

Приложение № 2
към рамков договор № 1005-40-42 от 08.06.2026 г

ЗАЯВКА по Рамков договор № 1005-40-42 от 08.06.2026 г. (вх. № ПО-16-2118/08.06.2026г. на ИО АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор №отг. (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2026 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	16
Описание на проект съгласно ПГ:	<i>„Видео жестов превод чрез онлайн специализирано приложение за предоставяне на равен достъп до услугите на НОИ за глухи лица в салоните за обслужване на НОИ“</i>	
CPV код	79500000-9	
Рег. номер на писмо от МИДТ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МИДТ-33-00-70/16.07.2026	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) евро без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово		41 715,00 евро без ДДС, разпределени както следва: За 2026 г. – 13 905.00 евро без ДДС; За 2027 г. - 13 905.00 евро без ДДС; За 2028 г. - 13 905.00 евро без ДДС.
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		На части: За 2026 г. - след подписване на Приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на услуга за видео жестов превод и издадена фактура в началото на периода на стойност 13 905,00 евро без ДДС за съответния едногодишен период; За 2027 г. - след подписване на Приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на услуга за видео жестов превод и издадена фактура в началото на периода на стойност 13 905,00 евро без ДДС за съответния едногодишен период; За 2028 г. - след подписване на Приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на услуга за

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	видео жестов превод и издадена фактура в началото на периода на стойност 13 905,00 евро без ДДС за съответния едногодишен период.	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	НЕ	
Документи за плащане с акредитив или авансово	НЕ	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Срок за осигуряване – до един месец след подписване на заявката. Срок на поддръжката – 36 месеца от осигуряване или до въвеждането на единна национална платформа, осигуряваща услугата, което от двете обстоятелства настъпи първо.	
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	НЕПРИЛОЖИМО	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	На части: За 2026 г. - с подписване на Приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на услуга за видео жестов превод за съответния едногодишен период; За 2027 г. - с подписване на Приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на услуга за видео жестов превод за съответния едногодишен период; За 2028 г. - с подписване на Приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на услуга за видео жестов превод за съответния едногодишен период.	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри (ТП)	
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):		Подпис:

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

ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		<i>Подпис:</i>
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		<i>Подпис:</i>
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		<i>Подпис:</i>
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно		<i>Подпис:</i>

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

обслужване“ АД		
----------------	--	--

***Забележка:** С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПП, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните проекти. Когато проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.*

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

„Видео жестов превод чрез онлайн специализирано приложение за предоставяне на равен достъп до услугите на НОИ за глухи лица в салоните за обслужване на НОИ“.

Гр.София, 2026г

I. ЦЕЛ НА ПРОЕКТА

Целта на проекта е осигуряване на услуга за „Видео жестов превод чрез онлайн специализирано приложение за предоставяне на равен достъп до услугите на НОИ за глухи лица в салоните за обслужване на НОИ“, която ще подобри значително качеството на обслужване и ще осигури равни възможности на глухите лица, владеещи български жестов език.

II. ПРЕДМЕТ НА ПРОЕКТА

Предметът на проекта включва осъществяването на следните дейности:

1. Осигуряване на тристранна видео връзка между глухия потребител, квалифициран жестов преводач и служител на НОИ чрез специализирано уеб-базирано приложение, достъпно през официалния сайт на НОИ в рамките на работното време на администрацията.
2. Осигуряване на изцяло достъпна телефония с кол-центъра на НОИ чрез български жестов език с подкрепата на квалифицирани преводачи от и на български жестов език в контактния център на изпълнителя, посредством специализираното приложение.
3. Предоставяне на регулярни актуализации на приложението, включително функционални подобрения, сигурност и технологична оптимизация.
4. Постоянна техническа поддръжка. Директна връзка с технически екип и реакция при възникнал проблем със свързаност или функциониране на системата.
5. Поддръжка и актуализация на информационни стикери за офисите на НОИ с указания за достъп до услугата.
6. Провеждане на съвместна комуникационна кампания, чрез която НОИ ще се позиционира като достъпна институция за глухите хора, ползващи български жестов език.

III. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

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

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

3. 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

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

предварително подписани и предадени на възложителя собственоръчно подписани декларации за опазване на информацията.

5. Изпълнителят следва да осигури постоянен център за помощ чрез директна връзка със свой технически екип.

6. Изпълнителят следва да обозначи наличието на достъпна среда за глухи граждани, ползващи български жестов език, в съответния салон на териториално поделение на НОИ и в ЦУ, включително като осигури съответни информационни стикери

7. Да осигури достъп на глухите клиенти до приложението, като предостави пряк електронен достъп до нея/него от сайта на НОИ;

8. Да обезпечи в реално време и за своя сметка тристранната връзка между глухото лице, служител на НОИ и жестов преводач;

9. Да поддържа работоспособността на приложението, да гарантира следните нейни функционалности и инструменти: видеоконферентна връзка; споделяне на екран; видео чат; текстов чат;

10. Да информира своевременно НОИ за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на услугите, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от НОИ указания и/или съдействие за отстраняването им;

11. 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.

12. Поддръжката следва да отговаря на следните изисквания:

12.1. 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“.

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

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

12.4. поддържане на работоспособността на уеб-базираното приложение за видео жестов превод.;

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

IV. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

1. Срок на изпълнение

1.1 Срокът за осигуряване на услугата е до един месец след подписване на заявката.

1.2 Срокът на техническата поддръжка на приложението е 36 месеца, считано от датата на осигуряване или до момента на започване на действието на единна национална платформа, осигуряваща услуга за видео жестов превод, което от двете обстоятелства настъпи първо.

2. Място на изпълнение

Място на изпълнение е в Централно управление и салоните за обслужване на 28-те териториални поделения на НОИ, както и в контактния център на НОИ.

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

V.ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ²

5.1 Изпълнителят следва да осигури прилагането на изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на личните данни, Закона за киберсигурност и подзаконовите нормативни актове към тях.

5.2 Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера (НОИ) и в съответствие с чл. 10 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), Изпълнителят:

(а) Гарантира, че лицата, ангажирани от Изпълнителя с изпълнението на Услугата (в т.ч. подизпълнители, когато е приложимо) и които ще имат достъп до информация и активи, при взаимодействието им със служители на Бенефициера (НОИ), ще спазват изискванията за сигурността на информацията съгласно Закона за киберсигурност и НМИМИС.

(б) При предоставяне на Услугата спазва правилата за сигурността на информацията на Бенефициера (НОИ). За целта, непосредствено преди началото на изпълнение, ангажираните от Изпълнителя за предоставяне на Услугата лица (в т.ч. и подизпълнителите, когато е приложимо), които ще имат достъп до информация и активи на Бенефициера (НОИ), подписват декларации по образец на Изпълнителя за опазване на информацията, които се предават на Бенефициера (НОИ). При промяна на лицата в хода на изпълнението съответните подписани декларации се предават, в срок до два работни дни от промяната.

² Изискванията към мрежовата и информационната сигурност са приложими, в случай, че по време на изпълнение на заявката Изпълнителят (подизпълнителите, когато е приложимо) имат достъп до информация и активи на Бенефициера (НОИ), които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.

(в) определя компетентното лице, отговорно за мрежовата и информационна сигурност, което осъществява взаимодействие с компетентно лице от страна на Бенефициера (НОИ) при възникване на инцидент по МИС.

(г) осигурява адекватни и комплексни мерки за защита за мрежова и информационна сигурност, основани на извършения анализ и оценка на риска, с цел да се гарантира необходимото ниво на сигурност. Имплементираните смекчаващи механизми трябва да са пропорционални на рисковете, в частност на щетите, които те биха могли да нанесат.

5.3 Изпълнителят се задължава да не разпространява информация, станала му известна при и по повод изпълнението на Услугата на трети страни без изричното писмено съгласие на Бенефициера (НОИ).

