b> (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"> <li>Дефиниране и поддържане на стратегия и оперативни планове за развитие на ИТ услуги;</li> <li>Дефиниране на нови и модификация на съществуващи ИТ услуги;</li> <li>Поддържане на ИТ архитектурата и дефиниране на основните процеси по управлението ѝ;</li> <li>Дефиниране и поддържане на политика, процедури и правила за информационна сигурност. Отговорност за изпълнението.</li> </ul> 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 това задание).
<b>Ниво на данните</b> (Управление на данните)	Собственост и управление на данните. (Управление на съдържанието)	Управление на структурата и носителите на данни: <ul style="list-style-type: none"> <li>Проектиране и реализация;</li> <li>Поддържане.</li> </ul>
<b>Приложно ниво</b> (Управление на приложния софтуер)	1. Функционални изисквания към нов или усъвършенстван приложен софтуер. 2. Работа със софтуера. 3. Приложно администриране <sup>1</sup> .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Планиране, проектиране, доставка, внедряване и усъвършенстване на приложен софтуер.</li> <li>Поддържане на приложен софтуер.</li> </ul>
<b>Системно ниво</b> (Техническо управление на ИТ инфраструктурата)	Участие в подготовката и провеждането на процедури по възлагане на обществени поръчки	<ul style="list-style-type: none"> <li>Планиране, проектиране, доставка, внедряване и усъвършенстване на техническата инфраструктура.</li> <li>Поддържане на техническата инфраструктура.</li> </ul>

#### 4.2.4. ИТ инфраструктура<sup>2</sup> на МФ

4.2.4.1. ИТ инфраструктурата на МФ се състои от следните компоненти в различните нива на архитектурата:

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

<sup>2</sup> В настоящото задание терминът ИТ инфраструктура е използван разширено, в съответствие с ITILv.3 – включва хардуера и целия софтуер – системен и приложен.



(1) **На системно ниво.** Техническа ИТ инфраструктура, съдържаща:

(а) Техническо оборудване (хардуер), вкл. спомагателни системи като непрекъсваеми захранвания, климатични инсталации на ИТ центровете, пожароизвестителни системи, система за достъп в ИТ центровете и др.;

(б) Системен софтуер (сървърен и клиентски), като:

- Операционни системи и надстройки към тях (напр. за виртуализация);
- Софтуер за управление на устройства за съхранение на информация (*storages*), за управление на бази данни и др.;
- Системи за реализиране и управление на информационна сигурност;
- Софтуер за наблюдение и управление на ИТ инфраструктурата, поддръжка на потребителите и др.;

(с) 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.

## 5. ИЗНЕСЕНИ ДЕЙНОСТИ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИ

5.1.1.1. ИТ звената в системата на МФ изпълняват основната част от дейностите по управлението на ИТ услугите на стратегическо ниво (вж.табл.1), както и координиращи, контролни и част от изпълнителските дейности на останалите нива.

5.1.1.2. Част от дейностите по управлението на ИТ услуги се изнасят към външни организации – доставчици на продукти и услуги, както по това задание (таблица 2), така и по други договори на МФ или ВРБ с трети страни.

5.1.1.3. Услугите по настоящото задание са разделени в **групи проекти и проекти** с оглед спецификата на дейностите и тяхното управление.

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

5.1.1.5. 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 2. Услуги и структура на проектите в обхвата на услугите

Услуга	Група проекти	Проекти	Бенефициент
<b>1. Услуга 1</b> Управление на мрежата за пренос на данни (МПД)	-	Проект 1.1. Поддържане и развитие на МПД Проект 1.2. Извънгаранционно поддържане на техническите устройства на МПД Проект 1.3. Доставка на Интернет	МФ и всички ВРБ
<b>2. Услуга 2</b> Поддържане на ИТ инфраструктурата в МФ	-	Проект 2.1 Администриране Проект 2.2 Център за услуги (Service Desk)	МФ

Услуга	Група проекти	Проекти	Бенефициент
<b>3. Услуга 3</b> Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер	<b>Група проекти 3.1 – за МФ,</b> без НАП и АМ, както следва: <b>Група проекти 3.1.1</b> Поддържане на приложен софтуер;  <b>Група проекти 3.1.2</b> Усъвършенстване на приложен софтуер;	Проект 3.1.1.x <sup>1</sup> : Поддържане на приложен софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ)  Проекти 3.1.2.x: Усъвършенстване на приложен софтуер в МФ без НАП и АМ	МФ и ВРБ, без НАП и АМ
	<b>Група проекти 3.2 – за НАП,</b> както следва: <b>Група проекти 3.2.1</b> Поддържане на приложен софтуер;  <b>Група проекти 3.2.2</b> Усъвършенстване на приложен софтуер.	Проект 3.2.1.x: Поддържане на приложен софтуер в НАП;  Проекти 3.2.2.x: Усъвършенстване на приложен софтуер в НАП	НАП
	<b>Група проекти 3.3 за АМ,</b> както следва: <b>Група проекти 3.3.1</b> Поддържане на приложен софтуер;  <b>Група проекти 3.3.2</b> Усъвършенстване на приложен софтуер	Проект 3.3.1.x: Поддържане на приложен софтуер в АМ;  Проекти 3.3.2.x: Усъвършенстване на приложен софтуер в АМ	АМ
<b>4. Услуга 4</b> Консултантски услуги в системата на МФ	-	-	МФ и всички ВРБ
<b>5. Услуга 5</b> Доокомплектовка на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ	-	-	МФ и всички ВРБ

<sup>1</sup> Конкретният номер и име на всеки проект по поддържане или усъвършенстване се вписва в план-графика за съответната година

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

## 6. ОРГАНИЗАЦИЯ НА УПРАВЛЕНИЕТО НА ИЗНЕСЕНИТЕ ДЕЙНОСТИ

6.1.1.1. Управлението на изнесените дейности се извършва изцяло по процедура за управление на договори за изнесени дейности по управление на ИТ услуги (Процедурата) на Възложителя.

6.1.1.2. При осъществяване на дейностите Изпълнителят спазва стриктно утвърдените ИТ документи (политики, правила, процедури, инструкции и други) в МФ и ВРБ.

6.1.1.3. 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 дейностите и необходимите ресурси (кадрови и финансови) по услуги и проекти.

6.1.1.4. 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 необходим планиран финансов ресурс по всички проекти в услугата не може да надхвърля предвидената в договора годишна сума за услугата.

6.1.1.5. 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.

6.1.1.6. 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, настоящото техническо задание, утвърдения годишен ПГ за тях и изискванията на процедурата за управление на договори;

(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.

6.1.1.7. 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 изискванията на процедурата. В документа, чиито основни параметри отговарят на приетия план-график, като минимум се уточняват целта, обхватът, изискванията на потребителите, обемът на дейността, сроковете за изпълнение, необходимите ресурси (кадрови и финансови) и се прави оценка на риска.

6.1.1.8. 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.

6.1.1.9. Изискванията в настоящия документ, които са свързани с точно определени сертификати/лицензи/удостоверения да се тълкуват и в смисъл на техен равностоен еквивалент, което следва да е изрично посочено в предложението на Изпълнителя.

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

## **7. ИЗИСКВАНИЯ ПО ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИТЕ**

### **7.1. Ръководство и управление на договорите по предоставянето на всички услуги, предмет на настоящото задание**

#### **(1) Ръководител договор**

(a) Отговорности: Оторизиран от Изпълнителя негов служител, който пряко носи пълната отговорност за организацията, контрола и цялостното управление и изпълнение на договора. Местоизпълнението на задълженията му е в гр.София. Поддържа пряка връзка с Ръководител договор от страна на Възложителя (МФ), както и с трети страни, имащи отношение към изпълнението на договора. Подписва документи по възложените дейности, според изискванията на процедурата за управление на договори. Освен описаното, 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.

(b) Квалификация и професионален опит: Съгласно изискванията на Приложение № 6, т. 18.8.2

#### **(2) Ръководители на услуги (РУ) по ведомства**

(a) Отговорности: Оторизирани от Изпълнителя негови служители, които носят пълната отговорност за организацията, контрола и цялостното управление на услугите по ведомства. Поддържат пряка връзка с ръководителите на услуги по ведомства от страна на Възложителя. РУ по ведомства са общо четирима: двама за „МФ и ВРБК, без НАП и АМ“ и по един съответно за „НАП“ и за „АМ“. Местоизпълнението на задълженията им е в гр.София. Пряко подчинени са на ръководителя на договора. Поддържат пряка връзка с Възложителя, както и с трети страни, имащи отношение към предоставянето на дейностите по услугите. Разпределят и координират дейностите и отговорностите между екипите, пряко ангажирани с предоставянето на дадена услуга в съответното ведомство и проектите към нея. Подписват документи по възложените дейности, според изискванията на процедурата за управление на договори. Освен описаното, 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.

(b) Квалификация и професионален опит: Изискванията на Възложителя към РУ по ведомства са подробно разписани в Приложение № 6, т. 18.8.3.

**(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. Разпределя дейностите вътре в екипа, отговорен за изпълнението на проекта. Подписва документи по възложените дейности, според изискванията на процедурата за управление на договори. Поддържа връзка с екипите на Възложителя или други екипи, имащи отношение към дейността. Може да ръководи изпълнението на няколко проекта;

**(б) Квалификация и професионален опит:** Изискванията на Възложителя към ръководителите на проекти са описани в Приложение № 6, т. 18.8.4.

**7.2. Изпълнителски екипи**

7.2.1.1. 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.

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

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

7.2.1.4. 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.

7.2.1.5. Изискванията на Възложителя към екипите, в т.ч. и специфичните такива, произтичащи от особеностите на конкретната услуга, са подробно описани в Приложение № 6, т. 18.8.5.

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

**7.3. Изисквания към инфраструктурата на Изпълнителя**

7.3.1.1. За изпълнението на настоящото задание с необходимото качество Изпълнителят следва да разполага с офиси в София и на територията на Република България.

7.3.1.2. 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 и НАП, 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.

7.3.1.3. 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.

7.3.1.4. 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.

7.3.1.5. Изпълнителят осигурява за своя сметка всички необходими сертификати за електронни подписи, необходими му в хода на изпълнение на дейностите по настоящия документ, включително и свързните такива за тестовата си среда.

#### **7.4. Изисквания към териториалните екипи**

7.4.1.1. Изпълнителят следва да осигури екипи на територията на РБългария.

7.4.1.2. Териториалните екипи следва да осигуряват покриването на дейностите по съответната услуга в офисите на Възложителя, дадени в Приложение № 2, както и в офисите на други ведомства (например, областни управи, общини), съобразно спецификата на тези офиси и параметрите на качеството на обслужване към услугата.

7.4.1.3. 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. 9.2.3.4. 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. 9.2.3.4. (например: превозно средство, преносим компютър, сервизен куфар, тестер за мрежа, мобилен телефон и т.н, по преценка на Изпълнителя). Оборудването и експлоатационните разходи 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.7.2.

(4) Във всеки териториален екип следва да има поне един специалист, отговарящ на изискванията, посочени в Приложение № 6.

7.4.1.4. За Услуга 3 „Поддържане и усъвършенстване 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 № 6.

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

(1) Изпълнителят следва да осигури териториални екипи, разположени в градовете където са ситуирани 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 т.н, по преценка на Изпълнителя). Оборудването и експлоатационните разходи 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 № 2.6.

(4) Във всеки териториален екип следва да има специалисти, отговарящи на изискванията, посочени в Приложение № 6.

7.4.1.6. За услугите, които не са посочени в точка 7.4 не се изискват териториални

екипи.

## **7.5. Управление на качеството**

7.5.1.1. Изпълнителят следва да предложи и създаде организация за управление на качеството при предоставяне на всяка една от услугите.

7.5.1.2. Изпълнителят следва да разпише подробно своето предложение относно управлението на качеството по предоставяне на услугите в обхвата на поръчката за всяка група ведомства на Възложителя.

7.5.1.3. Информацията за управление на качеството трябва да бъде раздел в Техническото предложение на Изпълнителя.

7.5.1.4. Разделът по горната точка следва да съдържа дейностите за проследяване, контрол и одит на качеството, както и описание на създадената при Изпълнителя организация за управление на качеството за всяка услуга.

7.5.1.5. Изпълнителят следва да предостави споразумения за нивото на обслужване (SLA) на услугите „Управление на МПД“, „Извънгаранционно поддържане и развитие на приложен софтуер“ и „Интеграция на приложен софтуер за АМ“, в които да са фиксирани параметрите за тяхното качество и границите на поддържането им, съгласно изискванията на Възложителя. Тези споразумения ще станат неразделна част от договора. За останалите услуги по настоящия документ параметрите за качество на нивото на обслужване и границите на поддържането им се описват в съответния ДРДП.

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

7.5.1.7. С оглед гарантиране качеството на предоставяните услуги в обхвата на ТЗ и изискванията на международните стандарти, Изпълнителят следва да осигури необходимия брой специалисти по качеството, които да осъществяват контрол и мониторинг на предоставянето на услугите с изискуемите в настоящото задание параметри на качеството и SLA.

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

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

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

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

7.5.1.9. Ръководителят на конкретен проект е отговорен за:

(a) Качеството на изпълнение на дейностите по конкретен проект от план-графика за съответната година по дадена услуга;

(b) Разпределяне на задачи и отговорности в екипа по конкретния проект, свързани с изпълнението на процедурите по осигуряване на качеството;

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

## **7.6. Управление на риска**

7.6.1.1. Изпълнителят следва да предложи и 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.

7.6.1.2. Изпълнителят следва да разпише подробно своето предложение по

управлението на риска при предоставяне на услугите в обхвата на поръчката за всяка група ведомства на Възложителя.

7.6.1.3. Информацията за управлението на риска трябва да бъде раздел в Техническото предложение на Изпълнителя.

7.6.1.4. Разделът по горната точка следва да съдържа описание на основните роли и отговорности на участниците в процеса по управление на риска, използвана методика за оценка на риска, класификация на рисковете за всяка от услугите в обхвата на поръчката и основните процеси по управлението на риска.

7.6.1.5. Документът (разделът) по точка 7.6.1.3 задължително съдържа описание и оценка на основните рискове, които могат да попречат за постигането на целите по всяка от услугите в обхвата на поръчката и по групи ведомства на Възложителя. За всеки риск следва да е посочена степента на критичност (критичен, висок, среден или нисък) и мерките за минимизиране последствията от тях. Такива рискове могат да бъдат:

(1) Недобро познаване на:

- (a) мрежата за пренос на данни на Възложителя;
- (b) актуалния интеграционен модел, функционалност и взаимодействие на елементите на специализираните информационни системи при Възложителя;
- (c) приложния софтуер, подлежащ на поддържане, развитие и усъвършенстване;
- (d) бизнес-процесите, обхванати от всяка информационна система или регистър поотделно;
- (e) 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.

7.6.1.6. За всеки проект от услугите по настоящата поръчка се дефинират и оценяват конкретни и специфични за проекта рискове, които се разписват в съответното ДРДП.

## **7.7. Изисквания по сигурността**

7.7.1.1. Всички действия на Изпълнителя по поддържане нивото на сигурност както при управлението на МПД на МФ, така и по отношение на интеграцията, поддръжката и усъвършенстването 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, както и изискванията на ЕК за сигурност на информационните системи.

7.7.1.2. Изпълнителят следва да посочи вътрешната си организация и мерките за контрол по отношение на сигурността, цялостта 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.

7.7.1.3. При изпълнение на дейностите по изпълнение на тази поръчка участникът, избран за изпълнител, неговите подизпълнители 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;

(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 се изнася извън сградата на ЦУ на НАП документация, данни, програмен код в явен или изпълним вид, предоставени от Възложителя за изпълнението на тази поръчка.

7.7.1.4. Изпълнителят се задължава изцяло за своя сметка да предостави за ползване на Възложителя техническо решение, с което администраторите на Възложителя да могат да криптират данните, до които Изпълнителят има достъп, свързан с предмета на договорите.

7.7.1.5. Изпълнителят следва да има валиден сертификат за информационна сигурност ISO 27001 или еквивалент и вътрешни процедури за управление на качеството, инцидентите, промените и сигурността. Обхватът на сертификата следва да е относим към обхвата на услугите.

7.7.1.6. Изпълнителят трябва да притежава удостоверение за сигурност, разрешение за достъп или потвърждение по смисъла на Закона за защита на класифицираната информация.

7.7.1.7. Служителите, ангажирани с изпълнението на Услуга 1 и Услуга 2 от договора (екипите по т. 18.8.5.1(1) и т. 18.8.5.2(1)) следва да имат валидни разрешения за достъп до класифицирана информация с минимално ниво "Поверително".

7.7.1.8. Кандидатите следва да представят следните документи:

(1) Заверено копие на Удостоверение за сигурност на кандидата с минимално ниво "Поверително" и със срок на валидност най-рано до 31.07.2016 г.;

(2) Поименен списък на служителите от екипите по т. 7.7.1.7 с приложени Заверени копия на разрешения за достъп до класифицирана информация (РДКИ) с минимално ниво "Поверително" на тези служители. Валидността на РДКИ да е със срок най-рано до 31.07.2016 г.;

(3) Декларация за използване или неизползване на подизпълнител/-и. Когато се предвижда използването на подизпълнител/-и за тях се представят същите документи.

7.7.1.9. На основание чл.53 ал.3 от Закона за обществените поръчки, Възложителят определя в обявлението допълнителен срок, в който лицата, които не притежават документите по предходната точка следва да ги представят. В срока за получаване на заявления за участие тези лица подават до възложителя декларация за съгласие за извършване на проучване и прилагат необходимите документи по Закона за защита на класифицираната информация, които се изпращат от възложителя до компетентната служба

за сигурност.

## **7.8. Изисквания за оперативна съвместимост**

7.8.1.1. Изпълнителят следва да осигури поддръжката и усъвършенстването на информационните системи и приложния софтуер в системата на МФ, отговарящи на изискванията на чл. 20 от Наредба за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност (в актуална версия), съгласно принципите за оперативна съвместимост и информационна сигурност и изискванията за тяхното постигане, Закона за електронно управление и подзаконовите нормативни актове към него, а за АМ и в съответствие с ИТ стратегията на АМ в областта на митници и акцизи.

## **7.9. Изисквания по управление на работните процеси**

7.9.1.1. 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.

## **7.10. Изисквания за тестове по приемане**

7.10.1.1. Целта на провеждането на тестове по приемане е да се установи степента на съответствие на развитието и интеграцията на ИТ инфраструктури и/или усъвършенстван софтуер с функционалните и потребителски изисквания на Възложителя, както и пълната работоспособност и готовност за използване от всички крайни потребители в продукционна (експлоатационна) среда.

7.10.1.2. Изискванията на Възложителя относно тестването и приемането са подробно описани в Процедурата.

7.10.1.3. 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:

(a) 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.

(b) 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 усъвършенстваните 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 тестовете, тестови сценарии, тестови примери и т.н.

#### **7.11. Изисквания към документацията**

**7.11.1.** 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.

**7.11.2.** Изискванията на Възложителя относно документацията са подробно описани в Процедурата за управление на дейностите по договора. Допълнителни изисквания относно документацията може да бъдат уточнени при стартирането на проекта съответно в заявката (за проекти с възлагане) или в ДРДП (за проекти на регулярен принцип).

**7.11.3.** Изисквания по предавана документация съответно на МФ, АМ или НАП:

**7.11.3.1.** За всеки проект Изпълнителят изготвя два основни пакета документация – „Експлоатация” и „Описание”, които са неразделна част от предаването на реализацията. Тези пакети се поддържат актуални от Изпълнителя с нанесени промени от всеки проект и отчитане на конкретната специфика. Актуалните пакети „Експлоатация” и „Описание” са неразделна част при предаването и отчитането на дейностите по всеки проект.

**7.11.3.2. Пакет „Експлоатация” 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 6. Използвани термини и съкращения)

(2) Ръководство за администратора (виж Таблица 6. Използвани термини и съкращения)

(3) Ръководство за инсталиране и конфигуриране (виж Таблица 6. Използвани термини и съкращения)

(4) Процедура за възстановяване след срыв

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.

#### 7.11.3.3. Пакет „Описание” 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 допустими размер на файлове и други параметри, които дефинират 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:

(a) 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.

(b) 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 и в друго 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) Първоначалната инициализация на информационната система/модула

Детайлно описание на необходимите първоначални параметри, номенклатури, данни и други за целите на инициализация на системата/модула. Страница или системен потребител, които да осигурят първото логване в системата.

(10) Профили за достъп

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

(11) 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.

