



Приложение № 2

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

ЗАЯВКА по Рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г.		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор №ПО-16-3528 на ИО АД (№138 на НАП) от 21.12.2023 г. (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ: 1.48	Дейности по доставка, поддръжка или продължаване правото на ползване на софтуерни лицензи.
Описание на проект съгласно ПГ:	Осигуряване на услуга за „Видео жестов превод, чрез онлайн платформа за предоставяне на равен достъп до услугите на НАП за глухи лица	
CPV код	98200000-5 Консултантски услуги в областта на равните възможности.	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕУ-16545 от 06.11.2025 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово		56 700,00 лв.
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		Еднократно. С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на услуга за видео жестов превод и издадена фактура.
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с акредитив или авансово		НЕ
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		от 08.12.2025 г. до 31.12.2026 г.
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		Неприложимо

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Еднократно. С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на услуга за видео жестов превод.	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

Целта на проекта е осигуряване на услуга за „Видео-жестов превод, чрез онлайн платформа за предоставяне на равен достъп до услугите на НАП за глухи лица“, която ще подобри значително качеството на обслужване и ще осигури равни възможности на глухите лица, владеещи български жестов език. Услугата ще бъде достъпна на място в офисите за обслужване на клиенти на НАП, сред които и ЦУ на НАП, и чрез пряк електронен път от страницата на НАП.

I. ОПИСАНИЕ НА ПРОЕКТА

Проектът включва осъществяването на следните дейности:

1. Осигуряване на видео жестов превод в реално време от квалифицирани преводачи в контактен център на изпълнителя.
2. Осигуряване на връзка с приложението за видео жестов превод от сайта на НАП чрез пряк електронен път.
3. Услугата следва да е съвместима с вече осигурени 61 броя налични таблети с инсталирано уеб-базирано приложение, карта за пренос на данни и комплект периферни устройства - слушалки, зарядно устройство и поставка.
4. Осигуряване на правото на ползване и поддръжка на специализирано уеб-базирано приложение за видео жестов превод с конферентна връзка, текстов чат и секция за най-често задавани въпроси, инсталирано на 61 броя налични таблети с включена карта за пренос на данни и комплект периферни устройства.
5. За осъществяването на видео жестов превод, е необходимо осигуряването на тристранна връзка с включена интернет връзка на приложението, за сметка на изпълнителя, между клиента с увреден слух, жестов преводач и служител на НАП в рамките на работното време на администрацията.

II. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

1. Изпълнителят следва да предостави услугата в 58 офиса за обслужване на НАП, сред които и ЦУ на НАП, с използване на вече предоставените 61 броя таблети, доставени по предходен договор, по който НАП е получател и инсталирано специализирано уеб-базирано приложение за видео жестов превод на тях. Таблетите са снабдени с карти за пренос на данни, като разходите за телекомуникационната свързаност са за сметка на изпълнителя. Към таблетите са предоставени и комплект

периферни устройства – слушалки, зарядно устройство и поставка. Активите са получени и заприходени с предходен договор.

2. Изпълнителят следва да осигури достъп на клиенти до приложението от сайта на НАП, чрез вече предоставен пряк електронен път за връзка.

3. Изпълнителят следва да обезпечи в реално време и за своя сметка, тристранната връзка между клиента, служител на НАП и жестов преводач.

4. Изпълнителят следва да гарантира следните функционалности и инструменти на уеб-базираното приложение:

- видео-конферентна връзка;
- споделяне на екран;
- видео чат;
- текстов чат;
- секция, съдържаща видео отговори на най-често задавани въпроси

5. Изпълнителят следва да осигури превод в реално време от квалифицирани жестови преводачи, в рамките на работното време на администрацията.

6. При изпълнение на дейностите Изпълнителят се задължава:

6.1. да спазва вътрешните правила за достъп и режим на работа в сградите на НАП;

6.2. да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата страна, станала му известна при или по повод изпълнението на дейностите по проекта;

6.3. да осигури собственоръчно подписани декларации, вменяващи задължение на жестовите преводачи за опазване на данъчната и осигурителна информация;

6.4. да не дава публични изявления и съобщения, да не разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на дейностите, предмет на проекта, независимо дали е въз основа на данни и материали на НАП или на резултати от работата на Изпълнителя, без предварителното писмено съгласие на НАП

Задълженията във връзка със сигурността на информацията се отнасят до Изпълнителя и ангажираните с изпълнението на проекта лица, всички негови подразделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като Изпълнителят отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

7. Поддръжката следва да отговаря на следните изисквания:

7.1. Изпълнителят следва да осигури достъпна през Интернет Система за управление на заявки (СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент, предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта.

Проектът се изпълнява чрез регистриране в СУЗ на заявка (тикет) за „поддръжка“ - за всички дейности от поддръжката;

При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем/необходимост. След приложено решение от екипа на ангажираните от Изпълнителя лица по дадена заявка, до пет дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, заявителят следва да извърши действия по нейното затваряне или отваряне наново. Ако такива действия не бъдат извършени, Изпълнителят служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

7.2. време за реакция – до 4 часа след сигнализиране за проблема, в рамките на работното време на администрацията;

7.3. време за отстраняване – 48 часа след приемане на сигнализирането на проблема, в рамките на работното време на администрацията.

7.4. поддържане на работоспособността на уеб-базираното приложение за видео жестов превод, връзката и таблетите;

7.5. възстановяване на работоспособността при пълна или частична неработоспособност, включително чрез замяна на предоставената техника;

7.6. отстраняване на открити грешки и други проблеми, които възникват при ежедневното функциониране на уеб-базираното приложение.

III. СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ.

2.1. Срок за осъществяването на видео жестов превод, включително предоставяне право на ползване на уеб-базираното приложение за 61 неперсонифицирани потребители и достъп чрез пряк електронен път до същото приложение от страницата на НАП – **от 08.12.2025 г. до 31.12.2026 г.** или до момента на започване на действието на единна национална платформа, осигуряваща услуга за видео жестов превод, което от двете обстоятелства настъпи първо.

2.2. Срокът за техническа поддръжка на приложението, връзката и таблетите е **от 08.12.2025 г. до 31.12.2026 г.** или до момента на започване на действието на единна

национална платформа, осигуряваща услуга за видео жестов превод, което от двете обстоятелства настъпи първо.

Техническата поддръжка и телефонията за срока на поръчката е включена в цената на предоставеното право на ползване на специализираното уеб-базирано приложение.

IV. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Място на изпълнение е в 58 офиса за обслужване на клиенти на НАП, сред които и ЦУ на НАП, по приложен списък със съответните адреси.

Приложение: Списък с местата, на които ще се предоставя видео жестов превод.