

Приложение № 2

към рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г. (ПО-16-2225/09.07.2025 г. на ИО АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г. (ПО-16-2225/09.07.2025 г. на ИО АД) (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ2025	2
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на интернет страницата на Министерството на иновациите и растежа	
CPV код	72413000-8	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕУ-17193/18.11.2025 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		28 530.00 лв. без ДДС
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		Еднократно. След подписването от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на поддръжка на интернет страницата на Министерството на иновациите и растежа и издадена фактура.
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

Документи за плащане с акредитив или авансово	<i>Неприложимо</i>	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	<i>Период на поддръжката –от 01.12.2025г. до 31.12.2026 г..</i>	
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	<i>Неприложимо</i>	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<i>На части, с подписването от страните на приемо-предавателен протокол и отчет за извършените услуги, както следва:</i> • от 01.12.2025 г. до 30.06.2026 г. • от 01.07.2026 г. до 31.12.2026 г.	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	<i>Технически параметри</i>	
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):		<i>Подпис:</i>
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		<i>Подпис:</i>

Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i>
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i> ▲

**ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
ЗА
ПОДДРЪЖКА НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА МИНИСТЕРСТВОТО НА
ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА**

<https://www.mig.government.bg/>

2025 г.

I. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Бенефициера – Министерство на иновациите и растежа (МИР) във връзка с извършване на дейности по поддръжка на сайта на МИР <https://www.mig.government.bg/> („сайта“/ „страницата“).

Дейностите по администрирането на инфраструктурата, на която функционира сайтът, са извън обхвата на настоящия проект.

II. Съществуващо положение

Сайтът е изграден върху WordPress и е хостван в Държавния хибриден частен облак (ДХЧО). Използва темплейт с модулна структура — новини, услуги, документи, интеграция с PDF файлове и линкове към външни портали. Съдържа RSS, cookie банер и езикова версия (BG/EN).

Сайтът разполага с публична част с уеб графичен интерфейс и изградена вече структура и съдържание, както и със Система за управление на съдържанието (СУС), до която е осигурен достъп на определени от Изпълнителя лица в началото на изпълнение на проекта.

Актуалният сорс код и техническа документация не са налични при Бенефициера, поради което не се предоставят на Изпълнителя.

III. Цел

Извършване на дейности по поддръжка на сайта с цел осигуряване на непрекъсната работоспособност и актуалност на данните на интернет страницата, както и достъп до публичните ресурси в сайта и функционалностите на СУС.

Това включва дейности по наблюдение на функционирането и поддържане на нормалната работоспособност на сайта, включително отстраняване на инциденти/проблеми, настъпили по време на експлоатацията му, оказване на съдействие при публикуване на нова информация, заличаването на части от съдържанието, оказване на съдействие на ползвателите и други, описани по-долу.

IV. Изисквания към изпълнението

Изпълнителят следва да осигури достъп през Интернет Система за управление на заявки (наричана по-долу СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент/проблем или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Определени от МИР служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя.

При подаване на заявка в СУЗ (наричана още „тикет“) задължително се дава подробно описание на възникналия проблем/необходимост и се посочва нейния приоритет, съгласно таблицата по-долу. След приложено решение от екипа на Изпълнителя 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“.

1. Времената за реакция и за отстраняване на възникналия инцидент/проблем са в съответствие с определения им приоритет съгласно таблицата по-долу.

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Критичен	Възникналият инцидент/проблем е довел до пълна неработоспособност на цялата функционалност на сайта, съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функциите на публичната част или СУС, които са критични за работата на сайта и ползвателите му.	до 1 час	до 24 часа
Висок	Възникналият инцидент/проблем е довел до частична неработоспособност на функционалности на сайта, без пълно прекъсване. Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.	до 2 часа	до 72 часа
Среден	Възникналият инцидент/проблем води до частична неработоспособност, неизползваемост и/или ограничения при използването на основни функции на сайта. Има несъществена загуба на данни, невъзможност за публикуване или обновяване на съдържанието през СУС, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи на сайта.	до 1 работен ден	до 7 работни дни
Нисък/Няма	Възникналият инцидент/проблем е довел до незначителни ограничения при използването на някои функции, някои несъществени елементи на сайта не работят. Сайтът може да се използва от потребителите с минимални ограничения. Нормалната производителност на сайта или модул от	до 1 работен ден	до 14 работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната. В тази категория попадат и всички заявки свързани с искане за консултация, публикуване или заличаване на информация, съдържание или страница в сайта.		

Забележки:

- Поддръжката се осъществява в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч., в режим 5x8 (пет работни дни в седмицата по осем часа на ден). Сигнали, подадени в извънработно време, се обработват на следващия работен ден;

- Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване на регистрирането на инцидента/проблема от Изпълнителя в СУЗ;

- За успешно съобщаване на инцидент/проблем се счита само изпратени писмени сигнали през СУЗ;

- Времето за отстраняване на инцидента/проблема се отчита от момента на потвърждаване на приемането му (или след изтичане на времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на сайта.

2. Услуги в обхвата на проекта:

- Мониторинг на страницата и системата за управление на съдържанието с цел осигуряване на нормална работоспособност на страницата;

- Осигурена поддръжка на непрекъсваемостта на работата на интернет страницата, в случай че са налични съвместими версии от доставчиците на съответните приставки/функционалности;

- Възможност за управление на достъпа, създаване, промяна и закриване на потребителски профили с достъп до системата за управление на съдържанието при възникнала необходимост;

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на сайта;

- Отстраняване на дефектите, открити в сайта, в случай че са налични съвместими версии от доставчиците на съответните приставки/функционалности;

- Експертни консултации за служители на МИР във връзка с идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;

- Оказване на съдействие при публикуване на нова информация, заличаването на части от съдържанието.

V. Място на изпълнение

Дейностите, свързани с поддръжка на Интернет страницата <https://www.mig.government.bg/> се осъществяват отдалечено.

При необходимост от посещение, мястото на изпълнение е: сградата на Министерство на иновациите и растежа, гр. София, ул. „Княз Александър I“ 12.