## 7.12. Други изисквания

**7.12.1.** Изпълнителят няма право да откаже предоставянето на съответните услуги по настоящото задание.

**7.12.2.** 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 настоящото задание, са дадени в Приложение № 3.

**7.12.3.** 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.

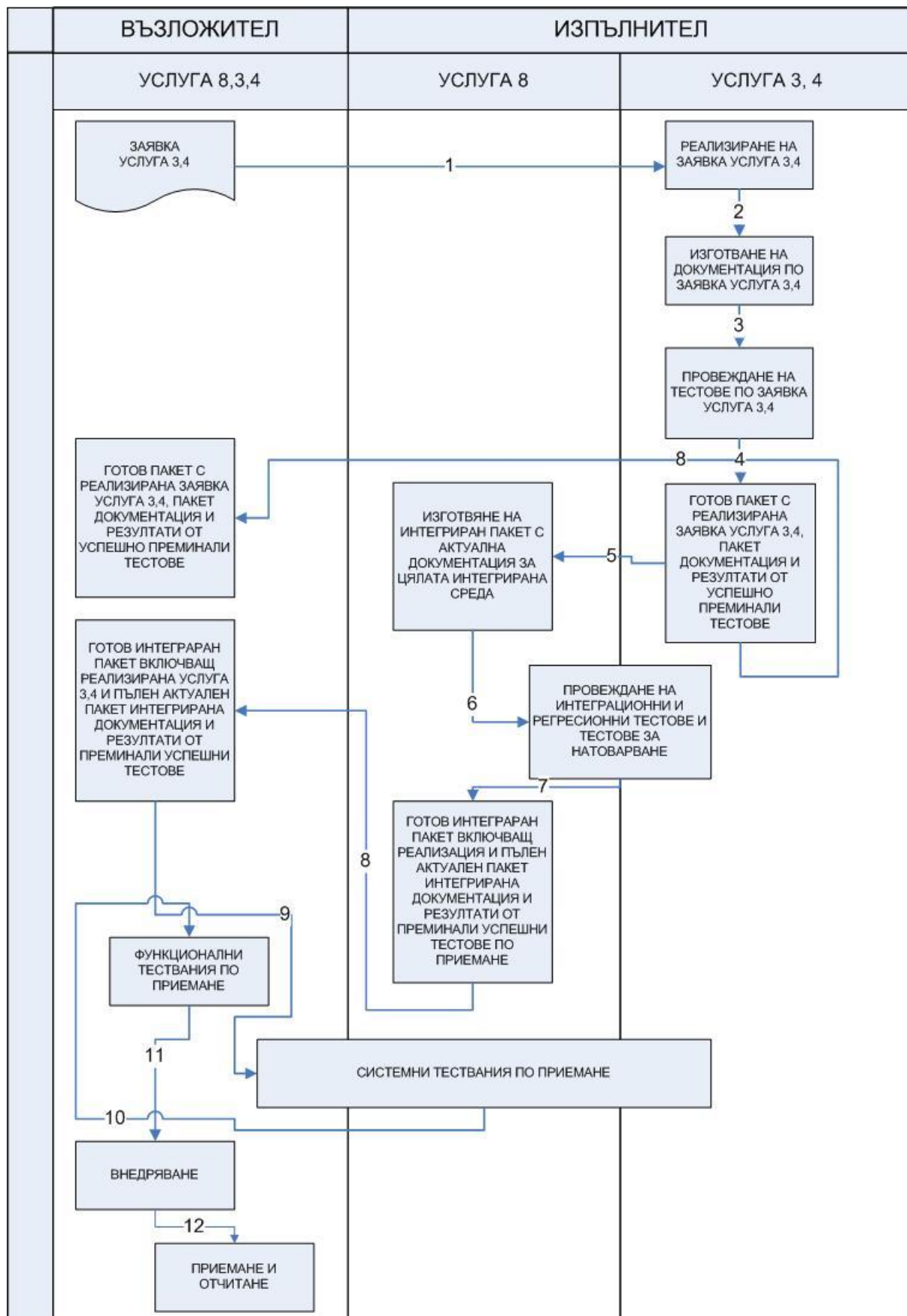
**7.12.4.** Схема на взаимодействие за АМ

Схемата по-долу (фиг.1) показва взаимодействието между услугите при усъвършенстване 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“ - Поддържане и развитие на приложен софтуер; Услуга 4 - Консултантски услуги;

Фиг.1



## 8. ПРЕХОДЕН ПЕРИОД

### 8.1. Въведение

8.1.1.1. Преходен период е времето от момента на подписване на договор по настоящото задание, до момента на подписването на протокол „Готовност за предоставяне на услуги“, 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) от новия Изпълнител (Приложение № 11). Максималната продължителност на преходния период е два месеца.

8.1.1.2. През преходния период услугите се предоставят от досегашния изпълнител, като отговорността по качеството им е изцяло негова.

8.1.1.3. През преходния период новият изпълнител не предоставя услугите, описани в настоящото задание и дейностите, извършвани от него през този период не са част от план-графика и от дължимото възнаграждение за първата година.

## **8.2. Документи през преходния период**

### **8.2.1. Документи, необходими за започване на преходния период:**

8.2.1.1. Наличие на подписан договор и всички приложения към него, в т.ч. „Процедура за управление на договори за изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на МФ“ (Процедура за управление на договори);

8.2.1.2. ИТ документи и процедури в МФ и ВРБ, имащи отношение към изпълнението на договора;

8.2.1.3. Координати на оторизираните от Възложителя и Изпълнителя отговорни лица за изпълнението на ролите „ръководител договор“ и „ръководители на услуги по ведомства“

### **8.2.2. Документи, свързани с изпълнението и отчитането на преходния период**

8.2.2.1. Изготвен от Изпълнителя и одобрен от Възложителя план-график на дейностите за всички услуги и по ведомства, които ще бъдат изпълнявани през преходния период;

8.2.2.2. Протоколи за предаване-приемане на наличната документация, правила, процедури, софтуер. 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;

8.2.2.3. Обобщени протоколи за услугите, за които е приложимо, по групи ведомства на Възложителя, които удостоверяват готовността на Изпълнителя за предоставяне на конкретните услуги;

8.2.2.4. Протоколи от работни срещи;

8.2.2.5. План-график за дейностите през първата година от договора, изготвен от Възложителя и остойностен от Изпълнителя, съгласно регламентираното в т. 8.4.16 и 8.4.17 от настоящия документ;

8.2.2.6. Изготвени от Изпълнителя и утвърдени от Възложителя Документи за регламентиране на дейностите по проектите за дейности/проекти, предоставяни на регулярен принцип, съгласно т. 8.4.18 от настоящия документ (кои дейности/проекти са регулярни е описано в т. 7.1.2 от Процедура за управление на договори за изнесени дейности).

8.2.2.7. Документите по т. 8.4.3 от настоящото задание.

8.2.2.8. Приемо-предавателен протокол „Готовност за предоставяне на услуги“. Протоколът се подписва от Изпълнителя и Възложителя след изпълнение на всички изисквания от Техническото задание 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.

## **8.3. Организация на дейностите през преходния период**

8.3.1.1. Съвместните дейности между Възложителя и съответния Изпълнител през

преходния период се извършват на срещи на оторизираните органи на Възложителя и Изпълнителя (ръководителите на договорите и ръководителите на услугите по ведомства).

8.3.1.2. В срещите могат да бъдат привлечани и други специалисти, вкл. представители на досегашния изпълнител в качеството им на консултанти на Възложителя.

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

8.3.1.4. На тези срещи се разглеждат въпроси, свързани с:

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

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

8.3.1.6. 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.

#### **8.4. Дейности в преходния период**

##### **8.4.1. Провеждане на първоначална среща, на която:**

8.4.1.1. Поименно се представят ръководителите на договора и ръководителите на услуги по ведомства от двете страни и техните контакти - телефон, е-мейл, чрез представяне на документите по т. 8.2.1.3.

8.4.1.2. Подписване на протокол за приемо-предаване на документите по т. 8.2.1.2.

8.4.1.3. Уточняват се въпроси, свързани с организацията на дейностите през преходния период по ведомства на Възложителя.

**8.4.2.** Ръководителят на договора от страна на Възложителя одобрява предварително съгласувания между страните план-график за дейностите през преходния период.

**8.4.3.** Изпълнителят подготвя и представя пред Ръководителя на договора на Възложителя за разглеждане и одобрение следните документи:

(1) 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;

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

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

(4) Процедури за физическото предаване на отговорностите по услугите по договора, които 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“.

(5) 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.

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

**8.4.4.** На оперативни срещи на ниво Ръководители на услуги по ведомства на Възложителя и Изпълнителя се извършва следното:

8.4.4.1. 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.

8.4.4.2. 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.

8.4.4.3. Конкретните дейности по предаване/приемане на информация, документация и други предвидени по-долу дейности се извършват на оперативни срещи от:

(1) Служители на ИТ звената на МФ и ВРБ под ръководството и отговорността на съответния Ръководител на услуга по ведомство на Възложителя;

(2) Служители на Изпълнителя под ръководството и отговорността на Ръководителя на договора или от съответния ръководител на услугата на Изпълнителя;

(3) Консултанти на Възложителя от досегашния изпълнител - при необходимост и по преценка на Ръководителя на договора за Възложителя.

**8.4.5.** Екипите на Изпълнителя се запознават с предадените документи и със съществуващите ИТ инфраструктури на МФ и ВРБ в обхвата на договора.

**8.4.6.** Детайлизация на обема и обхвата на конкретните дейности, посочени в техническото задание на Възложителя. Информацията по тази точка се използва за създаване от Възложителя на план-графика за първата година от изпълнението на договора.

**8.4.7.** За проектите и дейностите по договора през първата година, Възложителят разработва план-график и го предоставя на Изпълнителя. Изпълнителят по договора прави предложение за стойността на включените в план-графика проекти, на база договорените единични цени.

**8.4.8.** Други технически дейности, ако такива са предвидени в графика по предходната точка.

**8.4.9.** 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.

**8.4.10.** За услугата „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер“, Изпълнителят, на база предадената му от Възложителя документация изгражда в своята тестова среда системите и ги зарежда с тестови и номенклатурни данни изцяло със собствен ресурс. Съобразно одобрения план-график на дейностите през преходния период новият Изпълнител организира демонстрирането на работоспособността на изградените 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.

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

**8.4.12.** Изпълнителят изгражда основните работни процеси (управление на: инциденти; промени; конфигурации, 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 ангажменти.

**8.4.13.** 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.

**8.4.14.** 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.

**8.4.15.** Изпълнителят декларира готовност за поемане управлението на ИТ услугите по предмета на договора с изискваното качество, чрез подписване на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“. Протоколът се счита за подписан, след подписването му от страна на Възложителя.

**8.4.16.** На база на резултатите от дейностите през преходния период и нуждите на МФ и ВРБ, Ръководителят на договора от страна на Възложителя предлага план-график за предоставянето на услугите през първата година, който се съгласува с ръководителя на договора от страна на Изпълнителя.

**8.4.17.** План-графикът се подписва от Ръководителите на договора от страна на Изпълнителя (като „приел“) и Възложителя (като „утвърдил“).

**8.4.18.** Не по-късно от 10 дни след приемане на план-графика за текущата година, Изпълнителят изготвя и представя документите за регламентиране на дейностите по проект (ДРДП) за регулярните дейности/проекти, а за първата година ДРДП се изготвят и приемат преди подписването на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“. Документите се изработват и приемат по реда на процедурата за управление на договорите за „Изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата на Министерство на финансите“.

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

**8.4.20.** След приключване на всички описани по-горе действия и на база протоколите по предходната точка, както и одобрени от ръководителя на договора от страна на Възложителя всички посочени документи, се съставят и подписват от ръководителите на услуги по ведомства за Възложителя и Изпълнителя обобщени протоколи по услуги. След подписването на обобщените протоколи за услугите се пристъпва към подписване на протокола „Готовност за предоставяне на услуги“.

**8.4.21.** 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 й предоставяне с изискуемото качество.

## **9. УПРАВЛЕНИЕ НА МПД (УСЛУГА 1)**

### **9.1. Цел и обхват на услугата**

9.1.1.1. 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.

9.1.1.2. Описание на мрежата и техническите устройства в нея са дадени в Приложение № 4.

9.1.1.3. Дейностите по проектите се извършват изцяло от екипи на Изпълнителя.

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

9.1.1.5. 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

### **9.2. Общи изисквания към Услуга 1 „Управление на МПД”**

#### **9.2.1. Основни отговорности на Изпълнителя**

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

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

9.2.1.3. В ръководството и екипите по услугата следва да бъдат осигурени специалисти, отговарящи на описаните в Приложение № 6 изисквания.

9.2.1.4. В рамките на изпълнението на Проект 1.1 и 1.2, Изпълнителят следва да представя справки за актуалното състояние на топологията и оборудването на линиите в МПД на МФ при поискване от страна на Възложителя.

9.2.1.5. Изпълнителят следва при поискване от страна на Възложителя да представя становище за оптимизиране на МПД на МФ.

9.2.1.6. Изискванията към териториални екипи при управлението на МПД са описани в т. 7.4

9.2.1.7. 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 3. Параметри на качеството на обслужване при инциденти.

#### **9.2.2. Изисквания по информационна сигурност при управлението на МПД**

9.2.2.1. 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;

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

### 9.2.3. Управление и параметри на качеството. Основни отговорности по изпълнението

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

9.2.3.2. Ръководителят на проекта е отговорен за:

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

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

- (a) Отговарят за прилагането на стандартите за качество на предоставяне на услугите при изпълнението на своята работа;
- (b) Изпълняват възложените им задачи за осигуряване на качеството;
- (c) 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.

9.2.3.4. При възникване на инциденти в ИТ инфраструктурата и МПД, Изпълнителят следва да осигури параметрите на качеството на обслужване, посочени в Таблица 3. Приоритетите на инцидентите в ИТ инфраструктурата са съгласно Приложение № 7.

Таблица 3. 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
		извън работно време	4 часа	4 часа
	Други населени места	работно време за екипа	2 часа	8 часа
		извън работно време	4 часа	24 часа
2		работно време на екипа	2 часа	8 часа
3		работно време на екипа	4 часа	24 часа

#### Забележки:

- (a) „Работно време“ на екипа е непрекъснато от 8.00 ч. до 20.00 ч. в работни дни;
- (b) „Извънработно време“ е времето преди 8.00 ч. и след 20.00 ч. в работни дни, както и времето през почивни дни, национални и официални празници;
- (c) 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 - телекомуникационен оператор, с който Възложителят има сключен договор за осигуряване на комуникационна свързаност или Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“ (ИА ЕСМИС) или доставчик на оборудване). Това известяване е допустимо само в случаите, когато отстраняването на проблема не е в компетентността и задълженията на Изпълнителя;

(d) 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;

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

9.2.3.5. Допълнителните параметри на качеството на обслужване на МПД за нуждите на АМ са подробно описани в Приложение № 8 (точка 12.9)

### **9.3. Специфични изисквания по проект 1.1 Поддържане и развитие на МПД**

#### **9.3.1. Екипи и място на изпълнение**

9.3.1.1. Изпълнителят следва да осигури Център за управление на МПД и Център за услуги за МПД, които при поискване от страна на Възложителя да са разположени в гр.София в сграда на Възложителя.

9.3.1.2. По предходната точка МФ предоставя помещения с работни места, стационарни телефони за операторите и администраторите, компютърно оборудване, единен телефон за позвънявания на потребители и електронен адрес.

9.3.1.3. Центровете може да са концентрирани на едно място или да са разделени.

#### **9.3.2. Брой на заетите специалисти**

9.3.2.1. Изпълнителят следва да осигури специалисти за непрекъснато денонощно наблюдение и управление на инциденти в МПД (в режим на работа 365\*24).

9.3.2.2. Необходимият брой на заетите специалисти в работно и извънработно време се определя от Изпълнителя, съобразно изискванията на това задание.

#### **9.3.3. Описание на дейностите**

9.3.3.1. Изпълнителят следва да осигури поддържане на Център за управление на МПД със следните функции:

##### **(1) Управление на инциденти (Incident Management)**

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

(b) Предприемане на всички необходими действия за локализиране и диагностициране на повреди в активното оборудване и всички линии за пренос 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.3 и в Приложение № 8;

(c) Поддържане на връзка с трети страни - външни доставчици на компоненти и услуги за МПД на МФ на основание сключените от МФ договори за доставки, гаранционно и извънгаранционно поддържане;

(d) Координиране на действията и оказване на пълно съдействие в рамките на своята компетентност по това задание на външни доставчици на оборудване и

комуникационна свързаност при изпълнение на техните задължения.

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

**(a)** Сваляне и запазване на конфигурациите на активното мрежово оборудване.

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

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

**(d)** Координиране на действията с други изпълнителски екипи по това задание 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)**

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

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

**(c)** Мониторинг на основни параметри на мрежата като достъпност (availability) и други параметри, включени в SLA 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 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, включени офиси на ведомства и т.н.(Asset Management)**

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

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

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

**(a)** Поддържане на пълната ѝ функционалност;

**(b)** Непрекъснато актуализиране на данните в нея;

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

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

**(e)** 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;

9.3.3.5. 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.

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

9.3.3.7. Изпълнителят осигурява за своя сметка функционирането на Център за услуги за МПД, който работи в режим 365x24, и необходимото за целта оборудване (HW, SW, единен телефонен номер за контакт, e-mail ), който да: осигурява единна Точка за контакт на потребителите, управление на заявки за инциденти и промени в мрежата, предоставяне на техническа информация и консултация.



9.3.3.8. 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.

9.3.3.9. Изпълнителят следва да осигури и:

- (a) Поддръжка, усъвършенстване и разширяване на услугата за IP гласови комуникации (постепенно увеличаване на броя на потребителите);
- (b) Поддръжка на вторичен DNS.

9.3.3.10. Изпълнителят следва да осигури поддръжка съобразно договорените качествени параметри (в рамките на това задание и уточненията в ДРДП по проекта) и администриране и на:

- (a) Връзки за доставка на Интернет;
- (b) Всички връзки с мрежите на държавната администрация<sup>1</sup>;
- (c) Връзките между Основния ИТ център на МФ и ИТ центъра за възстановяване след бедствия и аварии на МФ (Резервен ИТ център);
- (d) Връзките между Основния ИТ център на НАП и ИТ центъра за възстановяване след бедствия и аварии на НАП (Резервен ИТ център);
- (e) Комуникационните връзки между МФ и БНБ;
- (f) Достъпът на потребителите до Системата за електронни бюджетни разплащания (СЕБРА) при спазване на съответните нива на сигурност;
- (g) Връзките, необходими за осъществяване на достъпа до информационните системи на МФ на други държавни и общински организации, фирми и граждани с оглед осигуряване на е-управление.
- (h) Комуникационните линии между МПД на МФ и всички останали институции и партньори на МФ при реализацията на съвместни проекти.

9.3.3.11. Управление на трафика<sup>2</sup>

- (a) Извършва измервания на натоварването на каналите и производителността на мрежата като анализира резултатите от тях.
- (b) Идентифицира „тесните“ места в мрежата като извършва конфигурации, преконфигурации и други действия за тяхното отстраняване, съгласувано с Възложителя.
- (c) Периодично изготвя анализ за Възложителя с предложения за оптимизации в мрежата.
- (d) Предоставя на Възложителя средства и възможност за наблюдение на статистически данни за трафика на МПД и ползването на Интернет в реално време.

#### **9.4. Специфични изисквания по проект 1.2 „Извънгаранционно поддържане на техническите устройства на МПД”**

9.4.1.1. Дейностите по извънгаранционна сервисна поддръжка на техническите устройства в МПД на МФ включват:

- (a) Поддръжка, профилактика и ремонт на технически средства;

---

<sup>1</sup> Към датата на съставяне на заданието се ползват връзки от Единна електронна съобщителна мрежа ЕЕСМ, поддържана от Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи” (ИА ЕСМИС).

<sup>2</sup> Тези изисквания се прилагат и по отношение на Интернет-трафика

(b) Поддържане на софтуера на активното оборудване, вкл. актуализацията му, където това е технически възможно;

(c) Подмяна на дефектирали мрежови устройства, както и на възли от тях.

9.4.1.2. Дейностите по тази част от проекта се извършват изцяло от екипи на Изпълнителя. От него се изисква да създаде необходимата организация и да осигури екипи от сертифицирани специалисти с необходимата квалификация, съобразно включените за поддръжка компоненти, както и доставка на оригинални резервни части за поддръжката на устройствата с критична функционалност.

9.4.1.3. Видът и броят на подлежащите на поддържане технически устройства е дадено в Приложение № 4 и се отнася за състоянието им към датата на съставяне на настоящото задание. Актуалният брой на устройствата и тяхното окомплектоване се уточнява в началото на предоставянето на услугата. МФ може да променя по всяко време вида и броя на подлежащите за поддръжка устройства с подписване на двустранни протоколи, като промяната влиза в сила от датата, посочена в протокола.

9.4.1.4. За устройствата в гаранционен срок Изпълнителят следва да осигури оперативна връзка със съответния доставчик, съобразно договора му с Възложителя, както и да извърши необходимите съпътстващи действия до пълното възстановяване на устройството.

9.4.1.5. Целта на тази част е осигуряването на извънгаранционна поддръжка и ремонт на устройства с критична функционалност в МПД на МФ.

9.4.1.6. Всички устройства в активно състояние се поддържат като такива с критична функционалност. Това се отнася и до системите за управление. Изпълнението се осъществява при следните условия:

- Поддръжката се предоставя на регулярен (абонаментен) принцип, с включена стойност на вложените части. Стойността на услугата се формира на база единични цени за поддръжка на всяко устройство или група устройства и текущия брой на устройствата, подлежащи на поддържане.
- Изпълнителят дава такива параметри на качеството на обслужване, които осигуряват цялостното функциониране на МПД в качествените параметри от Таблица 3. Параметри на качеството на обслужване при инциденти и Приложение № 8.
- Поддръжката на устройствата се извършва „на място” (on site). При необходимост от транспорт, той се извършва изцяло и за сметка на Изпълнителя.
- Техническото поддържане от страна на Изпълнителя включва следните дейности:
  - Приемане и регистриране на съобщение за повреда;
  - Вземане на решение за приоритет на изпълнение на съответното повикване, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки за ремонт;
  - Консултации по телефона;
  - Посещение на място;
  - Попълване на сервизна карта;
  - Транспорт от и до съответния офис на МФ или ВРБ;
  - Диагностика на повреденото устройство;
  - Ежегодна профилактика на устройствата, почистване на периферни устройства, специфични модули и възли, проактивно тестване или по заявка;
  - Ремонт/възстановяване работоспособността на устройството;
  - Тестване на технически устройства за работоспособност;

- Осигуряване на оборотна техника;
  - Поддържане на картотека от сервизни карти;
  - Изпращане при необходимост на дефектирали модули и устройства за ремонт в предварително уточнени специализирани сервизни бази в страната.
- При невъзможност за отстраняване на повредата на място, Изпълнителят заменя незабавно устройството или повредения детайл с друго от същия вид или такова с по-високи технически показатели, като се спазват параметрите за качество на обслужването, описани в табл.3 и Приложение № 8. Предоставеното устройство се завежда като част от материалния актив на Възложителя.
  - Изпълнителят осигурява доставката на всички необходими части и устройства за подмяна.
  - Изпълнителят създава и поддържа база данни за всички технически устройства, постъпили за ремонт при него, с оглед постоянно да се следи качеството на ремонтираните устройства и да се извършва оценка на работата му.
  - Отчитането на сервизната дейност се осъществява чрез изготвяне на отчети за извършената работа, в които се описват извършените диагностични, ремонтни и други действия, както и направените подмени (ако са извършвани такива) с точно описание на подмененото и новото устройство/част/модул. Към отчетните документи се прилагат и справки от системата за наблюдение на МПД на МФ и Центъра за услуги на МПД, регистриращи моментите на подаване на сигнали за проблеми и/или повреди, както и времената за възстановяване работоспособността на устройствата/системите.

## **9.5. Специфични изисквания по проект 1.3 „Доставка на Интернет”**

### **9.5.1.1. Изпълнителят трябва да осигури:**

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:

- (a) Точка на доставка – сградата на МФ на ул. „Г.С.Раковски” № 102;
- (b) Скорост на основната връзка - до 500 Mbps – симетрична по отношение upload/download;
- (c) Скорост на резервната връзка - до 100 Mbps – симетрична по отношение upload/download;
- (d) Съотношение международен/български Интернет-трафик – 50:50 %.  
Загуба на пакети  $\leq 1\%$ ;
- (e) Закъснения  $< 50$  ms за български сайтове,  $< 100$  ms за международните сайтове.