5.4 Лицата, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване при изпълнение на Заявката („лица по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС“) имат следните права и задължения:

(а) При изпълнението на задълженията си, осъществяват комуникация с лицата, които ще имат достъп до системите на съответната администрация;

(б) Лицето по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС от страна на Изпълнителя отговаря за прилагането на адекватни мерки за мрежова и информационна сигурност от страна на Изпълнителя (и на подизпълнителите, когато е приложимо);

(в) При получена информация, лица по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС осъществяват незабавна комуникация по телефон и/или имейл и предприемат действия за извършване на анализ на: причините за влошаване на качеството по отношение на времената за реакция и за възстановяването на работата; условията, при които инцидентът може да бъде затворен; рискът за постигане на целите на мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера (НОИ);

(г) При констатирано неспазване на изискванията за сигурност на информацията или неспазване на договорените срокове, количество и/или качество на услугата, което може да създаде риск за мрежовата и информационната сигурност за Бенефициера (НОИ), лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с лицата, които ще имат достъп до системите на съответната администрация от страна на Бенефициера (НОИ) и на Изпълнителя извършват анализ и набелязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок.

Приложение

№	Териториално поделение	АДРЕС
1	БЛАГОЕВГРАД	Благоевград, Ул."Тракия" № 1, П.Код 2700
2	БУРГАС	Бургас, Бул. "Стефан Стамболов" №126, П.Код 8001
3	ВАРНА	Варна, Ул."Охрид" №6, П.Код 9000
4	ВЕЛИКО ТЪРНОВО	Велико търново, Пл. "Център" № 2, П.Код 5000
5	ВИДИН	Видин, ул. "Пазарска" № 4, П.Код 3700
6	ВРАЦА	Враца, Пл. "Христо Ботев" № 1, П.Код 3000
7	ГАБРОВО	Габрово, ул. "Николаевска" №17, П.Код 5300
8	КЪРДЖАЛИ	Кърджали, Ул."Беласица" №2, П.Код 6600
9	КЮСТЕНДИЛ	Кюстендил, Бул."България" № 46, П.Код 2500
10	ЛОВЕЧ	Ловеч, Бул."България" № 44, П.Код 5500
11	МОНТАНА	Монтана, Бул."Трети Март" №76, П.Код 3400
12	ПАЗАРДЖИК	Пазарджик, ул. "Екзарх Йосиф" №15 А, П.код 4400
13	ПЕРНИК	Перник, Ул. "Отец Паисий" № 50, П.Код 2300
14	ПЛЕВЕН	Плевен, пл. „Иван Миндиликов“ № 8, П.Код 5800
15	ПЛОВДИВ	Пловдив, ул. "Л. Каравелов" №7, П.Код 4000
16	РАЗГРАД	Разград, Ул."Бели Лом" №40, П.Код 7200
17	РУСЕ	Русе, ул. "Асен Златаров" № 26, П.Код 7000
18	СИЛИСТРА	Силистра, Ул."Цар Шишман" №5, П.Код 7500
19	СЛИВЕН	Сливен, бул."Стефан Караджа" №10, П.Код 8800
20	СМОЛЯН	Смолян, Бул."България" №12, П.Код 4700
21	СОФИЯ ГРАД	София, Александър Стамболийски" № 62-64, П.Код 1303
22	СОФИЯ ОБЛАСТ	София, Бул. "Ал. Стамболийски" №48, П.Код 1000
23	СТАРА ЗАГОРА	Стара Загора, Бул."Руски" №44, П.Код 6000
24	ДОБРИЧ	Добрич, Ул. "Даме Груев" №4, П.Код 9300
25	ТЪРГОВИЩЕ	Търговище, ул."Св.Св.Кирил и Методий" №1, П.Код 7700
26	ХАСКОВО	Хасково, ул."Георги Кирков" №30, П.Код 6300
27	ШУМЕН	Шумен, бул."Симеон Велики" №60, П.Код 9700
28	ЯМБОЛ	Ямбол, Ул. "Г. С. Раковски" № 9, П.Код 8600
29	ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ	София, Александър Стамболийски" № 62-64, П.Код 1303
30	Контактен център ЦУ	София, Александър Стамболийски" № 62-64, П.Код 1304