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

- Следи потреблението на Интернет трафика от и към всички бенефициенти;
- Разпределя капацитета за различните потребители, съгласно предварително уточнено приоритизиране с Възложителя и го гарантира;
- Изготвя периодични отчети и прави предложения пред Възложителя за преразпределение на трафика и/или промяна на капацитета на линиите.

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

## **10. ПОДДЪРЖАНЕ НА ИТ ИНФРАСТРУКТУРАТА В МФ (УСЛУГА 2)**

### **10.1. Общи изисквания**

10.1.1.1. 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 потекатели.

10.1.1.2. 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 предизвестията от страна на Изпълнителя и представлява преходен период по смисъла на т. 8 от това задание.

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

10.1.1.4. 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 Процедурата за управление на договори.

10.1.1.5. 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 настоящото задание или извън него, изпълняват своите задължения съвместно с екипите, осъществяващи дейностите по техническо поддръжане. От своя страна, екипите по техническо поддръжане са длъжни да оказват съдействие в рамките на своите задължения и пълномощия.

10.1.1.6. 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.

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

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

#### **10.1.1.8. Връзки с други изпълнителски екипи**

(a) 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 - на основание сключените от МФ договори за доставки, гаранционно и извънгаранционно поддръжане;

(b) Изпълнителят следва да оказва пълно съдействие, в рамките на своята компетентност по това задание, на екипите на третите страни при изпълнение на техните задължения.

10.1.1.9. 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:

- (a) HP Operations;
- (b) HP Network Node Manager;
- (c) HP Service Manager.
- (d) Изпълнителят е отговорен за ефективното използване на ЦСУИТИ и

за:

1.d.1. Поддръжането на пълната й функционалност;

- 1.d.2. Непрекъснато актуализиране на данните в нея;
- 1.d.3. Усвояване и извършване на работата с нови модули при закупуване на такива от Възложителя;
- 1.d.4. Оказване на съдействие при инсталиране, конфигуриране и пускане в експлоатация на новозакупени модули от Възложителя;
- 1.d.5. Осигуряване на отдалечен достъп на оторизирани служители от МФ за контрол на действията с нея;
- 1.d.6. Подаване на отчети за дейността, качеството на поддържане и други, които са предвидени в действащите в МФ правила и процедури.

## **10.2. Дейности по оперативен контрол**

10.2.1.1.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.

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

## **10.3. Дейности по техническо поддържане**

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

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

(a) Инсталиране, конфигуриране и тестване на нови и ремонтирани компоненти и продукти. Дейността се извършва самостоятелно или при необходимост - съвместно с трети страни;

(b) 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;

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

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

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

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

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

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

(c) 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;

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

(e) 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;

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

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

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

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

(a) 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;

(b) Възстановяване на информация и конфигурационни данни след срив (Recovery procedures);

(c) 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;

(d) 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;

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

(f) 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.

10.3.1.6. 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. 10.1.1.5, подробно се описват в ДРДП по проекта и включват:

(a) Участие в планирането, проектирането, внедряването и усъвършенстването на хардуерни и софтуерни компоненти и осигуряване на нормалната им работа в обща архитектурна среда.

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

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

(d) Дефиниране на технически изисквания в областта на компетентността на екипа към нови или усъвършенствани 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;

(е) Участие при разработване на планове за обновяване на ИТ инфраструктурата.

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

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

10.3.1.7. 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;
- (д) Извършване на реконфигурации при инциденти или с оглед подобряване на производителността, адаптиране към промени в средата или добавяне на нови компоненти.

10.3.1.8. 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.

10.3.1.9. 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.

10.3.1.10. 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;
- (д) Смяна на консумативи;
- (е) Поддръжка на клиентска част на приложните системи.

10.3.1.11. 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 3. 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 настоящото задание 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.

#### **10.4. Дейности по предоставяне на Център за услуги (Service Desk)**

##### **10.4.1.1. Изпълнителят следва да осигури:**

- (a)** Единна точка за контакт на потребителите чрез максимално използване на централизирана система за управление на ИТ инфраструктурата (ЦСУИТИ);
- (b)** Извършване на дейностите съобразно утвърдените ИТ документи (политики, правила, процедури, инструкции и други) и налагането им в работата на ИТ потребителите;
- (c)** Нормални условия за работа на потребителите на информационните системи чрез поддръжка на системния и приложен софтуер, локалната мрежа и техническото оборудване;
- (d)** Извършване на софтуерна и хардуерна диагностика/профилактика на ИТ оборудване;
- (e)** Разрешаване на проблеми на работните места на потребителите;
- (f)** Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите чрез ЦСУИТИ, по електронна поща, по телефон и на място;
- (g)** Инсталиране, преинсталиране и обновяване на операционни системи;
- (h)** Инсталиране, поддържане и настройване на системен и приложен софтуер;
- (i)** Инсталиране и конфигуриране на служебни мобилни устройства;
- (j)** Регистриране, проследяване, разрешаване и отчитане на възникнали инциденти, проблеми и затруднения на място и отдалечено.
- (k)** 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;
- (l)** Създаване и непрекъснато обогатяване на актуална база от знания за ИТ потребителите, която да подпомага процеса на самостоятелно разрешаване на ИТ проблеми;
- (m)** Контролиране на конфигурациите и описаните атрибути на ИТ активите;
- (n)** Документиране на конфигурациите на системите;
- (o)** 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;
- (p)** Обучаване на ИТ потребители в рамките на компетентността на екипа по Услуга 2;
- (q)** Поддържане на целостта и интегритета на данните, предотвратяване на загуба на информация, вследствие на човешка грешка, аварии или злоумишлени действия;
- (r)** Текущо наблюдение на работата на ЦСУИТИ и предприемане на навременни действия при възникване на отклонения в работата на наблюдаваните работни процеси;
- (s)** Връзки с други Help Desk (напр. по отделни приложни системи с висока сложност, Help Desk на трети страни и др.);
- (t)** 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.



(и) Участие в изготвянето на нови и актуализирането на действащите ИТ документи.

10.4.1.2. На основание на сключените от МФ договори, Изпълнителят следва да осигури поддържане на необходимите контакти и действия със звената, организациите и фирмите-изпълнители, осигуряващи гаранционното и извънгаранционно поддържане на ИТ инфраструктурата.

10.4.1.3. Контактите и действията се осъществяват съгласно приетите в МФ процедури, както по отношение на услугите, предоставяни по това задание, така и към всички останали доставчици. При необходимост Изпълнителят известява изпълнителите по договорите и им съдейства в рамките на своята компетентност при изпълнение на техните задължения.

## **10.5. Изисквания към изпълнителския екип на Услуга 2**

10.5.1.1 Изискванията към екипа са описани в Приложение 6.

## **11. ПОДДЪРЖАНЕ И УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ НА ПРИЛОЖЕН СОФТУЕР (УСЛУГА 3)**

### **11.1. Цел и обхват на услугата**

11.1.1.1. Целта на тази услуга е поддържане и усъвършенстване 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.

### **11.2. Изисквания към изпълнителските екипи**

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

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

11.2.1.3. В ръководството и екипите по услугата следва да бъдат осигурени специалисти, отговарящи на описаните в Приложение № 6 изисквания.

### **11.3. Общи изисквания за групите проекти, включени в настоящата услуга.**

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

11.3.1.2. 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.

#### **11.3.1.3. 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. 11.4.1.11, 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.

11.3.1.4. 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.

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

11.3.1.6. 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 достъпност (Availability Management);
- (5) Управление на капацитети (Capacity Management) и др.

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

11.3.1.8. Попълване на заявления за вписване на информационните обекти, поддържани от информационните системи, в съответствие с изискванията за вписването им съгласно ЗЕУ и подзаконовите нормативни актове.

#### **11.4. Основни отговорности на Изпълнителя**

11.4.1.1. 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 настоящото задание.

11.4.1.2. Всички директни действия в ИТ инфраструктурите на Възложителя се извършват само от екипи на Възложителя или други изпълнителски екипи, които са отговорни за ИТ инфраструктурата. За Услуга 3 следва да регламентира взаимодействието с тези екипи при предоставяне на услугите по настоящото задание.

11.4.1.3. 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 4. Параметри на качеството на обслужване и забележките към нея. За процеса на възстановяване Изпълнителят уведомява Възложителя.

11.4.1.4. 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, 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 усъвършенстваните системи.

11.4.1.5. Дейностите по тестването, провеждането и продължителността на тестовите по приемане могат да се детайлизират в ДРДП, ако това е необходимо. Тестовите по приемане се провеждат по план и програма, изготвени от Изпълнителя и одобрена от

Възложителя. Критичността на отделните тестове се указват в Програмата за провеждане на тестове по приемане.

11.4.1.6. Всички тестове по приемане се изпълняват при условията, посочени в т 7.10 по-горе, като се допълват с:

(1) Всички компоненти, гарантиращи нормалното функциониране на развити и интегрирани ИТ инфраструктури или нов/усъвършенстван софтуер, следва да са инсталирани преди извършването на тестовите по приемане на съответната система;

(2) Тестовите по приемане приключват с протоколи съгласно процедурата за управление на договори, които установяват съответствието с изискванията, заложи 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;

(3) 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;

(4) При констатирани съществени 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 срокове;

(5) Проблеми, свързани със съвместната работа на всички развити и интегрирани ИТ компоненти или нов/усъвършенстван приложен софтуер и/или работни места могат да доведат до неприемане от страна на Възложителя на извършената работа;

(6) Несъответствия в техническите характеристики и функционалните изисквания не могат да бъдат предявявани пред Изпълнителя след подписване на съответния протокол.

11.4.1.7. За успешно преминаване на тестовите се счита успешното изпълнение на всички тестови сценарии. Сценарият е преминат 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 Програмата за провеждане на приемни изпитания.

11.4.1.8. Изпълнителят следва да осигури съответствието на информационните системи, които са в обхвата на услугата, с изискванията за оперативна съвместимост и информационна сигурност съгласно Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност, При настъпили промени в нормативната уредба, свързани с електронното управление, Изпълнителят е длъжен да осигури съответствието на информационните системи в обхвата на настоящия документ с тези промени. Съответствието обхваща, но не се изчерпва с:

(1) осигуряване на функционалност съгласно изискванията на Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност;

(2) информационните системи изпълняват функции по визуализация и/или редактиране на електронни документи съгласно Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност;

(3) информационните системи в състава на други приложения или системи изпълняват функции по проверка на електронни документи за съответствие с регистрацията

им в регистъра на информационните обекти.

11.4.1.9. 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 настоящото задание, се съдържа в Приложения № 5.х към него.

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

11.4.1.11. 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 актуални пакети „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.

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

- (1) Тестов план за тестване на новата версия.
- (2) Тестов модел (където е приложимо).
- (3) Резултати от тестовете при Изпълнителя.
- (4) Програма за провеждане на приемни изпитания (тестови сценарии и примери);
- (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).

11.4.1.13. Последната актуална версия на пълния изходен програмен код (Source code) в пакета на техническия носител съгласно т.11.4.1.11, 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.

11.4.1.14. Технически носител с пакет съгласно описаното в т. 11.4.1.11 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, усъвършенстване, гаранционна поддръжка или предвидените съгласно ДРДП етапи, Изпълнителят се задължава да предостави на Възложителя на технически носител 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) Към техническия носител Изпълнителят прилага и документ за оперативна съвместимост и информационна сигурност съгласно раздел 7 от Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност, приета на основание чл. 43 ал. 2 от ЗЕУ на информационната система или програмно приложение, ако такъв е наличен.

(3) 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.

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

11.4.1.15. 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 усъвършенстването или проекта е изцяло завършен.

11.4.1.16. Възложителят може да поиска да му бъдат предадени пакетите документи по т.11.4.1.11, като Изпълнителят е длъжен да ги предостави в указания от Възложителя срок.

11.4.1.17. Изпълнителят осигурява за своя сметка всички необходими сертификати за електронни подписи, необходими му в хода на изпълнение на дейностите по усъвършенстване и поддръжка на системите, включително и свързните такива за тестовата си среда.

11.4.1.18. 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 определен период, 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. Възложителя по своя преценка може да изиска компилиране на Source-code в своя тестова среда, като осигури за това необходимите софтуер и хардуер.

11.4.1.19. Изпълнителят е длъжен до края на действието на договора да осигури гаранционна поддръжка на усъвършенстваните части от специализирания приложен софтуер, както и на други негови части или функционалности, които са засегнати от направените усъвършенствания, при обхвата и условията на т. 11.5.

## **11.5. Изисквания за поддържане на приложен софтуер**

### **11.5.1. Общи данни**

11.5.1.1. 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 развитие съобразно възникнали нормативни промени и промени в работни процеси и процедури, в рамките на съществуващата функционалност.

11.5.1.2. Тези проекти се изпълняват на регулярен принцип.

11.5.1.3. 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.

11.5.1.4. Детайлно описание на изискванията, условията, времената за изпълнение и контролът, свързани с предоставянето на поддръжка, се прави в съответния ДРДП, съобразно изискванията на процедурата за управление на договорите.

### **11.5.2. Дейности по поддържане на приложен софтуер**

11.5.2.1. 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.

11.5.2.2. 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 или с директна намеса в сорс-

кода и/или базата данни, съответно ако не са създадени.

(2) Управление на профили на потребители (създаване, промяна, деактивиране);

(3) Промяна в конфигурационни параметри на системата;

(4) Оказване на съдействие на Възложителя при:

(a) Инсталация и оптимизация, включващи:

- Наблюдение на основни параметри от работата на приложението. Оптимизация на отделните елементи на приложението;
- Инсталация на разработени нови под-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);

(b) 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.

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

(5) При възникнала необходимост или при поискване от страна на Възложителя:

(a) 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.

(b) 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:

(a) Оптимизация на системната среда;

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

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

(d) Управляване на сигурността на приложенията и данните;

(e) 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:

(a) 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;

(b) промяна на размера на базата данни и регистъра на операциите съвместно с възложителя при необходимост;

(c) създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни (stored procedures) и изгледи (views) съвместно с възложителя;

(d) 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.

(e) преглед на дизайна на базата данни и изготвяне на препоръки за нейната оптимизация и модификация;

(f) преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;

(g) наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти.

(h) възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;

(i) 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;

(j) 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:

(a) 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;

(b) 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;

(c) 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;

(d) В случаите, когато данните от мониторинга не са достатъчни за анализ или данните не могат да бъдат предоставени по обективни причини, Изпълнителят да предостави услугата в офиси на Възложителя.

(9) Дейностите по поддръжка включват корективно поддържане на нормалната работоспособност на приложен софтуер на Възложителя. Извършват се при възникване на проблем във функционирането на приложението или при постъпила заявка от страна на Възложителя и включват:

(e) Възстановяване на системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем, съгласно времената за реакция и възстановяване по Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване и забележките към нея;

(f) 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.

(g) Преинсталиране на приложния софтуер при необходимост;



**(h)** Конфигуриране – промени в конфигурацията на място при Възложителя;

**(i)** 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 следва да гарантира, че всички пачове, актуализации, специални и нови версии са предварително тествани и изчистени от грешки преди въвеждането им в ИТ инфраструктурите на Възложителя.

**(j)** Отстраняване на открити грешки в приложението;

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

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

**(m)** 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;

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

- Организира поне веднъж на три месеца 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.

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

**(p)** 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;

**(q)** 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 компроментиране на мрежовата сигурност и данни.

**(r)** Оказване съдействие на Възложителя и/или бенефициента при изготвяне/актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на софтуера;

**(s)** 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;

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

(10) Развитие на софтуера на информационните системи в рамките на разработената функционалност:

**(a)** 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 рамките на съществуващата функционалност Актуализирането се извършва до 5 дни от поискването им;

**(b)** 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 в рамките на съществуващата функционалност. Промените се извършват в срок съгласуван между страните, но не повече от 30 дни;

**(c)** Унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част и използвана терминология в информационните системи до 5 дни от поискването им.

**(d)** Развитие на съществуващите процеси, функционалности и валидации в информационните системи за обработка на информацията и данните в срок съгласуван с Възложителя, но не по дълъг от 30 дни от поискването им.

**(e)** Реализация на подобрения или разширения в справочните части или в оперативните модули - в частта им за извеждане (визуализация) на данни и допълнителна информация. Сроковете за Реализация на поисканите подобрения/разширения е до 15 дни от поискването им, по график, съгласуван с Възложителя.

**(f)** Създаване, разработване, генериране и предоставяне на Възложителя на различни справки и отчети, при невъзможност те да бъдат извлечени с наличната функционалност на системите.

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

**(h)** Развитие на съществуващи интерфейси на информационните системи за обмен на информация между информационните системи и останалите системи на Възложителя и между информационните системи и външни за Възложителя информационни системи. Сроковете за развитие на всеки интерфейс е до 15 дни от заявяването му.

(11) Осигуряване на съответствие с изискванията за оперативна съвместимост и информационна сигурност на информационните системи

(a) Вписване на информационните системи или техните нови версии в Списъка на удостоверените системи, удостоверяващ съответствието на информационните системи с изискванията за оперативна съвместимост и информационна сигурност съгласно Закона за електронно управление.

(b) Оказване на съдействие при попълване на заявления за вписване на информационните обекти, поддържани от информационните системи, в съответствие с изискванията за вписването им съгласно ЗЕУ и подзаконовите нормативни актове.

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

(1) По преценка на Възложителя, дейностите по тази точка може 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 и оборудване, 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 развитие по настоящото задание, екипите за развойна дейност, реализиращи развитието 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:

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

(b) 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;

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

(d) Класифициране, план за решение на заявката и определяне срок за изпълнение, съгласно параметрите в Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване .

(e) 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.

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

Изпълнителят следва да осигури параметрите на качеството на обслужване, посочени в Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване . Приоритетите на инцидентите в ИТ инфраструктурите са съгласно Таблица 19. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата (Приложение № 7, т. 12.8).

**Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване**

Приоритет на инцидента	Време за реакция, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, max
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:**

- a) Параметрите на качеството на обслужване за НАП и АМ са съгласно Приложения № 9 и 10.
- b) Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката от Възложителя през определена точка за контакт до момента на потвърждаването ѝ от Изпълнителя.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Всички посочени в таблица 4 времена започват да текат от момента на съобщаване.
- f) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване , Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент;
- g) Приоритетите се определят от Възложителя, съгласно Таблица 19. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата, Приложение № 7.
- h) Предаването на специалната и следващата версия не трябва да надвишава посочените стойности в колоната „Срок за отстраняване на инцидента, max“ от Таблица 4. Параметри на качеството на обслужване ;
- i) 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.
- j) Специални версии се приемат чрез тестване с демонстрация, освен в случаите, когато при регистриране на инцидента е указано друго от Възложителя.

11.5.2.5. Параметрите на качеството при изпълнение на дейности по поддържане на специализиран приложен софтуер на АМ са подробно описани в Приложение № 9 (точка 12.10).

11.5.2.6. 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;
- (3) не повече от 10% прекъснати или грешни по време на инсталирането версии/под-версии.

## **11.6. Изисквания за усъвършенстване на приложен софтуер**

### **11.6.1. Общи данни**

11.6.1.1. 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 Техническото задание 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, с цел добавяне на нови функционалности извън съществуващата функционалност, включително изграждане на нови интерфейси и връзки между съществуващи и/или новоизграждани се приложения.

11.6.1.2. Проектите от тази група се изпълняват чрез възлагане със заявка.

11.6.1.3. 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 процедурата за управление на договори).

11.6.1.4. В случай на необходимост от разделяне на проектите на етапи, както и приемането на всеки етап поотделно, това се дефинира в съответното ДРДП.

### **11.6.2. Дейности по проектите**

11.6.2.1. Основните дейности, които Изпълнителят следва да извърши при осъществяване на промени в приложните програмни продукти са:

- (1) Анализ на:
  - (a) измененията и допълненията в законодателството, свързани с исканата промяна;
  - (b) текущото състояние на бизнес процесите;
  - (c) потребителските изисквания относно усъвършенстването;
  - (d) функционалностите, необходими за поддържането на извършваната промяна (бизнес-функция);
  - (e) възможностите за оптимизация на базата данни и извършване на дейностите, свързани с това в хода на усъвършенстването на приложния софтуер;
  - (f) изискванията, свързани със сигурността на системата, достъпа и данните, потребителските групи и профили, съгласно изискванията на Закона за електронно управление и наредбите към него, 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 ISO 27001 (или еквивалентен) и другите стандарти в областта, както и най-добрите практики;
  - (g) архитектурата на информационната система и идентифициране на необходимост от нейната промяна (хардуер, софтуер, бази данни, лицензи);
  - (h) интерфейсите с други информационни системи (ако съществуват) или необходимост от изграждането на нови такива и тяхното специфициране;

(i) изискванията по отношение на нивото на качество на предоставяните от приложния софтуер услуги. Анализът се извършва с участието на вътрешните екипи на Изпълнителя по 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);

(j) 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;

(k) Оценка на риска и идентифициране на критични точки в проекта;

(l) 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:

(a) Транслиране на изискванията в спецификации и предоставянето им на Възложителя за съгласуване. Проектиране на промените съобразно наличната ИТ среда, в която приложението работи;

(b) Проектиране на промените в архитектурата на усъвършенствания приложен софтуер (ако такива са необходими) и съобразяването им със съществуващата експлоатационна ИТ среда на Възложителя;

(c) Документиране на проектирането към пакет „Описание“ и съгласуване с екипа на Възложителя.

(3) Програмиране на компонентите на приложния софтуер, подлежащи на усъвършенстване, 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 усъвършенствания 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 усъвършенстваната функционалност;

(7) Внедряване на усъвършенствания софтуер в експлоатационната среда на Възложителя. Внедряването се извършва от ИТ екипи 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 докладвани проблеми и актуализира пакетите документация;

(8) Осигуряване на необходимата документация съгласно изискванията на настоящото задание, процедурата за управление на договори и ДРДП;

(9) Обучение на потребители за работа с усъвършенстваната система;

(10) Трансфер на знания на ИТ служителите от съответното ведомство по проектирането, разработката и внедряването на новите функционалности;

## **12. КОНСУЛТАНТСКИ УСЛУГИ В СИСТЕМАТА НА МФ (УСЛУГА 4)**

### **12.1. Общи данни за услугата**

12.1.1.1.Целта е предоставяне на консултантски услуги на Възложителя за цялата система на МФ.

12.1.1.2.Изпълнителят консултира Възложителя по въпроси, свързани с услугите на настоящото задание и дейности, свързани с интеграция на ИТ инфраструктури.

12.1.1.3.Проектите от тази услуга се изпълняват с възлагане.

12.1.1.4.Възлагането на консултантските проекти става с писмена заявка, съгласно изискванията на процедурата за управление на договори, в която се описват целта, обхватът, обемът, сроковете за изпълнение, необходимите ресурси (кадрови и финансови) и всички изисквания на Бенефициента относно предоставянето на услугата.

## **12.2. Дейности по предоставяне на консултантски услуги**

12.2.1.1.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 усъвършенствани приложения, включително и дефиниране на интерфейси за връзка между компонентите на системите;

(3) Участие при планирането, проектирането, внедряването и усъвършенстването 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) Различни форми за обучение на потребителите от системата на МФ;

(6) Участие в: оценка на проекти, задания, тестване или внедряване на приложни системи;

(7) Услуги, свързани с информационна сигурност и защита на данните:

(a) Изготвяне на нови и актуализиране на съществуващи документи по сигурността и управлението на риска;

(b) 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;

(c) Наблюдение и оценка на организацията, схемите, процедурите и инструментите по сигурността;

(d) Поддържане и предоставяне на информация за конкретни количествени и качествени характеристики на нивото на сигурност за всяка една информационна система, регистър или устройство;

(e) 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;

(8) 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.

(9) Услуги, свързани с изграждане на интерфейси между информационни системи и регистри, включително и външни такива за системата на МФ.

(10) Дейности по описание на различни архитектури (технологична, организационна, информационна, данни), разработване на модели, описание и симулиране на бизнес-процеси и документиране на дейността със съществуващите при Възложителя продукти.

### **12.3. Други изисквания към услугата**

12.3.1.1. 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.

## **13. ДООКОМПЛЕКТОВКИ НА СЪЩЕСТВУВАЩИ ИТ ИНФРАСТРУКТУРИ В СИСТЕМАТА НА МФ (УСЛУГА 5)**

### **13.1. Цел и обхват на дейностите**

13.1.1.1. Целта на тези дейности е да се извършват доокомплектовки и свързаните с тях услуги по интегрирането им в съществуващи ИТ инфраструктури с цел разширение, оптимизация или действия при спешни и аварийни ситуации.

13.1.1.2. Услугата може да включва доставки и услуги за:

- (a) Хардуерни компоненти;
- (b) Оптимизация на връзки между офиси на бенефициентите;
- (c) Разширяване на локалните мрежи в офиси на Възложителя.

13.1.1.3. Дейностите по тази услуга се изпълняват с възлагане.

### **13.2. Изисквания към дейностите**

13.2.1.1. Дейностите, които Изпълнителят следва да осигури могат да включват:

- (a) Проучване и анализ на потребностите в ИТ инфраструктурата;
- (b) Доставка на необходимите компоненти;
- (c) Участие при интегриране на новите компоненти в цялостната инфраструктура и провеждане на тестови изпитания. Дейността се извършва заедно с екипите, осигуряващи техническото поддържане;
- (d) Обучение на потребителите за работа с доставените компоненти;
- (e) Извънгаранционно поддържане;
- (f) Необходимата техническа документация.

13.2.1.2.3а. 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.

13.2.1.3. 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 настоящото задание.

## **14. ИНТЕГРАЦИЯ НА ПРИЛОЖЕН СОФТУЕР ЗА АМ (УСЛУГА 8)**

### **14.1. Цел и обхват на услугата**

14.1.1. 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.



**14.1.2.** Целта на тези дейности е осигуряването на съвместна работа на всички компоненти на ИТ инфраструктурата на АМ.

**14.1.3.** Дейностите включват участие в развойните фази (планиране, проектиране, внедряване и усъвършенстване) 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:

(a) 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;

(b) 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.

**14.1.4.** 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.

**14.1.5.** 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:

(a) Инструмент за моделиране на бизнеса, проектиране и тестване: Rational Rose Enterprise Suite, ARIS;

(b) Инструмент за следене работоспособността на системата: Tivoli;

(c) Инструмент за реализация на базата данни: Informix.

**14.1.6.** Изпълнителят следва да осигури координацията (в рамките на задълженията си по настоящото задание) и взаимодействието с всички изпълнителски екипи, имащи отношение по развитието на нови и усъвършенствани продукти, както и в изпълнението на текущи проекти.

**14.1.7.** 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.

## **14.2. Дейности в обхвата на услугата**

**14.2.1. Дейностите във фази Планиране и Проектиране на приложен софтуер включват:**

14.2.1.1. 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;

14.2.1.2. Подпомагане на бизнес звената при дефиниране на функционални изисквания към нови или усъвършенствани приложения, включително и дефиниране на интерфейси за връзка между компонентите на системите и отделни системи;

14.2.1.3. Подпомагане на ИТ дирекцията на АМ при дефиниране на нефункционални изисквания към нови или усъвършенствани приложения, включително и дефиниране на интерфейси за връзка между компонентите на системите;

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

14.2.1.5. Дефиниране на технически изисквания в областта на своята компетентност към нови или усъвършенствани приложения или промени в техническата инфраструктура по отношение на:

- (a) Техническата архитектура с оглед вписване в общата интегрирана ИТ архитектура на организацията;
- (b) 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);
- (c) Внедряването – тестване, интегриране, приемане, документация, обучение;
- (d) Оценка на риска по отношение на общата среда, идентифициране на критични точки в проекта;
- (e) Качеството на обслужване, оперативна съвместимост, информационна сигурност, потребителски групи и профили;
- (f) 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.

14.2.1.6. 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.

14.2.1.7. 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;

14.2.1.8. Разработване на планове за обновяване на инфраструктурата.

14.2.1.9. По време на фактическата разработка/доставка на приложението/компонента на ИТ инфраструктурата, осигуряване на надзор и координация, ако доставчиците са повече от един.

#### **14.2.2. Дейностите във фаза тестване и внедряване на ИТ услуги включват:**

14.2.2.1. Дейности по тестване:

- (a) 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;
- (b) Разработка на процедури за интеграционни, регресионни тестове и тестове за натоварване;
- (c) Разработване на архитектурата на тестовите полигони;
- (d) Организиране на дейностите по тестване на интегрираните версии на приложните системи;
- (e) Провеждане на интеграционни, регресионни тестове и тестове за натоварване, както и анализ на резултатите от тях.

14.2.2.2. Оценка на реализацията на модулите на приложните системи:

- (a) Координиране на реализацията на приложните системи;
- (b) Оценяване на техническата документация на приложните системи в областта на неговата компетентност;
- (c) Координиране и осъществяване на контрол върху работата на различните разработчици на модулите на приложните системи.
- (d) 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.

#### **14.3. Изисквания към изпълнителските екипи**

14.3.1. 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.

**14.3.2.** Изискванията към екипите за АМ са описани в Приложение 6.

## **15. ПОДДЪРЖАНЕ НА SAP СИСТЕМАТА НА МФ (УСЛУГА 9)**

### **15.1. Поддържане на SAP системата в МФ**

15.1.1.1. Дейностите по поддържане на SAP системата на МФ се извършват при условията на т. 11.5 и съобразно изискванията, посочени по-долу.

15.1.1.2. Дейностите по поддържане на SAP системата на МФ се извършват на регулярен принцип.

15.1.1.3. 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)).

15.1.1.4. 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.

15.1.1.5. 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).

15.1.1.6. 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).

15.1.1.7. Базата данни е DB2 в актуалната ѝ версия.

15.1.1.8. 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 това задание.

15.1.1.9. Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

**(1) Техническо поддържане на ИТ инфраструктурата на SAP в МФ в основния и резервния ИТ център:**

**(a)** Поддържане и промени в Security policy на сървърите, осигуряване на защита от нерегламентиран и неоторизиран достъп до програми и данни;

**(b)** Поддържане актуална конфигурация и администриране на SAP Router;

**(c)** 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;

**(d)** 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;

**(e)** 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;

- (f) Администриране на операционни системи на сървърите;
- (g) 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;
- (h) Администриране достъпа на потребителите на SAP до сървърите на системата;
- (i) 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;
- (j) Извършване на Backup на базата данни на SAP, съгласно действащите в МФ процедури;
- (k) Администриране на наличните СУБД по установени еталони и модели;
- (l) 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;
- (m) Проверки на тестовата, продуктивната и системата за качество (Quality assurance) системи: Daily tasks checks, Weekly checks, Monthly checks;
- (n) Ежедневно архивиране на статистическите файлове;
- (o) 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;
- (p) 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;
- (q) 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);
- (r) 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;
- (s) Извършване на управлението на процесите по тестване със средствата на SAP Solution Manager чрез съответни конфигурации и настройки;
- (t) Извършване на управлението на промените в SAP със средствата на SAP Solution Manager чрез съответни конфигурации и настройки;
- (u) 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.
- (v) 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;
- (w) Дефиниране на Background jobs за изпълнение на ежедневни процедури;

(x) Генериране на липсващи програми в тестовия, продуктивния и системата за качество (Quality assurance) сървър(и);

(y) 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;

(z) Следене актуалността на въведени номенклатури в SAP и представяне на периодична информация в ежемесечните отчети или при поискване;

(aa) 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;

(bb) Поддържане на репликация за всички критични файлови системи в резервния ИТ център;

(cc) Осигуряване на работоспособно копие на продуктивната система в резервния ИТ център с оглед възстановяване на нормалната работа със SAP.

(dd) 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**

(a) 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;

(b) Създаване, коригиране и промени в ABAP 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;

(c) Генериране на справки и отчети по искане на Възложителя, включително и чрез програмиране;

(d) 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“).

(e) 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;

(f) Ежедневно въвеждане на валутните курсове от БНБ в системата;

(g) Привеждане на настройките на стандартния софтуер в съответствие с промените в българското законодателство (нормативни актове), във връзка с внедрените функционалности в SAP системата;

(h) Създаване, настройване и поддържане на годишна бюджетна структура в системата, съгласувано със съответните отговорни звена от системата на МФ и ДИС-МФ;

(i) 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;

- (j) Поддържане на актуално състояние на системата съобразно изисквания на дирекция „Национален фонд“ в МФ;
- (k) Настройване и поддържане на програмата за годишно счетоводно приключване в системата;
- (l) Създаване, настройване и поддръжка на счетоводни сметки на ниво групов и оперативен сметкоплан и на ниво фирмен код;
- (m) Реализиране на план-графика за продуктивно внедряване на SAP, одобрен от МФ;
- (n) Своевременно отразяване в продуктивна среда на настъпили промени в нормативната уредба, касаещи бюджетното счетоводство съгласувано с Възложителя, но не по-късно от 30 дни;
- (o) Доразработване и обогатяване на SAP зададени счетоводни справки, съобразени със спецификата на съответния бюджетен разпоредител в срок, определен от Възложителя;
- (p) Създаване, разработване, генериране и предоставяне на Възложителя на различни справки и отчети за нуждите на МФ и ВРБ в срок, определен от Възложителя;
- (q) Извършване на ежедневен мониторинг на функционалностите на системата;
- (r) Внедряване на нови функционалности в SAP и доразвиване на вече съществуващи такива;
- (s) Поддържане на SAP Център за услуги (Service Desk);
- (t) 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;
- (u) Осъществява поддръжка чрез пряко взаимодействие с трети страни, имащи отношение към SAP системата;
- (v) 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;
- (w) Изготвяне и предоставяне на документация и провеждане на обучение на потребители на SAP;
- (x) 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>.

15.1.1.10. 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 № 6.

## **15.2. Поддържане на системата СЕБРА в МФ**

15.2.1.1. Дейностите се извършват регулярно на територията на МФ от системните администратори на SAP системата.

15.2.1.2. 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:

(a) При наличие на проблем с комуникациите в структурите на държавната администрация – координация между специалистите по системно администриране в МФ и администратора в съответното ведомство;

(b) При наличие на проблем при промяна на обслужващата банка или други данни за РБК – консултации на администратора на СЕБРА от съответното ведомство.

## **16. ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ В АМ (УСЛУГА 10)**

### **16.1. Общо описание на „Център за обслужване на потребители в АМ“**

**16.1.1.** „Център за обслужване на потребители в АМ“ включва дейности по предоставяне на услуга Сървис Деск за поддръжка на всички участници в електронни митници (крайни потребители в администрацията на АМ, икономически оператори и др.).

Основните дейности на Сървис Деск са:

- Приемане на заявки за услуги и заявки за отстраняване на инциденти и проблеми;
- Регистриране и проследяване на инциденти и проблеми;
- Първоначална поддръжка и класификация;
- Мониторинг и процедури за ескалиране в зависимост от договорите за доставка;
- Назначаване на заявки за услуги и задачи за анализиране и отстраняване на инциденти и проблеми към екипите на СД;
- Информиране на потребители за статус на заявки към СД;
- Затваряне на заявки след потвърждение на заявител;
- Комуникация и информиране за планирани конфигурационни и функционални промени, които могат да окажат въздействие върху други компоненти и системи на различни инфраструктурни нива;
- Предоставяне на статистически данни и информация за работата на СД;
- и др.

**16.1.2.** Услугата Сървис Деск в АМ включва три нива, които имат следните значения:

#### **16.1.2.1. СД ниво 1**

Основното значение на 1во ниво СД е “единна точка за контакт”. 1во ново СД осигурява събирането и предоставянето на необходимата информация за получена заявка. В допълнение 1во ниво СД:

- Приема и регистрира нови заявки за поддръжка;
- Отговаря за събирането на достатъчно информация за получена заявка за поддръжка, така че тя да бъде правилно категоризирана и приоритизирана;
- Проверява дали постъпилата заявка за поддръжка не е „дублирана”;
- 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;
- Проверява в „База знания” за наличността на решение по подадена заявка;

- Разрешава заявка за поддръжка на 1во ниво, а при невъзможност ескалира заявката, като я назначава на подходящ екип от 2ро ниво на Сървис Деск;
- Прави йерархични (мениджмънт) ескалации;
- Приема и предоставя всички материали (анализи, логове, решения и др.) свързани със съответната заявка от заявителя когато е неин собственик;
- Затваря заявките, на които той е собственик;
- Допринася за качествено и безпроблемно доставяне на услугата Сървис Деск.

#### 16.1.2.2. 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 дирекция „ИС“, експерти от бизнес дирекции/отдели на АМ, екипи специалисти на Изпълнителя);
- Предприема всички необходими действия, за разрешаване на назначената му заявка;
- Възпроизвежда/анализира/отговаря за назначената му заявка;
- При необходимост назначава нови операции към 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;
- Наблюдава детайлите на инцидента, включително засегнатите ИТ компоненти;
- При необходимост докладва за установени проблеми в системата за регистриране на дефекти на АМ;
- Допринася за качествено и безпроблемно доставяне на услугата Сървис Деск.

#### 16.1.2.3. СД ниво 3

3то ниво СД получава заявки от 2ро ниво СД. 3то ниво СД извършва следните действия:

- При получаване на нова заявка в зависимост от нейното естество тя се назначава на подходящ екип (експерти от дирекция „ИС“, експерти от бизнес дирекции на АМ и външни доставчици);
- Наблюдава и анализира детайлите на инцидент, включително засегнатите ИТ - компоненти;
- Проактивно изследва инциденти с цел откриване на проблеми – коренната причина за възникването на инцидентите;
- Следи цялостния процес на развитие на заявката до постигане на решението ѝ;
- Оценява полученото решение на заявката и потвърждава валидността му;
- При необходимост докладва за установени проблеми в системата за регистриране на дефекти на АМ;

### 16.2. Обхват на Услуга 10

**16.2.1.** Целта на тази услуга е обезпечаване на дейности свързани с предоставяне, обслужване и ползване на услугата Сървис Деск /СД/ в АМ за:

#### 16.2.1.1. СД ниво 1.

16.2.1.2. СД ниво 2 в частта обслужване на работни станции, периферия, системен и приложен софтуер (операционни системи, офис пакети и т.н.).



**16.2.2.** Тази услуга се изпълнява на регулярен принцип, т.е. непрекъснато през годината, като нейния обхват се уточнява в съответното ДРДП.

**16.2.3.** Изпълнителят сформира екипи съгласно изискванията, посочени в приложение 6, като предоставя на Възложителя изискуемите документи, посочени в документа „Указания към изпълнителя“.

**16.2.4.** В обхвата на Услуга 10, Изпълнителят следва да осигури необходимите специалисти за обезпечаване на следните дейности:

- Всички дейности от СД ниво 1;
- 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;
- 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.

### **16.3. Специфични изисквания**

**16.3.1.** За осигуряване на дейностите по Услуга 10 Изпълнителя следва да осигури следните екипи:

16.3.1.1. 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 9 специалиста, като:

- (1) Минимум 4 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.

16.3.1.2. Териториални екипи в ТМУ (10 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 1во ниво на Сървиз 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. 16.3.1.2, че да гарантира постигането на параметрите на качество, посочени в т. 16.3.16 във всички МУ на територията на страната.
- (2) Физическото местоположение на екипите по т. 16.3.1.2 се определя в ДРДП.

16.3.1.3. Изпълнителят няма право да ползва привлечен ресурс от страна на Бенефициента – АМ за целите на изпълнението на настоящата услуга.

**16.3.2.** За екипите по т. 16.3.1.1 АМ ще подsigури 5 работни места в ЦМУ на Агенция „Митници“ (4 работни места за екипите по т. 16.3.1.1(1) и 1 работно място за екипа по т. 16.3.1.1(2), тези работни места ще бъдат обезпечени с работна станция, стационарен телефон, достъп до информационната система „Сървиз деск“. Всички други ресурси, които Изпълнителят счете за необходими за изпълнение на дейността се осигуряват от

Изпълнителя за негова сметка.

**16.3.3.** За екипите по т. 16.3.1.2 АМ ще подсили 11 работни места: в ЦМУ (1 работно място) и в съответните митници (общо 10 работни места) на Агенция „Митници”, които ще бъдат обезпечени с работна станция, стационарен телефон, достъп до информационната система „Сървиз деск“. Всички други ресурси, които Изпълнителят счете за необходими за изпълнение на дейността се осигуряват от Изпълнителя за негова сметка.

**16.3.4.** Екипите на Изпълнителя по т. 16.3.1.2 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	153
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	29
Бургас	МП Царево	3
Бургас	МП Нефтопристанище	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	30
Варна	ПТРР Дуранкулак	2
Варна	ПТРР Йовково	3
Пловдив	ТМУ Пловдив	153
Пловдив	МБ Казанлък	10
Пловдив	МП Летище	6
Пловдив	МБ Пазарджик	12
Пловдив	МБ Св. Зона Пловдив	4
Пловдив	МБ Смолян	7
Пловдив	МБ Карлово	5
Пловдив	МБ Стара Загора	18
Пловдив	МБ Радиново	3
Пловдив	ГКПП Златоград	2
Пловдив	РУЦ	13
Свиленград	ТМУ Свиленград	174
Свиленград	МП ЖП гара Свиленград	4
Свиленград	МП Капитан Андреево	45

Свиленград	МБ Кърджали	7
Свиленград	МБ Св. Зона Свиленград	2
Свиленград	МБ Хасково	12
Свиленград	ГКПП Капитан Петко	3
Свиленград	ГКПП Маказа	2
Столична	ТМУ Столична	181
Столична	МБ Ботевград	7
Столична	МБ Драгоман	5
Столична	МП Калотина	34
Столична	МБ Перник	16
Столична	МБ Пирдоп	4
Столична	МБ София - Запад (Илиенци)	15
Столична	МБ София - Изток (Кремиковци)	20
Столична	МП Стрезимировци	4
Югозападна	ТМУ Югозападна	75
Югозападна	МБ Гоце Делчев	7
Югозападна	МП Гюешево	14
Югозападна	МП Златарево	10
Югозападна	МБ Кулата	45
Югозападна	МБ Кюстендил	32
Югозападна	МП Логодаж	7
Югозападна	ГКПП Илинден	5
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
<b>Всичко:</b>		<b>2717</b>

**16.3.5.** На територията на митническите учреждения не се допуска използването и включването в мрежата на технически устройства, които не са собственост на АМ.

**16.3.6.** За Екипите по т. 16.3.1, АМ няма да предоставя достъп до вътрешната си LAN мрежа от външни мрежи (LAN, WAN, Internet, Intranet и т.н.).

**16.3.7.** За екипите по т. 16.3.1.2 Изпълнителят следва да осигури режим на работа покриващ работното време на всички митнически учреждения според Приложение № 2.6.

**16.3.8.** Екипите по т. 16.3.1.2 следва да са оборудвани за изпълнението на дейността

(например: превозно средство, преносим компютър, сервизен куфар, тестер за мрежа, мобилен телефон, и т.н.). Оборудването и експлоатационните разходи се осигуряват от Изпълнителя за негова сметка.

**16.3.9.** Оборудването на екипите по т. 16.3.1.2 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.

**16.3.10.** Екипите по т. 16.3.1 извършват дейностите по Услуга 10 на място.

**16.3.11.** Връзки с други изпълнителски екипи

(a) 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 - на основание сключените договори по които АМ е възложител и/или бенефициент за доставки, гаранционно и извънгаранционно поддържане;

(b) Изпълнителят следва да оказва пълно съдействие, в рамките на своята компетентност по това задание, на екипите на третите страни от предходната точка при изпълнение на техните задължения.

**16.3.12.** Дейностите следва да се изпълняват до максимално възможна степен чрез наличната в АМ централизирана система Сървиз Деск, като включват минимум следните изисквания:

(a) Нормални условия за работа на потребителите на информационните системи чрез поддръжка на системен и приложен софтуер, работни станции и периферия;

(b) Консултиране и оказване помощ на потребителите при работата им с общ приложен софтуер;

(c) Разрешаване на проблеми свързани с работните станции и периферия, системен и приложен софтуер;

(d) Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите чрез СД системата на АМ, по електронна поща, по телефон и на място;

(e) Инсталиране, преинсталиране и обновяване на операционни системи на работни станции и периферия;

(f) Инсталиране, поддържане и настройване на системен и приложен софтуер;

(g) Инсталиране и конфигуриране на служебни мобилни устройства;

(h) Регистриране, проследяване, разрешаване и отчитане на възникнали инциденти, проблеми и затруднения на място.

(i) 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;

(j) Създаване и непрекъснато обогатяване на актуална база от знания за ИТ потребителите, която да подпомага процеса на самостоятелно разрешаване на ИТ проблеми;

(k) Контролиране на конфигурациите и описаните атрибути на ИТ активите;

(l) Документиране на конфигурациите на работни станции и периферия;

(m) 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;

(р) Текущо наблюдение на работата на Сървиз Деск системата на АМ и предприемане на навременни действия при възникване на отклонения в работата на наблюдаваните работни процеси;

**16.3.13.** Връзки с други Help Desk (напр. по отделни приложни системи с по-висока сложност, Help Desk на трети страни и др.);

**16.3.14.** 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;

**16.3.15.** Изискванията към изпълнителските екипи на Услуга 10 са описани в Приложение 6.

**16.3.16.** Параметри на качеството при изпълнение на дейностите по Услуга 10 за екипите по т. 16.3.1.2

Изпълнителят следва да осигури параметрите на качеството на обслужване, посочени в Таблица 5. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на дейности по Услуга 10. Приоритетите на инцидентите в ИТ инфраструктурите са съгласно Таблица 19. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата (Приложение № 7).

**Таблица 5. 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 № 2.6;

(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 Възложителя). Това известяване е допустимо само в случаите, когато отстраняването на проблема не е в компетентността и задълженията на Изпълнителя;

(с) 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;

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



## **17. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ОРГАНИЗАЦИЯТА, ПРОЦЕСИТЕ, УПРАВЛЕНИЕТО НА КАЧЕСТВОТО И РИСКА ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИТЕ**

Участникът следва да представи в техническата си оферта описание на посоченото по-долу.

### **17.1. Организация и процеси за предоставяне на услугите**

#### **17.1.1. Преходен период**

##### **17.1.1.1. Дефиниране на основните работни процеси**

(1) Следва да бъдат дефинирани основните работни процеси като се посочат основните им фази както следва:

- а) управление на инциденти:
  - управление на заявка, включващо регистрация; класификация; приоритизация;
  - диагностика, ескалиране и нива на ескалация;
  - решаване на заявката и описание на решението;
  - затваряне на заявката;
  - описани са връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на инциденти.
- б) управление на промени:
  - управление на инициирана промяна съобразно основните ѝ статуси: регистрирана; одобрена; възложена; тествана внедрена;
  - ангажираност на екипи за извършване на промяната съобразно статуса ѝ;
  - управление на заявка за спешна промяна (emergency change);
  - документиране на промяната;
  - описани са връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на промяната.
- в) управление на конфигурации:
  - описание на процеса на съхранение и актуализиране на елементите от ИТ инфраструктурата на Възложителя, които участват при предоставяне на дадена услуга;
  - описание на ролите и сферите на отговорност на Изпълнителя в процеса на управление на конфигурациите;
  - описание на връзки към други работни процеси, имащи отношение към управлението на конфигурациите.
- г) управление на сигурност:
  - участие при управлението на информационния риск при предоставяне на дадена услуга съгласно съществуващите при Възложителя процеси за управление на информационната сигурност;
  - установяване на съответствие от налични при Изпълнителя одитори за съответствие в организацията му с политиките, нормативната уредба и приложимите стандарти и политиките на Възложителя с оглед гарантиране на сигурността при предоставянето на дадена услуга и предоставяне на Възложителя на съответната информация;
  - извършване на анализ, изготвяне на препоръки и определяне на нови процеси за управление на информационната сигурност;
  - описани са връзки към други работни процеси, имащи отношение към управлението на сигурността.

(2) При описанието на основните работни процеси следва да е обхваната

последователността от дейности, да са посочени екипите, които ги осъществяват, оборудването, приложенията, информацията, като за всеки един от описаните работни процеси е взета предвид спецификата по ведомства на Възложителя в дейностите по предоставяне на услугите.

#### **17.1.1.2. Взаимодействие между екипите**

Участникът следва да опише като изясни взаимодействието на всичките си екипи, включително и с тези на Възложителя, участващи в основните работни процеси (управление на: инциденти; промени; конфигурации, сигурност) по предоставянето на услугите и по ведомства на Възложителя.

### **17.1.2. Управление на услугите**

#### **17.1.2.1. Организационна структура**

Участникът следва да опише и представи организационната си структура за изпълнението и разпределението на дейностите, за взаимодействието и отговорностите на отделните й звена по ведомства на Възложителя. Описанието следва да обхване правомощията на управляващите и контролните органи, както и взаимодействието с органите по ведомства на Възложителя.

#### **17.1.2.2. Екипи, взаимодействие, отговорности**

Участникът следва да опише взаимодействието между екипите си както следва:

- за всяка една от услугите по ведомства на Възложителя както и с ИТ екипите на Възложителя;
- във всеки един от основните работни процеси - управление на: инциденти; промени; конфигурации; сигурност по ведомства на Възложителя;
- Отговорностите на екипите си.

#### **17.1.2.3. Описание на Центъра за услуги за МПД на МФ**

Участникът следва да опише Центъра за услуги за МПД на МФ съгласно изискванията на това задание. В описанието следва да е изяснено и посочено:

- техническите средства, с които Центъра за услуги за МПД на МФ е оборудван (HW, SW, телефонна линия);
- специалистите, които ще го обслужват и режимът на работа;
- Процесите по обслужване на инциденти и промени в МПД на МФ, предоставяне на консултации и информация.

17.1.2.4. Център за обслужване на потребители на специализирания приложен софтуер (Help Desk) за МФ. В описанието следва да са:

- изяснени всички технически средства, с които той е оборудван (HW, SW, телефонна линия);
- посочени всички специалисти, които ще го обслужват и режимът на работа;
- изяснени всички процеси по обслужване на инциденти и промени, предоставяне на консултации и информация на потребителите;
- изяснени всички случаи, в които е необходимо взаимодействие с екипи на Възложителя.

#### **17.1.2.5. Вътрешни процедури**

Участникът следва да представи вътрешните си процедури и правила за управление на: инциденти; промени; конфигурации; сигурност. Тези документи следва да са адаптирани към предмета на поръчката, като е дефинирано взаимодействието и отговорностите на

екипите му по услуги и по ведомства на Възложителя. Следва да е изяснено участието на Help Desk в тях.

#### **17.1.2.6. Оперативна съвместимост**

Участникът следва да представи подхода си за осигуряване на поддръжката и усъвършенстването на информационните системи в системата на МФ съгласно изискванията за оперативна съвместимост, посочени в т. 7.8 и т. 11.4.1.8 от ТЗ на Възложителя.

#### **17.1.2.7. Предоставяне на Услуга 10**

Участникът следва да посочи и изясни отговорностите си при предоставянето на Услуга 10 „Център за обслужване на потребители в АМ“ при изпълнение на дейностите съгласно изискванията на ТЗ. Описанието следва да обхваща взаимодействието на екипите на Изпълнителя и тези на Възложителя по трите нива на предоставяната услуга Сървиз деск за АМ.

### **17.2. Управление на качеството при предоставяне на услугите**

#### **17.2.1. Организационна структура**

Участникът следва да представи организационна структура за управление на качеството по услуги и по ведомства на Възложителя, посочени в ТЗ. В описанието следва да са дефинирани са ролите, отговорностите и взаимодействието по ведомства на Възложителя.

#### **17.2.2. Гарантиране на качествените параметри**

Участникът следва да представи подхода си за гарантиране на качествените параметри на услугите съгласно изискванията на ТЗ по услуги и по ведомства на Възложителя.

#### **17.2.3. Контрол на качеството**

Участникът следва да посочи дейности за проследяване, контрол и одит на качеството на услугите по ведомства на Възложителя, съгласно ТЗ, ролите и отговорностите на участниците в работните процеси: управление на инциденти; управление на промени; управление на конфигурации; управление на сигурност.

#### **17.2.4. Качество при предоставяне на Услуга 1**

За услугата „Управление на МПД на МФ“ Участникът следва да опише подхода, взаимодействието с екипи на Възложителя и на трети страни за гарантиране и отчитане на параметрите на качеството на услугата и наличността на мрежата по ведомства на Възложителя и съобразно техните специфики, посочени в ТЗ, като опише отговорностите си.

#### **17.2.5. Качество при предоставяне на Услуга 3**

За услугата „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер“, Участникът по ведомства на Възложителя, следва да опише процеса на тестване, видовете тестове (за производителност; за натоварване; на потребителския интерфейс и функционалността; контрол на сигурността и достъпа; интерфейсите между системи), които се извършват, софтуерните средства и инструменти, които ще се използват за целта.

### **17.3. Управление на рисковете при предоставяне на услугите**

#### **17.3.1. Рискове**

Участникът следва да опише изискуемите съгласно т. 7.6.1.5 от заданието рискове като ги адаптира към предмета на поръчката по услуги и по ведомства на Възложителя.

#### **17.3.2. Ограничаване на последствията от настъпване на рисково събитие**

Участникът следва да посочи мерки за ограничаване на последствията за всеки един от изискуемите съгласно т. 7.6.1.5 от заданието рискове.

### **17.3.3. Степен на критичност на рисковете**

Участникът следва да посочи степента на критичност за всеки един от изискуемите в ТЗ примерни рискове вярно по услугите по ведомства на Възложителя.

## 18. ПРИЛОЖЕНИЯ

### 18.1. Приложение № 1. Използвани термини и съкращения

Таблица 6. 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.)
Ведомства на Възложителя		1. МФ и ВРБ (без НАП и АМ) 2. НАП 3. АМ
ВРБ		Второстепенни разпоредители с бюджет към министъра на финансите
ДИС-АМ		Дирекция „Информационни системи“ 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		Единен бюджетен класификатор
ЕК		Европейска комисия
ЕС		Европейски съюз
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).
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 настоящото задание се третира като приложен софтуер.
ИРМ		Изнесено работно място

\*Дефиницията е условна и е приета само за нуждите на настоящото задание, като при тълкуването ѝ следва да се отчита единствено смисълът, вложен в настоящия контекст на използване на понятието

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
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 <b>изпълнителски екипи, процеси и информационни технологии</b> и следва да бъде дефинирана чрез <i>SLA</i> .
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
МБ		Митническо бюро
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, които зависят от множество приложения или източници на данни. В настоящото задание 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 настоящото задание 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
ПГ		План - график
Планиране Проектиране	<i>Service Strategy Service Design</i>	Фази в жизнения цикъл на ИТ услуга

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
Внедряване Поддържане Усъвършенстване	<i>Service Transition Service Operation Service Improvement</i>	
Поддържане Експлоатация	<i>Operation</i>	Ежедневните дейности по управление на ИТ услуга, система или друга конфигурационна единица.
Приложен софтуер, Приложение, Информационна система		В настоящото задание тези понятия се изпълват като синоними.
Публични финанси		Публичните (обществени) финанси са система за формиране и използване на паричните фондове обезпечаващи 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.
РД		Ръководител договор
РУ		Ръководител услуга
РУВ		Ръководител услуга по ведомства
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		<p>Съдържа в хронологичен ред описание от тип „стъпка по стъпка” на всяко действие, което администраторът трябва да извърши, за да инсталира и пусне в експлоатация системата/модула. Освен това ръководството трябва да съдържа следното:</p> <p>(1) Описание на всички необходими настройки на интегрираната средата (на хардуера и системния софтуер), които са изискуеми за нормалното функциониране на засегнатите системи/модули.</p> <p>(2) Инструкции и скриптове за генериране на версии от source code.</p> <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>
Ръководство за потребителя		Описва как се използват потребителските функции и не трябва да съдържа действията, описани в ръководството

Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
		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 ориентирано. Достъп до функционалността за помощ трябва да е осигурен от всички модули и екранни форми на системата.
Системата на МФ		Включва Министъра на финансите, Министерството на финансите и всички ВРБ към министъра на финансите. Към момента на настоящото задание ВРБ към министъра на финансите са: АДФИ, ДКХ, ИАОСЕС, НКЖФ, НАП и АМ. Абревиатурите им са описани в т. 4.1.
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.).
СУС		Система за управление на съдържанието на Интернет страници
Техническа ИТ инфраструктура <sup>1</sup>		ИТ инфраструктурата с изключение на приложния софтуер.
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. 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.
Функционални изисквания		Изисквания, свързани със системата по отношение на автоматизацията на бизнес процесите в текущата разработка
Функция	<i>Function</i>	Изпълнителския екип, снабден с необходимия инструментариум, който е отговорен за изпълнението изцяло или на част от един или повече процеси и дейности

<sup>1</sup> Изключен е приложният софтуер. Терминът е въведен само за нуждите на настоящото задание



Термин / Абревиатура	Наименование по ITIL v.3 (където е приложимо)	Дефиниция / Описание
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 настоящото задание тези понятия са използвани като синоними.
ЦСУИТИ		Централизирана система за управление на ИТ инфраструктурата в МФ

## 18.2. Приложение № 2. Офиси и работни места на МФ и ВРБ

### 18.2.1. Приложение № 2.1. Министерство на финансите

В МФ работят около 600 потребители.

Таблица 7. 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

### 18.2.2. Приложение № 2.2. 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 настоящото задание.

Таблица 8. 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. "Шейново" № 24, 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	6600

№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код
			277	
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
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

### 18.2.3. Приложение № 2.3. Офиси на Държавна комисия по хазарта

Държавна комисия по хазарта (ДКХ) е с около 40 потребителя.

Таблица 9. 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 Евстатиер Гешов" № 15, ет.2 /сградата на национален център за обществено здраве и анализи НЦОЗА/	1431

### 18.2.4. Приложение № 2.4. 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 10. 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

## 18.2.5. Приложение № 2.5. Структури и офиси на НАП

Таблица 11. 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 бул. Раковски 47
2	ТД София	София	ул. Аксаков 21
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	София	ул. Илиянско шосе 8
14	Офис Младост /ЦУ на НАП	София	бул. Цариградско шосе 111
15	Офис Витоша	София	бул. Цар Борис III 215
16	Офис Овча купел	София	бул. Цар Борис III 136 В
17	Офис Люлин	София	бул. Захари Стоянов 15
18	Офис СДО	София	ул. "Гурко" № 12
19	Офис Триадица	София	ул. "Триадица" № 2
20	Лаб-я ценни метали София	София	ул. Веслец 84
21	Офис Благоевград	Благоевград	пл. Гьорче Петров 2
22	ИРМ Гоце Делчев	Гоце Делчев	ул. Търговска 20
23	ИРМ Разлог	Разлог	ул. Преображение 1
24	ИРМ Сандански	Сандански	ул. Македония 28
25	ИРМ Петрич	Петрич	ул. Борис III 11
26	Офис София-област	София	бул. Витоша 6
27	ИРМ Своге	Своге	ул. Ал. Стамболийски 3
28	ИРМ Ихтиман	Ихтиман	ул. Полк. Дрангов 4
29	ИРМ Самоков	Самоков	ул. Македония 34
30	ИРМ Ботевград	Ботевград	бул. Трети март 61
31	ИРМ Костинброд	Костинброд	ул. Славянска 2
32	ИРМ Елин Пелин	Е. Пелин	пл. Независимост 1
33	ИРМ Пирдоп	Пирдоп	ул. Цар Освободител 39
34	Офис Перник	Перник	пл. Св. Ив. Рилски 1 Вх. Б
35	Офис Кюстендил	Кюстендил	ул. Демокрация 55
36	ИРМ Дупница	Дупница	пл. Свобода 1
37	ТД на НАП Бургас	Бургас	ул. Цар Петър 5Б ул. „Проф. Яким Якимов №25 ул. Александровска 83 ет. 2 ул. Александровска 26
38	Офис Ямбол	Ямбол	ул. Търговска 2 ул. Кабиле 1 ул. Джон Атанасов 6

№	Обект - ВРБ, подразделение или ИРМ	Седалище (населено място)	Адрес на офиса
39	Офис Сливен	Сливен	ул. Ген. Столипин 19
40	<b>ТД на НАП Варна</b>	Варна	ул. Осми приморски полк 128 ул. Цар Симеон I №26
41	Офис Русе	Русе	ул. Майор Атанас Узунов 19
42	Офис Шумен	Шумен	ул. Адам Мицкевич 1 ул. Цар Александър 108 пл. Освобождение 2
43	Офис Разград	Разград	пл. Независимост 1
44	Офис Добрич	Добрич	ул. Независимост 7 ул. Независимост 31
45	Офис Силистра	Силистра	ул. Скобелев 8
46	Офис Търговище	Търговище	пл. Свобода 1 ул. Пенчо Славейков 45
47	<b>ТД на НАП Велико Търново</b>	Велико Търново	пл. Център 2
48	<b>ТД на НАП Велико Търново</b>	Русе	ул. Рига 1
49	ИРМ Свищов	Свищов	ул. Цар Освободител 74
50	Офис Габрово	Габрово	ул. Априловска 7 ул. Радецка 11 ул. Брянска 30
51	ИРМ Севлиево	Севлиево	пл. Свобода 1
52	Офис Ловеч	Ловеч	ул. Търговска 43 ул. Търговска 24, дом Преслав
53	ИРМ Троян	Троян	ул. Раковска 55
54	Офис Плевен	Плевен	ул. Дойран 43
55	Офис Видин	Видин	ул. Шести септември 12
56	Офис Враца	Враца	ул. Васил Кънчов 86 ул. Петропавловска 43
57	Офис Монтана	Монтана	ул. Любен Каравелов 11 пл. Жеравица 1
58	<b>ТД на НАП Пловдив</b>	Пловдив	ул. Скопие 106 ул. Чернишевски 3 ул. Радецки 18а пл. Победа 17
59	ИРМ Карлово	Карлово	ул. Тодор и Ана Пулеви 1
60	ИРМ Асеновград	Асеновград	пл. Академик Н. Хайтов 8
61	Офис Пазарджик	Пазарджик	ул. Асен Златарев 7 бул. България 41
62	Офис Смолян	Смолян	бул. България 12
63	ИРМ Девин	Девин	ул. Васил Левски 1
44	Офис Хасково	Хасково	пл. Свобода 2 ул. Отец Паисий 25 бул. България 152
65	Офис Кърджали	Кърджали	ул. Деспот Слав 1
66	Офис Стара Загора	Стара Загора	ул. Кенали 1
67	ИРМ Казанлък	Казанлък	ул. Кн. Ал. Батенберг 4, етаж 5
68	<b>ТД ГДО</b>	София	ул. Аксаков 29
68	УЦ Баня	Баня	ул. Св. Св. Кирил и Методий 31
70	УЦ Боровец	к.к. Боровец	
71	УБ Поморие	Поморие	ул. Пазарна 2
72	УБ Доспат	Доспат	ул. Орфей 17
73	ГКПП Кулата		
74	ГКПП Дунав мост 2	Видин	
75	ГКПП Илинден		

## 18.2.6. Приложение № 2.6. Структура и офиси на Агенция „Митници”

Таблица 12. 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
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.

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
					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	8.30 – 17.30 Понеделник - Петък
24	МБ Казанлък	гр. Казанлък	бул. „Розова долина” №53	6100	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
25	МП Летище Пловдив	гр. Пловдив	Летище Пловдив		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
26	МБ Пазарджик	гр. Пазарджик	ул. „Пловдивска” №103	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. „Генерал Заимов” № 28	4300	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
30	МБ Стара Загора	гр. Стара Загора	кв. „Голеш”, п.к. 6011	6000	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
31	МБ Радиново	с. Радиново	общ. Марица, п.к. 4202	4202	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
32	Териториално митническо управление (ТМУ) Свиленград	гр. Свиленград	кв. „Капитан Петко Войвода”, ул. „Асен Илиев” №4	6500	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
33	МП жп гара Свиленград	гр. Свиленград	кв. „Капитан Петко Войвода”, ул. „Асен Илиев” №4, МП „ЖП – гара”	6500	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
34	МП Капитан Андреево		пощенски адрес: 6500 Свиленград, кв. "Капитан Петко Войвода", ул. "Асен Илиев" №4, МП "Капитан Андреево"	6500	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
35	МБ Кърджали	гр. Кърджали	ул. „Първи Май” №62	6600	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
36	МБ Свободна зона Свиленград	гр. Свиленград	кв. „Капитан Петко Войвода”, ул. „Асен Илиев” №4, МБ „СЗ-Свиленград”	6500	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
37	МБ Хасково	гр. Хасково	ул. „Правда” №1	6300	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
38	Териториално митническо управление (ТМУ) Русе	гр. Русе	бул. "Липник" №117	7001	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
39	ТМУ - Русе, отдели "Акцизи", "Последващ контрол"	гр. Русе	пл. "Александър Стамболийски" №1 (Централна ЖП Гара - Русе)	7001	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
40	ТМУ - Русе, отдели "МРР", "ПТРР"	гр. Русе	бул. "Тутракан" №44, ГКПП - Дунав Мост - Русе	7001	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
41	ТМУ - Русе, Регионален учебен център, Регионална митническа лаборатория	гр. Русе	ул. "Байкал" №10	7001	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
42	МП "Пристанище" - оформяне на стоки	гр. Русе	Пристанищен комплекс "Изток" - Русе	7001	07.00 - 19.00 вкл. Празнични и почивни дни
43	МП "Пристанище" - граничен контрол	гр. Русе	ул. "Пристанищна" №1 (Речна гара)	7001	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
44	ТМУ - Русе, отдел "МО"	гр. Русе	бул. "Тутракан" №71, Свободна Зона - Русе	7001	07.30 - 19.00 вкл. Празнични и почивни дни
45	МБ Разград	гр. Разград	ул. "Бели Лом" №40	7200	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
46	МБ Търговище	гр. Търговище	ул. "Васил Левски" №5 (п.к. 2)	7700	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
47	МП Силистра	Силистра	ул. Цар Шишман № 5	7500	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
48	ПТРР Силистра	Силистра	ГКПП Силистра	7500	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
49	МП Пристанище Силистра	Силистра	ул. Пристанищна 4	7500	07.00-19.00 Понеделник - Петък
50	ПТРР Ферибот Силистра-Кълъраш	Силистра	ГКПП Ферибот Силистра-Кълъраш	7500	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
51	Териториално митническо управление (ТМУ) Свищов	гр. Свищов	ул. "Дунав" 10	5250	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
52	МБ Габрово	гр. Габрово	ул. "Станционна" 14, ПК 6	5300	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
53	МБ Горна Оряховица	гр. Горна Оряховица	ул. "Иван Момчилов" 2А	5100	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
54	МП Летище Горна Оряховица	гр. Горна Оряховица	пл. "Георги Измирлиев" 2, Аерогара	5100	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
55	МБ Ловеч	гр. Ловеч	ул. "Осъм" 235, ПК 32	5500	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
56	МБ Плевен	гр. Плевен	ул. "Гривишко шосе" № 6, ет. 2	5800	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
58	МП Сомовит	с. Сомовит, общ Гулянци	ул. "Иван Вазов" 2	5959	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
59	МБ Севлиево	гр. Севлиево	ул. "Стефан Пешев" 147	5400	9.00 - 17.30 Понеделник - Петък
60	МБ Троян	гр. Троян	ул. „Васил Левски“ № 477		9.00 – 17.30 Понеделник - Петък
61	Териториално митническо управление (ТМУ) Лом	гр. Лом	ул. „Дунавска“ № 44	3600	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
62	Митническо бюро Враца	гр. Враца	ул. „Васил Кънчов“ № 86	3000	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
63	Митнически пункт Пристанище Лом	гр. Лом	ул. „Дунавска“ № 44	3000	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
64	МБ Монтана	гр. Монтана	ул. „Юлиус Ирасек“ № 4, ( 4 етаж )	3400	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
65	МП Оряхово	гр. Оряхово	ул. „Драгоман“ № 1	3300	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
66	ГКПП – Ферибот Оряхово/ПТРР/	гр. Оряхово	ул. „Дунавска“ № 17	3300	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
67	МБ Видин	гр. Видин	ТИР Терминал Видин, Северна промишлена зона	3700	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
68	МП Брегово	гр. Брегово	общ. Брегово, обл. Видин	3790	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
69	МП Пристанище Видин	гр. Видин	ул. „Дунавска“ № 1	3700	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
72	МП Връшка чука	гр. Кула	общ. Кула, обл. Видин	3800	Денонощно вкл.



Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
					Празнични и почивни дни
73	Териториално митническо управление (ТМУ) Столична	гр. София	ул. „Веслец” №84	1202	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
74	МБ Ботевград	гр. Ботевград	бул. „3-ти март” №28	2140	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
75	МБ Драгоман	гр. Драгоман	ул. „Никола Йонков Вапцаров” №7	2210	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
76	МП Калотина		ГКПП Калотина	2212	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
77	МБ Перник	гр. Перник	ул.„Владайско въстание”№1	2300	8.30 – 17.00 Понеделник – Петък
78	МБ Пирдоп	гр. Пирдоп	Индустриална зона, завод „Юмикор мед“	2070	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
79	МБ София – Запад	гр. София	бул. „Рожен” №41	1271	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
80	МБ София – Изток	гр. София	кв. Ботунец, на територията на „Металснаб“	1870	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
81	МП Стрезимировци		ГКПП Стрезимировци	2482	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
82	Териториално митническо управление (ТМУ) Аерогара София	гр. София	бул. „Брюксел” №1	1592	8.00 – 20.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
83	МП Летище София – пътници	гр. София	бул. „Брюксел” №1	1592	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
84	МП Летище София – товари	гр. София	бул. „Брюксел” №1	1592	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
85	Териториално митническо управление (ТМУ) Югозападна	гр. Благоевград	Покровнишко шосе, извън регулация	2700	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
86	МБ Гоце Делчев	гр. Гоце Делчев	ул. „Панаирски ливади” №18	2900	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
87	МП Гюешево		ГКПП Гюешево	2570	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
88	МП Златарево		ГКПП Златарево		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
89	МБ Кулата		ГКПП Кулата	2868	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
90	МБ Кюстендил	гр. Кюстендил	ул. „Петър Берон” №30	2500	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
91	МП Логодаж		ГКПП Логодаж	2737	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
92	МП Олтоманци		ГКПП Олтоманци		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
93	Звено Пътни такси и разрешителни (ЗПТР) Илинден		ГКПП Илинден		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
94	Звено Пътни такси и разрешителни (ЗПТР) Кулата		ГКПП Кулата	2868	Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
95	ОРМ Милицер и Мюнх	гр. София	Кв. Обеля, ул. Андрей Германов 11	1360	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
96	ОРМ Скорпион шиппинг	гр. София	ул. Първа българска армия 18	1220	9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
97	ОРМ Бурса Слатина	гр. София	Кв. Слатина, бул. Цветан Лазаров 13	1574	7.00 – 19.00 Понеделник – Неделя вкл. Празнични и почивни дни
98	ОРМ Интайм Карго (UPS)	гр. София	Ул. Неделчо Бончев 41		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
99	ОРМ DHL	гр. София	Ул. Продан Таракчиев 10		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
100	ОРМ TNT	гр. София	Ул. Неделчо Бончев 35		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
101	ОРМ Юнимастърс Лоджистикс ЕС СИ ЕС	гр. София	Ул. Продан Таракчиев 12		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
102	ОРМ Александър Лоджистикс	С. Казичане	Стопански двор, квадрат 3, 4		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
103	ОРМ ФЕДЕКС – ФЛАЙИНГ КАРГО	гр. София	Гара Искър, ул. 5009, 10		9.00 – 17.30 Понеделник –

Агенция "Митници"					
№	Митнически учреждения	Седалище (населено място)	Адрес на офиса	Пощ. код	Работно време
					Петък
104	ОРМ Еуроспед	гр. София	Бул. Христофор Колумб 56		9.00 – 17.30 Понеделник – Петък
105	ЗПТР Русе – Дунав мост	гр.Русе	ГКПП Дунав Мост		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
107	ЗПТР Оряхово – Ферибот		Фериботен комплекс Оряхово		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
108	ЗПТР Никопол	гр. Никопол	пл. „Иван Шишман”	5409	08:00-20:00 вкл. Празнични и почивни дни
109	ЗПТР Силистра		ГКПП Силистра – шосе		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
111	ЗПТР Йовково		ГКПП Кардам		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
112	ЗПТР Дуранкулак		ГКПП Дуранкулак		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
113	ЗПТР Капитан Петко Войвода		ГКПП Капитан Петко Войвода		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
114	ЗПТР Златоград		ГКПП Златоград		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
115	ЗПТР Свищов – ферибот	гр.Свищов	ул. "Дунав" 10	5250	07.00 – 20.30 вкл. Празнични и почивни дни
116	ЗПТР Пристанище Бургас Център – ферибот	гр. Бургас	ул. „Индустириална“ 3		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
117	Учебен център "Балчик"	гр.Балчик			9.00 – 17.30 Понеделник - Петък
118	ГП Маказа				Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
119	ГКПП Фериботен комплекс Кълъраш Силистра-ИРМ пристанище Силистра		ГКПП Фериботен комплекс Кълъраш		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни
120	ГКПП Дунав мост Видин - Калафат		ГКПП Дунав мост Видин - Калафат		Денонощно вкл. Празнични и почивни дни

## 18.2.6.1. Митнически учреждения със специален режим на поддържане извън областните центрове

Таблица 13. 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	<b>МП Пристанище Ферибот</b>	<b>град Белослав</b>	<b>Пристанище Ферибот</b>
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"
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

№	Поделение	Селище	Адрес на офиса
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. „Индустириална“ 3
53	Регионален учебен център Русе	Гр.Русе	Гр.Русе, ул.”Байкал” №10
54	МП Летище Пловдив	гр. Пловдив	Летище Пловдив

### 18.2.7. Приложение № 2.7. Национален компенсаторен жилищен фонд (НКЖФ)

Таблица 14. 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

### 18.3. Приложение № 3. 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 2013г.;
10. Закон за електронната търговия;
11. Закон за електронните съобщения;
12. Закон за електронния документ и електронния подпис;
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 данъка върху добавената стойност;
20. Правилник за прилагане на закона за данъка върху добавената стойност;
21. Закон за корпоративното подоходно облагане;
22. Закон за данъка върху доходите на физическите лица;
23. Валутен закон;
24. Кодекс за социално осигуряване;
25. Закон за бюджета на държавното обществено осигуряване;
26. Кодекс на труда;
27. Закон за здравното осигуряване;
28. Закон за ограничаване на плащанията в брой;
29. Закон за данък върху застрахователните премии;
30. Закон за статистика на вътреообщностната търговия със стоки;
31. Закон за гарантираните вземания на работниците и служителите при несъстоятелност на работодателя
32. Наредба за реда и начина за информироване на работниците и служителите за отпускане и изплащане на гарантираните вземания при несъстоятелност на работодателя
33. Наредба за осигурителните каси;
34. Наредба № 5 за съдържанието и реда за изпращане на уведомлението по чл.62, ал.5 от Кодекса на труда;
35. 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;
36. Закон за местните данъци и такси;
37. Закон за митниците;
38. Правилник за прилагане на Закона за митниците;

39. Закон за акцизите и данъчните складове;
40. Правилник за прилагане на Закона за акцизите и данъчните складове;
41. Устройствен правилник на Агенция "Митници";
42. Закон за нормативните актове;
43. Закон за обществените поръчки;
44. Закон за общинските бюджети;
45. Закон за общинския дълг;
46. Закон за пазарите на финансови инструменти;
47. Закон за предотвратяване и разкриване на конфликт на интереси;
48. Закон за публичното предлагане на ценни книжа;
49. Закон за сделките с компенсаторни инструменти;
50. Закон за сметната палата;
51. Закон за счетоводството;
52. Закон за търговския регистър;
53. Закон за тютюна и тютюневите изделия;
54. Закон за устройството на държавния бюджет;
55. Закон за финансовото управление и контрол в публичния сектор;
56. Устройствен правилник на МФ;
57. Закон за държавната финансова инспекция;
58. Правилник за прилагане на Закона за държавната финансова инспекция;
59. Устройствен правилник на Агенцията за държавна финансова инспекция;
60. Закон за хазарта;
61. Устройствен правилник на Държавната комисия по хазарта и на нейната администрация;
62. Устройствен правилник на Изпълнителна агенция "Одит на средствата от Европейския съюз" към министъра на финансите;
63. Граждански процесуален кодекс;
64. Политика по мрежова и информационна сигурност на информационни системи в МФ;
65. Политика за информационна сигурност на НАП;
66. Политика за информационна сигурност на АМ;
67. Ръководство за ИТ процедурите на АМ;
68. Процедура на АМ за обмен на данни по електронен път с държавни органи и ведомства;
69. Процедура за изграждане на нова функционалност в интегрираната компютърна среда на АМ;
70. Вътрешни правила за организация на дейността по експлоатация на информационните системи в АМ;
71. ИТ Стратегия на АМ 2014-2020;
72. Вътрешни правила за правата и задълженията на потребителите, ползващи ИТ услуги на МФ;
73. Вътрешни правила за правата и задълженията на потребителите, ползващи ИТ услуги на НАП;
74. Отстраняване на възникнал инцидент в информационните системи, информационните активи и ИТ услуги в НАП;
75. Процедура за управление на договори за изнесени дейности по управление на ИТ

услуги в системата на МФ (Процедура за управление на договори);

76. Решение № 70/2008 (ЕО) на Европейския парламент и съвета, относно безкнижната среда на митници и търговия;
77. Регламент (ЕС) № 952/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 9 октомври 2013 година за създаване на Митнически кодекс на Съюза;
78. Electronic Customs Multi-Annual Strategic Plan – DG TAXUD
79. Регламент (ЕИО) № 2913/1992 на Европейския парламент и съвета за създаване на Митническия кодекс на Общността;
80. Регламент (ЕИО) № 2454/93 на Комисията от 2 юли 1993 година въвеждащ разпоредбите за прилагане на Регламент на Съвета (ЕИО) № 2913/92 за създаване на Митническия кодекс на Общността;
81. Решение № 1152/2003/ЕО на ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ и на Съвета от 16 юни 2003 година за компютризиране на движението и контрола върху акцизните стоки;
82. 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;
83. 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;
84. Service Level Agreement for Availability and Continuity of Customs Trans-European Systems between National Administrations and DG TAXUD - v 1.3
85. Excise System SLA between DG TAXUD and Member States Service Level Agreement-v.2;
86. Наредба № 5 от 29.06.2006 г. за условията и реда за деклариране пред митническите органи по електронен път;
87. 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;
88. Всички действащи в МФ и ВРБ документи, които регламентират работата в областта на ИТ;
89. Процедура за управление на договори за изнесени дейности;
90. 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.

#### **18.4. Приложение № 4. Описание на технически инфраструктури в системата на МФ, свързани с МПД**

Информацията, съдържаща се в настоящото приложение, е актуална към времето на изготвяне на техническото задание. Тя се актуализира през всяка календарна година чрез ДРДП, освен ако в изискванията към съответния проект не е казано изрично друго.

##### **18.4.1. Приложение № 4.1. Мрежа за пренос на данни на МФ**

18.4.1.1. 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)

(a) За изграждане на комуникационната свързаност в опорната част се използва технология IEEE 802.1q;

(b) Доставчици на далекосъобщителни услуги в опорната част МПД на МФ:

- „Мобилтел” ЕАД;
- Изпълнителна агенция „Електронно съобщителни мрежи и информационни системи” (ИА ЕСМИС) към Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията.

(c) Общ брой на връзките в опорната част на комуникационната мрежа – 23, в това число:

- 1Gbps – 8
- 100Mbps - 15

(2) **Второ ниво (агрегираща част)** – от шестте опорни центъра към останалите 20 областни комуникационни центъра

(a) За изграждане на комуникационната свързаност в агрегиращата част се използва технология IEEE 802.1q;

(b) Доставчици на далекосъобщителни услуги в агрегиращата част на МПД на МФ:

- Изпълнителна агенция „Електронно съобщителни мрежи и информационни системи” (ИА ЕСМИС) към Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията.
- „Мобилтел” ЕАД;

(c) Общ брой на връзките в агрегиращата част на комуникационната мрежа – 42, които са 100Mbps, технология IEEE 802.1q.

(3) **Трето ниво (ниво за достъп)** – от 26-те областни комуникационни центъра към офиси на клиенти.

(a) За изграждане на комуникационната свързаност в нивото за достъп се използват следните технологии:

- IEEE 802.1q
- 3G (HSPA/UMTS)

(b) Брой обхванати селища – 74;

(c) Брой включени организации – 8;

(d) Брой включени офиси – 275 в т.ч.:

- Крайни точки (PoPs) – 233;
- Колокация – 42;

(e) Общ брой на връзките – 387

- IEEE 802.1q основна свързаност предоставена от „Мобилтел” ЕАД – 116
  - 512 Kbps – 16
  - 1 Mbps – 34
  - 2 Mbps – 29
  - 3 Mbps – 4
  - 4 Mbps – 2
  - 5 Mbps – 3
  - 7 Mbps – 1
  - 8 Mbps – 1
  - 10 Mbps – 6
  - 15 Mbps – 9
  - 100 Mbps – 10
  - 1 Gbps - 1

- IEEE 802.1q - резервна свързаност (наземна кабелна свързаност по различно трасе) предоставена от „Мобилтел” ЕАД – 23
    - 1000 Mbps – 1
    - 100 Mbps – 11
    - 15 Mbps – 3
    - 10 Mbps – 8
  - IEEE 802.1q 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.
- (f) Брой на включени мрежови устройства – 250, в т.ч.:
- маршрутизатори – 152
  - комутатори – 50
  - медиа конвертори – 37
  - сървъри – 7
  - защитна стена (Cisco ASA) – 1
  - модем Telindus 1421 – 2
  - концентратор (VPN) – 1
  - пасивно оборудване

#### 18.4.1.2.Предоставяни мрежови услуги:

(a) **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.

(b) **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.;

(c) **Гласови комуникации** - В рамките на МПД на МФ е изградена и функционира VoIP/IPT телефония;

(d) **Пренос на образ** - В рамките на МПД на МФ се пренася образ от охранителни камери в реално време;

(e) **Приоритизация на трафик;**

(f) **Маршрутизация;**

(g) **Резервираност.**

#### 18.4.1.3.Център за управление на мрежата

МФ притежава напълно оборудван Център за управление на мрежата със следния софтуер:

- (a) Observium NMS;
- (b) Cisco CallManager;
- (c) Net Flow Collector;
- (d) MRTG анализатор.

#### 18.4.1.4.Устройства с критична функционалност в МПД на МФ

Таблица 15. Критични устройства в МПД

	Вид	Брой
1	Маршрутизатор Cisco 2621	40
2	Маршрутизатор Cisco 3661-AC	2
3	Маршрутизатор Cisco 7206VXR	27
4	Маршрутизатор Cisco 2651	53
5	Маршрутизатор Cisco 1751	25
6	Маршрутизатор Cisco 3725	1
7	Маршрутизатор Cisco 7606	4

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 **ЕСМИС**, София, ул.”Гурко” № 6 и в сградата на Министерски съвет.

## **18.5. Приложение № 5.1 Описание на софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ)**

### **18.5.1. Системен софтуер и бази данни**

- (1) Системен софтуер
  - (a) MS Windows XP/win7/win8 Professional;
  - (b) MS Windows 2003/2008/2012 R2 Server или по-висока;
  - (c) Red Hat Linux;
  - (d) Debian Linux;
  - (e) Ubuntu Linux;
  - (f) Oracle Linux;
  - (g) ProxMox PVE.
- (2) Управление на бази данни
  - (a) MS Access;
  - (b) MS SQL;
  - (c) DB 2 9.7 и по-висока;
  - (d) ORACLE 10g, 11g и по-висока;
  - (e) Lotus Domino 6.x;
  - (f) Firebird 2.0/InterBase 6.0;
  - (g) MySQL;
  - (h) Postgresql.

### **18.5.2. Стандартен приложен софтуер**

- (a) MS Office 2003/2007/2010 и по-висока;
- (b) MS Exchange 2003/2010 и по-висока;
- (c) MS System Center 2012 и по-висока;
- (d) MS Project;
- (e) MS Visio;
- (f) MOSS (SharePoint Server);
- (g) Adobe Acrobat;
- (h) Corel Draw;
- (i) ABBYY Fine Reader.

### **18.5.3. Специализиран приложен софтуер в МФ и ВРБ (без НАП и АМ), предмет на поддръжка и развитие в обхвата на настоящото задание**

Таблица 16 Специализиран приложен софтуер в МФ и ВРБК (без НАП и АМ)

№	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
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 2003 Professional / WinSrv 2012 R2; БД - SQL Server 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	Финанси на реалния 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 2003 Professional / WinSrv 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2 Пр. език - ASPX.NET, java scripts, HTML; Среда - MS IIS 6; Достъп - MS Internet Explorer (8 или по-нов)
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) –	УЕБ базирана	ОС- MS Windows Server 2003 & 2008 / WinSrv 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2 и OLAP; Разработена

№	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	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 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.		върху Visual Studio 2005  ОС: MS Windows БД: Oracle, PostgreSQL
4	Регистър "Тютюни" - Електронен регистър за цените на тютюневите изделия	„ИО” АД	МФ	Финанси на реалния сектор	Регистърът е изграден въз основа на изискванията на Наредба за условията и реда за регистрация на цените на тютюневите изделия, приета с ПМС 192/30.07.2004 г., в сила от 08.03.2011 г. . Регистърът реализира общодостъпна среда, осигуряваща възможност за ефективно изпълнение на процеса по регистриране на цените на тютюневите изделия. Той дава възможност за работа както с хартиени, така и с електронно подписани документи на служителите на Дирекция „ФРС“, данъчната (до средата на 2006 г.) и митническата администрация. В публичната му част информацията е достъпна и за заявителите, притежатели на правото върху търговската марка на тютюневите изделия,	клиент/сървър	Windows 2003 / WinSrv 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2; Visual Studio 2010; C#.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
					съответно на техни търговски пълномощници или представители в Република България.		
5	SAP - ИСФУ Информационна система за финансово управление в бюджетния сектор за целите на МФ, ПРБ, ВРБ	АИ Информатикс България, доработки - САП България, Сименс	МФ и ВРБ	МФ и второстепенни и разпоредител и с бюджет към него	ИСФУ в бюджетния сектор за целите на МФ, ПРБ и ВРБ - осигурява ключовите функции на 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.	клиент/сървър	ОС - Red Hat Enterprise Linux 4, Kernel 2.6.9; БД - DB2 v.9.1;
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, която не се хоства в МФ, но подлежи на поддръжка, съгласно т. 15.2
7	ИНТЕРНЕТ страница на МФ	„ИО” АД	МФ	Връзки с обществеността и протокол	<a href="http://www.minfin.bg">http://www.minfin.bg</a>	УЕБ базирана	ОС - Linux (Ubuntu 12.04); УЕБ сървър - Apache 2 + PHP 5; БД - MySql 5.5
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 2008 / WinSrv 2012 R2; БД - MS SQL 2008 R2; Проекти - Visual Basic.Net
9	НОМИК-Софтуер за създаване и	„ИО” АД	МФ	Държавно съкровище	Софтуер за създаване и поддържане на единен бюджетен класификатор - обхваща бизнес процесите по	УЕБ базирана	ОС - MS Windows Server 2003 /

№	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
	поддържане на единна бюджетна класификация				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		WinSrv 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	УЕБ базирана	ОС - MS Windows Server 2003; 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	ОС - Linux (Ubuntu 12.04); УЕБ сървър - Apache 2 + PHP 5; БД - MySql 5.5
12	КАДРИС (KadrIS) - ИС за управление на човешките ресурси и интерфейси в нея	„ИО” АД	МФ	Човешки ресурси и административно обслужване	КАДРИС е в пълно съответствие с нормативната уредба и подпомага управлението на човешките ресурси, в т. ч.: контрол на трудовите и служебни отношения, трудов стаж, отпуски, професионална квалификация, трудово възнаграждение, наемане, обучение, атестиране. Чрез системата се генерира трудово-правна документация и	клиент/сървър	WinSrv 2012 R2 Работи на персонални компютри под управлението на Windows XP &

№	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
					се осигурява бърз и лесен достъп и обработка на информация за човешките ресурси в МФ. КАДРИС поддържа електронни досиета на служителите и следи ранговете на държавните служители, годишната оценка и предишните повишавания в други организации, ако е имало такива. Има УЕБ-модул „Отпуски“ за справки и генериране на искания за отпуски.		Windows 7 и инсталиран MS Office; OS - Unix БД - Firebird 2.0
13	Интернет страница на АДФИ	„ИО“ АД	АДФИ		<a href="http://www.adfi.minfin.bg">http://www.adfi.minfin.bg</a>	УЕБ базирана	MySQL 5 Хоства се на сървъра на МФ
14	Интернет страница на ИА ОСЕС	„ИО“ АД	ИА ОСЕС		<a href="http://www.aeuf.minfin.bg/bg/">http://www.aeuf.minfin.bg/bg/</a>	УЕБ базирана	Хоства се на сървъра на МФ
15	Интернет и Интранет страници на ДКХ	„ИО“ АД	ДКХ		<a href="http://www.dkh.minfin.bg/">http://www.dkh.minfin.bg/</a>	УЕБ базирана	Хоства се на сървъра на МФ

Забележка: Актуализирано описание на информационните системи по-горе ще бъде предоставено след сключване на договора с Изпълнителя.



## **18.6. Приложение № 5.2 Описание на софтуер в НАП**

### **18.6.1. Системен софтуер и бази данни**

#### **(1) Системен софтуер**

- MS Windows 2000/2003/2008 Server;
- Debian Linux;
- SuSe Linux Enterprise Server.

#### **(2) Управление на бази данни**

- Borland BDE;
- MS Access;
- ORACLE11;
- MySQL.

### **18.6.2. Стандартен приложен софтуер**

- MS Office 2003/2007/2010;
- MS Exchange 2003/2010;
- MS SMS 2003;
- Adobe Acrobat;
- ABBYY Fine Reader;
- Apache HTTP Server

### **18.6.3. 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 /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - 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 задължения на клиентите.</p> <p>Реализирани са редица поддържащи процеси, свързани с нотификацията на потребителите, централизирано проследяване на действията и интеграция с редица вътрешни системи и национални регистри.</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
				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 порталът за електронни услуги на НАП се предоставят над 70 електронни услуги за подаване на данни, справки и плащане на задължения.					
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, <a href="#">LinuxSUSE</a>	RDBMS Oracle 11g R2
3	Документооборотна информационна система „Публични изпълнители” (DOCADV) и централизирано програмно приложение ARCHADV за	"Информационно обслужване" АД, служители на НАП	Национална агенция за приходите, териториални дирекции и офиси на НАП	Документооборотна информационна система „Публични изпълнители” (DOCADV) осигурява съхраняване, актуализация, търсене и обработка на	>1 500		DOCADV е клиент/сървър архитектур а с разпреде	OS Windows	RDBMS Oracle 11gR2 за национална база от данни и InterBase 6.0 за базите

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	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
	извличане на справочна информация от документооборотната информационна система „Публични изпълнители”			информацията, необходими за принудително събиране на публични вземания от юридически и физически лица, за нуждите на публичните изпълнители в НАП. Централизираното програмно приложение ARCHADV служи за извличане на справочна информация от документооборотната информационна система „Публични изпълнители” Документооборотна информационна система „Публични изпълнители” (DOCADV) осигурява информационното взаимодействие както между служителите от дирекции Събиране и между ЦУ и ТД/офис на НАП. Въвеждането на информацията за длъжниците става посредством модулите за “Входящ контрол и деловодство” и “Публични изпълнители”. Чрез него се осъществява контролирано въвеждане на данните от актовете на взискателите. Форматирания вход на информацията се реализира посредством входни форми съобразени с вида и логиката на въвежданата информация. Чрез използваните номенклатури се извършва контролирано въвеждане и актуализиране на			на база данни разработена чрез Borland Delphi 7.0; ARCHADV е web базирана, разработена с PHP		данни, намиращи се в ТД/офис на НАП (DOCADV); MySQL (ARCHADV)

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	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
				данните в дефинираните номенклатури на ИС. Форматираният вход на информацията се поддържа от предметно ориентирани входни форми. Формираните от системата справки осигуряват както необходимата за текущата дейност на публичните изпълнители информация, така и допълнителни справочни форми.					
4	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 и с документооборотна информационна система „Публични изпълнители” (DOCADV).	>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
5	Информационна система „Регистър на обменните	"Информационно обслужване" АД	Национална агенция за	Информационна система „Регистър на обменните бюра”	>5	Всички граждани и	Web, разработен	OS Windows, <a href="#">LinuxSUSE</a>	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 /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии
	бюра”		приходите	подпомага дейността на служителите в НАП по обработка на документите за регистрация, регистрация или промяна на обстоятелства за регистрацията на обменните бюра в Р България. Основните функционални възможности на информационната система “Регистър на обменни бюра” осигуряват дейностите по регистрация на обменни бюра, както и въвеждане, обработка и съхраняване на допълнителна информация, необходима за текущата оперативна работа на служителите в Национална агенция за приходите.		фирми (в частта на публичния регистър на обменните бюра)	а чрез средства на JDeveloper; Oracle ADF		

Забележка: По-подробно описание на информационните системи по-горе ще бъде предоставено след сключване на договора с Изпълнителя.

## 18.7. Приложение № 5.3 Описание на софтуер в АМ

### 18.7.1. Системен софтуер и бази данни

Таблица 17. Системен софтуер и бази данни в АМ

№	Вид софтуер	Описание (име)	Версия	Забележка
1	Операционна система	Red Hat Enterprise Linux ES	4	
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	
5	Операционна система	CentOs	5	
6	Операционна система	CentOs	6	
6	Операционна система	CentOs	7	
7	Операционна система	AIX	5	
8	Операционна система	Ubuntu	10*,11*	
9	Операционна система	Windows	XP	
10	Операционна система	Windows	Vista	
11	Операционна система	Windows	7	
12	Операционна система	Windows Server	2003, 2008 R2	
	Операционна система	Novell Open Enterprise Server	2	
	Операционна система	SLES 11 - Suse Linux		
14	Система за управление на БД	IBM Informix Dynamic Server	10.00.FCx 11.7, 12	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 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	
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	9.xy	
26	dhcp сървър	dhcp	4.x	
27	Архивиране	Clonezilla	1.x.x	
28	Архивиране	mondo	2..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	
34	Общ приложен софтуер	Canon MP Navigator EX 2.0	2	
35	Общ приложен софтуер	ARIS	9	
36	Общ приложен софтуер	InfoNotary Smart Card Manager	2,1	

37	Общ приложен софтуер	InfoNotary e-Doc Signer	1.x	
38	Общ приложен софтуер	InfoNotary Mozilla Setup	1,2	
39	Общ приложен софтуер	Microsoft Office	XP, 2003, 2007, 2010	
40	Общ приложен софтуер	Mozilla Firefox	22 и по-нови	
41	Общ приложен софтуер	OCS Inventory Agent	4.0.x	
42	Общ приложен софтуер	SA Dictionary	2008	
43	Общ приложен софтуер	Setec SetWeb		
44	Общ приложен софтуер	Symantec Endpoint Protection	12.x	
45	Общ приложен софтуер	Windows Internet Explorer	6, 8/ 9,10,11	
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	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
50	Общ приложен софтуер	Eclips Helios	3,6	
51	Общ приложен софтуер	mysql workbench	5,2	
52	Общ приложен софтуер	free registry defrag	2,4	
53	Общ приложен софтуер	ccleaner	3.x	
54	Общ приложен софтуер	SUN JRE	1.6*, 1.7.x, 1.8.x	
55	Общ приложен софтуер	7-zip	9.2.*	Архиватор
	Общ приложен софтуер	Adobe flash player	11 и по нов	



### 18.7.2. Специализиран приложен софтуер в АМ

Таблица 18. Специализиран приложен софтуер в АМ

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	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	В гаранционна поддръжка до (дата)
1	Българска интегрирана митническа информационна система (БИМИС)	"Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, Всички митнически учреждения.	Автоматизация на основните функции на митническата администрация за осигуряване на ефективен контрол; осигуряване на прецизна статистическа информация за външнотърговския обмен; включително разработените системи за връзка със системите на ЕС (NCTS-BG, ITMS-BG, ECS-BG, Акциз и т.н.). Основните модули на системата са: Митническо оформяне, Митническо задължение, Рисков анализ, Решения на митническите органи, Административно наказателно производство (АНП), Администриране, Справки.	2500		Web	Linux Centos 5, 32 bit	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8	
2	Българска система за управление на транзита (БСУТ/NCTS)	NCTS 3.2 - Латона - България; NCTS 4 - "Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Системата осъществява обработка на митническите документи за режим транзит в съответствие с общностните изисквания на Новата компютъризирана транзитна система на Европейския съюз.	2041		Web	Linux Centos 5, 32 bit	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8	

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитект ура на системат а (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
3	Система за управление на Интегрирана Тарифа/Integrated Tariff Management System	ITMS - BULL Polska; Усъвършенстване 2008г. - (TQS2 и TARIC2) - "Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД Усъвършенстване 2009г.-2010г. - (TARIC 3) - "Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Представява набор от няколко ИТ системи, основно предназначени за управление на национални и европейски тарифни 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	
4	Система за предоставяне на информация от митнически документи за управленчески цели (МИСПА)	"Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове НАП, КОНПИ, 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	
5	Модул Опростени процедури	разработено: "Глобал консултинг" ЕООД.  Поддръжка: "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, всички Митнически учреждения	Модулът за опростено деклариране автоматизира дейностите по приемане на искане и неговата обработка, издаване и контрол по прилагане на разрешение за използване на опростени процедури за деклариране, както и подпомагащите ги бизнес процеси	68 МУ	100	Web	Linux Centos 5, 32 bit	Informix Dynamic Server Version 10.00.FC8	

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
6	Система" Печати, мастила и оръжия".	Информационно обслужване АД	АМ, 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 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.	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 - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитектура на системата (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
7	Система "Професионални стандарти и вътрешно разследване"	Информационно обслужване АД	АМ, ЦМУ, дирекция ОУЧР	<u><b>Модул Професионални стандарти и вътрешно разследване.</b></u> 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	
8	Система за управление на човешките ресурси	БУЛСИСТ-БГ ООД	АМ, дирекция ОУЧР	Системата автоматизира дейностите по: - Съхраняване и управление на данни за персонала; - Възможност за подготовка и отпечатване на документи, както и за промяна на шаблоните на документите; - 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	37 служители от АМ	0	Web			

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитект ура на системат а (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
				<p>административната структура и длъжностните характеристики, задълженията и отговорностите на служителите;</p> <p>- Управление и обработка на потребностите от обучение, годишните планове за обучения, курсове и семинари. Отразяване на преминалите обучения в личните досиета;</p> <p>- Обработка на годишните атестации на служителите;</p> <p>- Формиране на ОМЗ, както и ДМС и разпределението им по функционални направления в ЦМУ;</p> <p>- Изготвяне на документи във връзка със сключването, изменението и прекратяването на трудовите договори.</p> <p>- Обработка и изчисляване на работните графици и работното време на служителите;</p> <p>- Централизирано управление на данните за персонала и обмен на информация между митническите учреждения и централната система;</p> <p>- Разчет и планиране на потребностите от персонал;</p> <p>- Справки.</p>						

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	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	В гаранционна поддръжка до (дата)
9	Система за контрол на износа (СКИ/ECS)	Консорциум Сирма	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Автоматизация на основните функции на митническата администрация за осигуряване на ефективен контрол по износа. Връзка със системите на ЕК CCN/CSI.	150	0	Web	AIX v.5.3, Linux CentOS v.5.2	Informix V. 10.00.FC8	
10	E- customs износ	Консорциум Сирма и "Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, Икономически оператори	Система за електронно подаване на декларации за износ/реекспорт: реализирана функционалност за подаване чрез Internet сайта на Агенция Митници (Web форма) и чрез система-система	0	4500	Web	AIX v.5.3, Linux CentOS v.5.2	Informix V. 10.00.FC8	
11	E- customs внос	„Информационно обслужване” АД	Агенция Митници, Икономически оператори	Система за електронно подаване на декларации за внос и обобщени декларации за въвеждане: реализирана функционалност за подаване чрез Internet сайта на Агенция Митници (Web форма) и чрез система-система	0	1371-внос, 576-обобщени декларации за въвеждане	Web	AIX v.5.3, Linux CentOS v.5.2	Informix V. 10.00.FC8	
12	E- customs транзит	"Апполософт" - "Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, Икономически оператори	Система за електронно подаване на декларации за транзит ЕАД/ТИР: реализирана функционалност за подаване чрез Internet сайта на Агенция Митници (Web форма) и чрез система-система	0	1430	Web	AIX v.5.3, Linux CentOS v.5.2	Informix V. 10.00.FC8	

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитект ура на системат а (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
13	Портал за електронни услуги на Агенция "Митници" - регистрация за електронно подаване на документи	"Латона България" АД	АМ, ЦМУ, Дирекция"ИС"	Порталът предоставя възможност на икономическите оператори да се регистрират, за да могат да подават електронно декларации за митнически режими и акциз	30	Общ брой регистрации на физически и юридически лица- 4223, брой служители достъпващи регистрационната форма- 4972, регистрирани, за да подават електронно декларации- 6911	Web	Red Hatt 4, 64bit	Informix V. 10.00.FC8	
14	Интернет страница на АМ	"Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	АМ, ЦМУ- всички дирекции; Митници- отдели ПН, ФСДУС	Интернет порталът на АМ предоставя актуална информация за агенцията, 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.	83	1 413 578	Web	Red Hatt 5, 32bit	Mysql, Apashe	

№	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	В гаранционна поддръжка до (дата)
15	Инtranет сървър на Агенция "Митници"	"Информационно обслужване" АД; поддръжка - "Информационно обслужване" АД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	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	
16	Система ЕОРИ	Информационно обслужване АД	Агенция Митници, Икономически оператори	Система за регистриране и поддръжане база ЕОРИ номера	359	0	Web	Linux Centos 5, 64 bit	Couchdb 0.10.0	
17	Регистър инфраструктура на митническите информационни системи	"Информационно обслужване" 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	



№	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	В гаранционна поддръжка до (дата)
18	Регистър задължения към митническата администрация	"Информационно обслужване" АД	АМ	“Регистър: Задължения към митническата администрация” /РЕЗМА/ е система, поддържаща актуална информация, относно изискуемите задължения на лица и 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.	3600	0	Централизирано web решение /PHP, MySQL, Apache/	CentOS	MySQL	
19	Система за обработка на сигнали от наркотрафика	ТЕЛСИ ЕООД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Осъществява обмен на информация между компетентните служители на АМ, в т.ч. и снимков материал за целите на борбата с наркотрафика, както сигнали за очаквани събития, така и за осъществени разкрития.	200	0	клиент-сървър	AIX 5	Domino server	
20	Система за регистриране на пощенски квитанции	Агенция Митници	митница Столична	Предоставя възможност за въвеждане на данните от квитанциите за внос на ниско стойностни пощенски пратки и изчисляване на дължимия	16	0	клиент-сървър	AIX 5	Domino server	

№	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	В гаранционна поддръжка до (дата)
				ДДС.						
21	Модул "Пътни такси и разрешителен режим"-	"Информационно обслужване" АД	Агенция "Митници", Митници, Митнически пунктове, ЗПТР/ГКПП	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.	1058 бр. активни потребители	няма	Web	ОС - AIX v.5.3, Linux CentOS v.5.5	БД - Informix v.10.00.FC8	
22	Система за обработка на сертификати за ТИР операции	„Информационно обслужване” АД	Дирекция "МРП"	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 - 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	В гаранционна поддръжка до (дата)
23	Система за регистриране на протоколи за извършване на митнически проверки	„Информационно обслужване” АД	Митница/МБ/МП	Регистрира извършени физически проверки от митническите органи за справочна информация и анализ. web базирана система за регистриране на протоколи за извършване на митнически проверки чрез изградена връзка с митнически манифест, ТИР, ЕАД режим транзит и СУА	300	0	WEB	CentOS 5.6	MySQL 5.0.77	
24	Система за контрол на вноса	Информационно обслужване АД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Web-базирано приложение за извършване на международен обмен на данни за обобщени декларации при въвеждане и идентификация на икономическите оператори и управление на риска с цел подобряване на ефективността на контрола върху измамите, ускоряване на стоко-	100	2500	Web	AIX v.5.3, Linux CentOS v.5.2	Informix V. 10.00.FC8	
25	Система за обмен на рискова информация (СОРИ)	Информационно обслужване АД	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Обмен на чувствителна информация. Въвеждане на нарушения и сигнали.	1800		Клиент/сървър		IBM – Lotus Domino	

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитект ура на системат а (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
26	Система за определяне на работно място (COPM)	Агенция „Митници“ – собствена разработка	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Предназначението на системата COPM 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	Централиз ирана web система	Apache/2.2. 15 (CentOS), PHP5	MySQL 5.1.61	
27	Redmine	Redmine	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Система за регистриране на проблеми на АМ	200					
28	Конто	dWare	Дирекция „ФСДУС“ и отделите “Счетоводство”	счетоводна система		0	Web			

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитект ура на системат а (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
29	Система за управление на обучението	IBS България	Агенция Митници, Митници, Митнически бюра, Митнически пунктове	Системата автоматизира дейностите по управление, планиране и изпълнение на учебната програма на Агенция „Митници” - управлява процеса на изготвяне на годишната програма за обучение; - предоставя достъп до набор от актуални обучения; - проследява и актуализира профила на обучаващия се; Системата позволява актуална информация, свързана с обучението, да се получава от всеки митнически служител на служебния електронен адрес. Системата предоставя възможност за за проследяване развитието на знанията на обучаваните, както и за тяхното електронно оценяване. Тя автоматизира процеса при изготвяне на статистически и други видове справки. Системата предоставя и възможност за използване на смесено обучение (традиционно – в учебна зала, и електронно) в сигурна Интранет среда.	3000	0	Web			

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	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	В гаранционна поддръжка до (дата)
30	Система за електронен документооборот /СЕД/	Агенция „Митници“ – собствена разработка	Дирекция „Информационни системи“	Система за електронен документооборот /СЕД/ е предназначена да премахне воденето на хартиен регистър, в който всеки служител с подпис удостоверява запознаването си с издадените актове на директора и заместник-директорите на Агенция „Митници“ (заповеди, указания, правила, писма и др.), съгласно чл. 28 (2) от ЗАМ-685/ 08.12.2011 г на “Вътрешни правила за организация на деловодната дейност в Агенция "Митници" и го заменя с електронен, в който удостоверява запознаването си УЕП.	130	не	WEB	Apache 2.2.15 CentOs 6.2 PHP5.3.3	MySQL5.1.61	
31	Виртуална класна стая	Агенция „Митници“ – собствена разработка	Агенция „Митници“, НУЦ, РУЦ Русе, РУЦ Пловдив, Варна	Система от инсталирани и конфигурирани компютърни конфигурации за осъществяване на дистанционна форма на обучение.	Не е определен	0	WEB	-	Не ползва БД	-
32	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	18.07.2017

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
33	Модул „Последващ контрол”	„Ай Би Ес България” ЕООД	Агенция „Митници”	Модулът автоматизира и подпомага дейността на специализираните звена за последващ контрол в съответствие с митническото законодателство. Подобрва 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.	185	0	WEB	RHEL6	Informix DS 10	
34	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 класиране, произход на стоките и митническа стойност“ (модул РЕО)	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	Минимум 340	0	WEB	RHEL6/CentOS6	Informix DS 10	

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитект ура на системат а (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
				цел оптимизиране на цялостния процес при движението на работни документи“						
35	АИДА	IBS България	Агенция „Митници“	Система за вътрешен документооборот и предоставяне на електронни услуги	3500		Web	Lotus Domino	DB2	
36	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	3500	10 000	Web	CentOS6/J boss 7.1	Informix DS 10	



№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитект ура на системат а (клиент /сървър, WEB, др.)	Работи върху: Сървър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
				номенклатури.						
37	Система за управление на проблеми с ИТ инфраструктура (Service Desk)	IBS България	Агенция „Митници“	Система за осигуряване нормалната безаварийна работа на всички ИТ-системи и компоненти на АМ, както и рзарешаване 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 икономичес ки оператори и физически лица взаимодейст ващи с Агенция „Митници“	web	Lotus Notes	Lotus Notes	
38	Модул „Анализ на риска“	ИО АД	Агенция „Митници“	Модул „Анализ на риска“ е централизиран. Използва се за дефиниране на рискови профили, индикатори и действия. Взаимодейства с всички системи на АМ.	80		Клиент-сървър. Services	RHEL6/Ce ntOS6	Informix DS 10	

№	Специализирана Информационна система - ИМЕ	Разработчик	Къде се ползва (ведомство, подразделение, дирекция)	Описание, модули, функционалности	Вътрешни потребител и, брой	Външни потребител и, брой	Архитектура на системата (клиент /сервър, WEB, др.)	Работи върху: Сервър - ОС, версии	Ползва: База данни, версии	В гаранционна поддръжка до (дата)
39	Митническа информационна система за изнасяне	Гравис България	Агенция „Митници“	Реинженеринг на системите за изнасяне в АМ, създаване на корпоративна архитектура на АМ. Използване на SOA. Интегриране на формалностите осъществяване при изнасяне на стоки и товари.			SOA, ESB, Web	jboss	Informix	22.06.2016
40	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	23.06.2016

## **18.8. Приложение № 6. Квалификация и професионален опит на ръководния персонал и екипите на Изпълнителя**

### **18.8.1. Общи изисквания**

(a) Участникът следва да представи на хартиен и електронен носител списък на ръководните и техническите лица (за краткост - „списък с експерти“), включително на специалистите, отговарящи за контрола на качеството, риска и сигурността, както и на териториалните екипи, необходими за изпълнението на услугите в обхвата на поръчката. Файлът следва да е във формат .xls. За всяко лице в списъка се прилага саморъчно подписана декларация за конфиденциалност.

(b) В списъка по предходната подточка се посочва: относимата към предмета на поръчката завършена степен на образование и съответното учебно заведение, в което е придобита; сертификацията на експертите, с посочване наименованието и валидността на сертификатите; 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.

(c) При посочване на едно и също лице в повече от един изпълнителски екип, това обстоятелство следва да бъде изрично пояснено в списъка. Във всички случаи лицето ще бъде зачетено като бройка само в единия екип.

(d) Ако Участникът прецени, че за изпълнение на услугите в обхвата на поръчката са необходими и други лица, извън минимално посочените 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.

(e) В хода на изпълнение на договора, промяна в одобрения екип (ръководните и техническите лица) следва да бъде съгласувана и одобрена от Възложителя, като предложеният експерт трябва да бъде със сходни или по-високи квалификации, сертификации и опит от изискуемите за първоначално одобрения в офертата експерт.

### **18.8.2. Ръководител договор**

(a) Образователна степен: Магистър в областите: технически науки или математика, или информатика, или икономика, или правни науки, или еквивалент;

(b) Професионален опит:

- Десетгодишен опит в областта на информационните или комуникационните технологии;
- Петгодишен опит в управление на договори и проекти, с предмет сходен с предмета на настоящата поръчка.

(c) Валиден сертификат по управление на проекти, издаден от сертифициран център за обучение.

### **18.8.3. Ръководители на услуги (РУ) по ведомства на Възложителя**

18.8.3.1. **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).

(a) Образователно-квалификационна степен: Магистър в някоя от областите: информационни или комуникационни технологии или математика, или информатика, или инженерни, или икономически специалности, или еквивалент;

(b) Професионален опит:

- Пет години опит като ръководител на ИТ проекти за

изграждане или поддържане на мрежи за пренос на данни с национален обхват

или

- Пет години опит като ръководител на успешно завършени проекти – интегриране, внедряване, поддръжка на хардуер и софтуер

(с) Валиден сертификат по управление на проекти издаден от сертифициран център за обучение.

**18.8.3.2. Ръководител на услуги „Поддръжка и усъвършенстване“ 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: Магистър в някоя от областите: информационни или комуникационни технологии, или математика, или информатика, или инженерни, или икономически специалности, или еквивалент;

(б) Пет 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 SQLServer:

(с) Валиден сертификат по управление на проекти издаден от сертифициран център за обучение или сертификат в областта на управлението на ИТ услуги ITIL Foundation или по-висока степен.

**18.8.3.3. Ръководител на услуги „Поддръжка и усъвършенстване“ за НАП – обхваща услуги 3 и 4 (услуга 4 - само за консултантски услуги, касаещи дейностите по услуга 3 за НАП):**

(а) Образователно-квалификационна степен: магистър по информационни или комуникационни технологии, или математика, или информатика, или инженерни, или икономически специалности, или еквивалент;

(б) Професионален опит:

- Пет 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.

(с) Валиден сертификат по управление на проекти издаден от сертифициран център за обучение.

**18.8.3.4. Ръководител на услуги „Поддръжка, усъвършенстване, 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: магистър в някоя от областите: информационни или комуникационни технологии, или математика, или информатика, или инженерни, или икономически специалности, или еквивалент;

(б) Професионален опит:

- Пет години опит в управление на успешно завършени 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).

(c) Валиден сертификат за завършено обучение по управление на проекти, издаден от сертифициран център за обучение.

#### **18.8.4. Ръководители на проекти**

18.8.4.1. За проектите в обхвата на всяка услуга, ролята на ръководител проект се изпълнява от оторизиран от Изпълнителя член на съответния екип.

#### **18.8.5. Изпълнителски екипи**

##### **18.8.5.1. Екипи към Услуга 1 „Управление на мрежата за пренос на данни”:**

(1) Екип „У1-МПД”: Изпълнителят следва да осигури квалифициран и сертифициран екип за Центъра за управление на МПД, отговарящ на следните изисквания:

- (a) Минимум 9 специалисти.
- (b) Професионален опит на всеки от специалистите:
  - Две години професионален опит в областта на комуникационни и информационни технологии;
- (c) Валидни сертификати:
  - Трина сертифицирани специалисти със Cisco Certified Network Associate (CCNA) или еквивалентен;
  - Двама сертифицирани специалисти със Cisco Certified Network Professional (CCNP) или еквивалентен;
  - Двама сертифицирани специалисти със Cisco Certified Internetwork Professional (CCIP) или еквивалентен и/или Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) или еквивалентен;
  - Двама сертифицирани специалист със Cisco Certified Security Professional (CCSP) или еквивалентен.

(d) Разрешения за достъп до класифицирана информация (РДКИ) с минимално ниво "Поверително", със срок минимум 31.07.2016г. за всеки един от предложените специалисти.

##### **18.8.5.2. Екип към Услуга 2 „Поддръжане на ИТ инфраструктурата в МФ”**

(1) Екип „У2-администриране“ - За извършване на дейностите по т. 10.2, т. 10.3, и т.10.1.1.8 Изпълнителят следва да осигури квалифициран и сертифициран екип, отговарящ на следните изисквания:

- (a) минимум четирима системни администратори на платформа Microsoft с магистърска степен в някоя от областите: информационни или комуникационни технологии, математика или информатика, инженерни специалности, или еквивалент;
- (b) професионален опит на всеки от специалистите:
  - минимум 3 години в поддръжката на Microsoft Windows Server операционна система и технологии;
  - минимум 2 години в поддръжката на Microsoft Windows Server 2008 R2 или Microsoft Windows Server 2012 ;
  - 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 виртуализационни технологии;
  - Инструменти за наблюдение;
  - Сървърни технологии, мрежови комуникации, дискови масиви, RAID технологии.
  - Cloud технологии.

(c) професионален опит на минимум един от специалистите :

- минимум 3 години поддръжка на LINUX операционни системи;
- минимум 2 години поддръжка на APACHE уеб сървър;

(d) Валидни Microsoft сертификати за екипа: Microsoft Windows Server 2008 или по-висока (MCSA, MCSE, MCTS или еквивалентен).

(e) Разрешения за достъп до класифицирана информация (РДКИ) с минимално ниво "Поверително", със срок минимум 31.07.2016г. за всеки един от предложените специалисти.

(2) Екип „У2- Service Desk“ - За извършване на дейностите по т. 10.4 (Service Desk) Изпълнителят следва да осигури квалифициран и сертифициран екип, отговарящ на следните изисквания:

(a) минимум петима специалисти на платформа Microsoft, от които минимум един с магистърска степен в някоя от областите: информационни или комуникационни технологии, математика или информатика, инженерни специалности, или еквивалент;

(b) минимум 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, поддържане и настройване на системен и приложен софтуер;
- управление на инциденти.

(c) поне двама от специалистите да имат минимум 3 години опит в поддръжка на Microsoft Windows 7, 8 операционни системи.

#### **18.8.5.3. Екипи към Услуга 3, в частта „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер“ за МФ и ВРБ (без НАП и АМ):**

(1) Екип „УЗ-МФ-Microsoft“: За приложния софтуер, изискващ среда на **Microsoft**, от Изпълнителя се изисква да създаде организация и да осигури един екип от минимум 10 специалисти с квалификация, отговаряща на дейностите по осигуряване на поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер с:

(a) Професионален опит: Три години опит в проектирането, разработването, внедряването и поддържането на приложен софтуер с използване на Microsoft технологии като .NET Framework, Microsoft Visual Studio, Microsoft SQL Server.

(b) 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** от Изпълнителя се изисква да създаде организация и да осигури един екип от минимум 10 специалисти с необходимата квалификация, отговарящ за дейностите по осигуряване на поддържане и усъвършенстване на съществуващ приложен софтуер с:

(a) Професионален опит на всеки един от специалистите от екипа: три години опит в проектирането, разработването, внедряването и поддържането на приложен софтуер с използване на Java 2 технологии;

(b) 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 развитие на приложен софтуер, Изпълнителят следва да осигури **бизнес аналитици**, отговарящи на следните минимални изисквания:

(a) Минимум един специалист;

(b) Образователно-квалификационна степен: Бакалавър или по-висока, в областта на икономиката или финансите, или бизнес администрацията, или правото;

(c) Професионален опит:

- Пет 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.

(d) Валидни сертификати, свързани с бизнес анализи, издадени от сертифициран център и/или сертификат в областта на управлението на ИТ услуги ITIL Foundation или по-висока степен.

(4) Екип „УЗ-МФ-Системни архитекти“: За проектите по развитие на приложен софтуер Изпълнителят следва да осигури **системни архитекти**, отговарящи на следните минимални изисквания:

(a) Минимум един специалист;

(b) Образователно-квалификационна степен: Бакалавър или по-висока по информационни или комуникационни технологии, или математика, или информатика, или инженерна, или икономико-статистическа специалност;

(c) Професионален опит:

- Пет 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.

(d) Валидни сертификати свързани с ИТ архитектури и сертификати за информационна сигурност CISSP или еквивалент, издадени от сертифициран център;

(e) Наличие на сертификат в областта на управлението на ИТ услуги ITIL Foundation или по-висока степен.

#### 18.8.5.4. Екип към Услуга 3, в частта „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер” за НАП

(1) Екип „УЗ-НАП-Oracle“: За приложния софтуер, изискващ среда на **Oracle** от Изпълнителя се изисква да създаде организация и да осигури екип минимум от 9 специалисти с необходимата квалификация, отговаряща на дейностите по осигуряване на поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер:

(a) Професионален опит - три години опит в областта на поддържане и развитие на приложен софтуер

(b) Специалисти

- трима специалисти с Oracle Certified Associate PL/SQL Developer или Oracle Advanced PL/SQL Developer Certified Professional или еквивалент;
- един специалист с Linux LPI2 или еквивалентен;
- един специалист с Zend PHP5 или еквивалент
- двама специалисти със Sun Certified Java Associate или Sun Certified Java Programmer или Sun Certified Java Developer или Sun Certified Business Component Developer или Sun Certified Enterprise Architect или Oracle Certified Associate, Java SE Programmer или Oracle Certified Professional, Java SE



Programmer или Oracle Certified Master, Java SE Developer или Oracle Certified Professional, Java EE Business Component Developer или Oracle Certified Master, Java EE Enterprise Architect или еквивалент.

- един специалист с Oracle Certified Associate DBA или по-висок или еквивалент.

(2) Екип „УЗ-НАП-Аналитици“: За проектите по развитие на приложен софтуер Изпълнителят следва да осигури **бизнес аналитици**:

(a) Един специалист;

(b) Образователно-квалификационна степен: Бакалавър или по-висока в областта на информационни или комуникационни технологии, икономиката или финансите, или бизнес администрацията, или правото;

(c) 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,

#### 18.8.5.5. Екип към Услуга 3, в частта „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер” за АМ:

(1) Екип „УЗ-АМ-общ“: За услугата „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер” от Изпълнителя се изисква да създаде необходимата организация и да осигури екип от минимум 40 специалисти с необходимата квалификация, отговаряща на дейностите по осигуряване на поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер, както следва:

(a) Образователно-квалификационна степен: „Специалист“ или по-висока в областите: информационни или комуникационни технологии, математика или информатика, инженерни или икономически специалности, или еквивалент;

(b) Професионален опит:

- Три 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).

(c) Минимум следните специалисти:

- един специалист притежаващ сертификат Red Hat Certified Virtualization Administrator (RHCV) или преминато обучение в областта на Red Hat Virtualization, или еквивалентни;
- един специалист притежаващ сертификат IBM Certified Advanced Application Developer – Lotus Notes And Domino 8.x (или по-висока) или преминато обучение в областта на IBM Application Development – Lotus Notes and Domino 8.x (или по-висока), или еквивалентни;
- двама специалисти притежаващи сертификат IBM Certified Database Associate - Informix или преминато обучение в областта на Informix Database, или еквивалентни;
- четирима специалисти притежаващи сертификат Oracle Java

Certified Professional или преминато обучение в областта на Java 2EE Development, или еквивалентни;

- двама специалисти притежаващи сертификат 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 специалист притежаващ сертификат JBoss Certified Application Administrator (JBCAA) или преминато обучение в областта на JBoss Application Administration, или еквивалентни

(2) Екип „УЗ-АМ-Аналитици“: За проектите по поддръжка и усъвършенстване на приложен софтуер, Изпълнителят следва да осигури **бизнес-аналитици**:

(a) Минимум двама специалисти;

(b) Образователно-квалификационна степен: Бакалавър или по-висока, в областите: информационни или комуникационни технологии, математика или информатика, инженерни или икономически специалности, или еквивалент;

(c) Професионален опит:

- Пет години практически опит в разработката на информационни системи и спецификации към тях;
- Участие в поне един успешно завършил проект за разработка на информационни системи в последните 5 години;
- Практически опит в използването на методи и средства за разработка на обектно ориентирани информационни системи, използвайки стандартните методологии на UML;
- Практически опит в разработката на спецификации за тестване.

(d) Валидни сертификат/и за завършено обучение за бизнес моделиране, издадени от сертифициран център за обучение.

#### 18.8.5.6. Екип към Услуга 8 „Интеграция на приложен софтуер за АМ“

(1) Екип У8: За извършване на дейностите по услугата Изпълнителят следва да осигури квалифициран и сертифициран екип, съставен от минимум 4 специалисти с образователна степен Бакалавър или по-висока в областите: информационни или комуникационни технологии, математика или информатика, инженерни или икономически специалности, или еквивалент. От тях:

(a) Системен архитект - Минимум двама специалисти със следните изисквания:

• Професионален опит:

- ✓ Пет години практически опит в разработката на подобни ИТ проекти включващ проектиране и изграждане на модели и/или архитектури;
- ✓ Опит с транзакционни информационни системи, извършващи обмен на съобщения, работещи в реално време и използващи Informix, JEE/JBOSS, XML;

• Сертификати: свързани с ИТ-архитектури и тяхното моделиране, издадени от сертифициран център.

(b) Специалист бази данни - Минимум един специалист със следните

изисквания:

- Професионален опит:
  - ✓ Три години практически опит в разработката на подобни ИТ проекти включващ проектиране и оптимизация на комплексни бази данни;
  - ✓ Опит с транзакционни информационни системи, извършващи обмен на съобщения, работещи в реално време и използващи Informix, XML.
- Сертификати: IBM Certified Database Associate for Informix или еквивалентен;
- (с) Специалист по дизайн на информационни системи - минимум един

със следните минимални изисквания:

- Професионален опит:
  - ✓ Пет години практически опит в дизайн и разработката на подобни ИТ проекти включващ проектиране и изграждане на модели и/или архитектури ;
  - ✓ Опит с транзакционни информационни системи, извършващи обмен на съобщения, работещи в реално време и използващи JEE/JBOSS, XML.
- Сертификати: свързани с ИТ-архитектури и тяхното моделиране, издадени от сертифициран център.

#### 18.8.5.7. Екип към Услуга 9 „Поддържане на SAP системата на МФ.

(1) Екип У9: Изпълнителят следва да осигури екип от минимум 6 специалисти, състоящ се от системни администратори, консултанти и програмист, отговарящ на следните минимални изисквания:

А. SAP консултанти – трима.

(а) Образователна степен: бакалавър или по-висока в областта на икономиката или еквивалент.

(б) Професионален опит: три 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.

(с) Сертификати. Поне един специалист от консултантите следва да притежава валиден сертификат за Solution Consultant Financials – Financial Accounting for SAP или еквивалент.

В. SAP програмист

(д) Образователна степен: бакалавър или по-висока в областите информационни технологии или математика или информатика или еквивалент.

**(е) Професионален опит:**

- Три години опит в програмиране на АВАР;
- Една 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.

**С. SAP администратори - двама:**

**(а)** Образователна степен: Бакалавър или по-висока, в областите информационни технологии или математика или информатика или еквивалент.

**(б)** Професионален опит:

- Три години опит в администриране, поддръжка, внедряване и усъвършенстване на SAP ERP 6.0.
- Три 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.

**(с)** Сертификати. Поне единият SAP администратор следва да притежава валиден сертификат за SAP Certified Technology Associate – System Administration (DB2 LUW) или еквивалент.

**18.8.5.8. Екипи към Услуга 10 „Център за поддръжка на потребители“:**

(1) Екип „У10-СД ниво 1“: Изпълнителят следва да осигури оператори за Национална автоматизирана информационна система Service Desk на АМ, отговарящи на следните минимални изисквания:

- (а)** Минимум 9 оператора (4 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);
- (б)** Образователна степен: завършено средно образование или по-висока.
- (с)** Владее на английски език – говоримо и писмено.

(2) Екипи „У10-Териториални екипи в Териториалните митнически учреждения в страната и ЦМУ „СД ниво 2“: Изпълнителят следва да 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 №2.6 (т.18.2.6), 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;

- о Инсталиране, преинсталиране и обновяване на операционни системи;
  - о Инсталиране, поддържане и настройване на системен и приложен софтуер;
- (с) Броя на участниците в екипите се определя от Изпълнителя при спазване на изискванията в точка 16.3.1.2(1).

#### **18.8.6. Териториални екипи**

##### **18.8.6.1. За Услуга 1 „Управление на МПД“:**

(1) Изпълнителят е длъжен да осигури необходимия брой специалисти за териториални екипи, равномерно разпределени на територията на страната в обласни градове, така че да покрие исканите от Възложителя Параметри на качеството на обслужване при инциденти – Таблица 3. Параметри на качеството на обслужване при инциденти . Всеки един от специалистите трябва да има минимум 2 години опит по конфигуриране и преконфигуриране на активно мрежово оборудване, диагностициране, локализиране и отстраняване на проблеми в мрежата.

##### **18.8.6.2. За Услуга 3 „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер“:**

(1) Изпълнителят е длъжен да осигури необходимия брой специалисти – минимум по един във всеки областен град, съгласно посоченото в т.7.4. Всеки един от специалистите трябва да има минимум 2 години опит като системен администратор или ИТ специалист в дейности по администриране, инсталиране, конфигуриране, диагностициране, локализиране и отстраняване на проблеми и поддържане на бази данни.

## 12.8. Приложение № 7. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата

Таблица 19. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата

Приоритет	Въздействие върху бизнеса
<b>1</b> <b>Критичен</b>	<p><b>Критично влияние върху бизнеса. Изисква незабавно действие.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Пълно прекъсване на една или повече услуги, свързани с критични за дейността функции в системата на МФ в момента на възникването им;</li> <li>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;</li> <li>Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на МФ или неговите клиенти;</li> <li>Създава висок риск за компрометиране на информация в системите;</li> <li>Нарушена комуникация с други страни от ЕС;</li> <li>Нарушена комуникация с икономическите оператори ;</li> <li>Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на ключов обект в системата на МФ;</li> <li>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.</li> </ul>
<b>2</b> <b>Висок</b>	<p><b>Съществено влияние върху бизнеса.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване;</li> <li>Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет;</li> <li>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.</li> </ul>
<b>3</b> <b>Среден</b>	<p><b>Несъществено влияние върху бизнеса.</b></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>

Приоритет	Въздействие върху бизнеса
<b>4</b> <b>Нисък</b>	<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> <p>Обикновено се свързва с подобряване на функционирането на услуга или усъвършенстването ѝ.</p> <p>Отстраняването се планира съвместно с Възложителя и не е обект на планиране на срокове в настоящото задание. Възложителят може да изисква информация или помощ по въпросите на възможности на продукт, инсталация или конфигурация.</p> <p>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.</p> <p>Участникът, избран за изпълнител, ще трябва да ангажира необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от</p>

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.

## 12.9. Приложение № 8. Параметри на качеството на обслужване на МПД за нуждите на АМ

Таблица 20. Параметри на качеството за МПД на АМ - ДЕФИНИЦИИ	
Термин	Дефиниция
<b>Наличност в проценти</b>	Процентът на договорените часове, за които услугата или част от нея е достъпна за определен период от време.
<b>Работни дни</b>	От понеделник до петък без националните и официални празници
<b>Извън работно време</b>	От 20:00 – 08:00 часа всеки работен ден, събота, неделя, национални и официални празници
<b>Работни часове (Работно време)</b>	08:00-20:00 всеки работен ден
<b>Инцидент</b>	Всяко събитие, което причинява прекъсване и/или намаляване на качеството на услугата.
<b>Продължително прекъсване</b>	Прекъсване на услугата за повече от четири (4) работни часа
<b>Планирана недостъпност</b>	Планирано прекъсване на една или повече услуги.
<b>Недостъпност</b>	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.
<b>Непланирана недостъпност</b>	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.
<b>Услуга</b>	Управление на МПД във всички МУ.
<b>Част от услуга</b>	Управление на МПД в едно или няколко МУ.

**Таблица 21. Наличност на МПД  
в проценти и часове на месечна база за АМ**

<b>Предоставяне на услугата</b>	<b>В рамките на работните часове</b>	<b>Максимално сумарно отпадане услугата в работно време за един месец за съответно МУ</b>	<b>Извън рамките на работните часове</b>	<b>Максимално сумарно отпадане на услугата в извън работно време за един месец за съответно МУ</b>
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 - телекомуникационен оператор, с който Възложителят има сключен договор за осигуряване на комуникационна свързаност или Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“ (ИА ЕСМИС) или 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 - телекомуникационен оператор, с който Възложителят има сключен договор за осигуряване на комуникационна свързаност или Изпълнителна агенция „Електронни съобщителни мрежи и информационни системи“ (ИА ЕСМИС).

**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.



**12.10. Приложение № 9. Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ**

<b>Таблица 22. Параметри на качеството при поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на АМ - Дефиниции</b>	
<b>Термин</b>	<b>Дефиниция</b>
<b>Работоспособност</b>	Процентът на договорените часове, за които модул/система е достъпен/а за определен период от време.
<b>Работни дни</b>	От Понеделник до Петък без националните и официални празници
<b>Извън работно време</b>	От 20:00 – 08:00 часа всеки работен ден, събота, неделя, национални и официални празници
<b>Работни часове (Работно време)</b>	08:00-20:00 всеки работен ден
<b>Инцидент</b>	Всяко събитие, което причинява или може да предизвика прекъсване и/или намаляване на качеството на услуга предоставяна от АМ.
<b>Продължителна неработоспособност</b>	Прекъсване на услуга предоставяна от АМ за повече от четири (4) работни часа
<b>Планирана неработоспособност</b>	Планирано прекъсване на един/а или повече модули/системи.
<b>Неработоспособност</b>	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.
<b>Непланирана неработоспособност</b>	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги предоставяни от АМ или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.
<b>Осигуряване на нормално обслужване</b>	Постигане на работоспособност на специализирания софтуер в АМ: 99,5% през работно и 98% извън работно време на месечна база.
<b>Услуга, предоставяна от АМ</b>	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.

<b>Таблица 23. Работоспособност на специализирания софтуер в проценти и часове на месечна база за АМ</b>				
<b>Работоспособност</b>	<b>В рамките на работните часове</b>	<b>Максимална сумарна неработоспособност на модул/система в работно време за месец</b>	<b>Извън рамките на работните часове</b>	<b>Максимална сумарна неработоспособност на модул/система в извън работно време за месец</b>
за всеки един модул/система, попадаш/а в обхвата на ИГП	99,50%	<1,25 часа	98,00%	<9,66 часа

<b>Таблица 24. Планиране на прекъсвания (планирана неработоспособност) в зависимост от броя съобщения, обменяни от системата за АМ</b>				
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,СКВ)	< 1000 (БАЦИС)	По всяко време	По всяко време	Извън работните часове

Таблица 24. Планиране на прекъсвания (планирана неработоспособност) в зависимост от броя съобщения, обменени от системата за АМ				
между 1000 и 10000 (БСУТ, СКИ)	между 1000 и 10000 (СКВ)	По всяко време	Извън работните часове	В почивни дни или по време на официални празници
повече от 10000	повече от 10000 (БСУТ, СКИ)	По всяко време	В почивни дни или по време на официални празници	В почивни дни или по време на официални празници
<p><b>Забележка:</b></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><b>Важно:</b> 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"> <li>- начална дата и час;</li> <li>- крайна дата и час;</li> <li>- причина;</li> <li>- засегнати МУ.</li> </ul>				

Таблица 25. 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 (г)
4	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	Съгласно Забележки (г)
<p><b>Забележки:</b></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>(с) Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване регистрирането на повредата от Изпълнителя;</p> <p>(д) При определяне на приоритета следва да се има предвид таблица „Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата”;</p> <p>(е) 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>(ф) Специална версия се предава до 5 работни дни от момента на потвърждаване регистрирането на проблема от Изпълнителя;</p> <p>(г) 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>(х) 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>(j) 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>				

## 12.11. Приложение № 10: Параметри на качеството на обслужване при изпълнение на поддръжка на специализиран приложен софтуер за нуждите на НАП

Таблица 26. 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 извън работно 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 19. Приоритети на инцидентите в ИТ инфраструктурата.

Възникналите инциденти ще бъдат регистрирани в съществуващата в НАП система за регистриране на инциденти Бъззилла 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.

**12.12. Приложение № 11 (към т. 8 от заданието)**

**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.“Г. 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:.....