

Приложение № 2
към рамков договор № 19/17.11.2022 г.

ЗАЯВКА по Рамков Договор № 19/17.11.2022 г. (вх. № ПО-16-3474/ 17.11.2022 г. на „Информационно обслужване“ АД)		☒
ЗАЯВКА (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2026 г.:	№ по ред от ПГ	2
Описание на проект съгласно ПГ:	Поддръжка и хостинг на Електронната платформа за продажба на имоти	
CPV код	72250000-2	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	№ 90-03-333/16.07.2026 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 кредитив/ авансово	7 880,00 евро без ДДС	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	Еднократно, След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението за периода 01.01.2026 г. – 31.12.2026 г. и фактура на стойност 7 880,00 евро без ДДС за периода 01.01.2026 г. – 31.12.2026 г.	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	НЕ	
Документи за плащане с акредитив или авансово	Не е приложимо	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	От 01.01.2026 до 31.12.2026 ²	
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 актуализирана² Съгласувано между страните с оглед осигуряване на непрекъснатост на поддръжката на системата на АППК дейностите по проекта са стартирали от 01.01.2026 г., преди подписване на настоящата заявка.

Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	На части, както следва: С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението • за периода 01.01.2026 г. – 10.12.2026 г.; • за периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент)
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):	Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	Подпис:

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 обслужване“ АД	<i>Подпис:</i>	

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

Целта на проекта е осигуряване на хостинг и поддръжка на Електронната платформа за продажба на имоти.

Обхват на Хостинг услугата:

- Хостване на уеб сайта, на който се намира Електронната платформа за продажба на имоти на интернет адрес: <https://estate-sales.uslugi.io/>.
- Предоставяне на гарантирано дисково пространство върху ресурси на Изпълнителя за разполагане на Електронната платформа за продажба на имоти, достъпен от интернет чрез унифициран адрес (URL).
- Предоставяне на постоянна интернет връзка до уеб сайта на Бенефициера с гарантиран интернет капацитет към сървъра, на който е разположен.
- Осигуряване на достъп до системата на АППК в интернет 24 часа в денонощието.

При необходимост, се осигуряват дейности по експлоатационната годност на софтуера и ефективното му използване от Бенефициера, в случай че настъпят явни отклонения от нормалните му експлоатационни характеристики.

Обхват на поддръжката на Електронната платформа за продажба на имоти:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системата и модулите;
- Отстраняване на дефекти, открити в софтуерните модули;
- Консултации за разрешаване на проблеми по конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- Експертни консултации по телефон и електронна поща със системните администратори на Бенефициера за идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата при установени явни несъответствия във функционалностите на системата, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки;
- Промяна на конфигурациите, при необходимост.
- Изпълнителят предоставя услугите по поддръжка, като предоставя достъп до онлайн система за управление на заявки (СУЗ) в режим 8x5 (осем часа/пет дни в седмицата – от понеделник до петък, от 8.30 до 17.30 часа). Всички постъпили заявки по телефон и чрез e-mail съобщения се регистрират в СУЗ.

В таблицата по-долу са описани времената за реакция в случай на заявка за поддръжка при открити проблеми в приложния софтуер и срока за отстраняването им, в зависимост от нивото на критичност (приоритета), са както следва:

Таблица 1. Срокове за отстраняване на инциденти или проблеми

Ниво на критичност (приоритет)	Описание	Време за реакция	Срок за отстраняване на инциденти или проблеми
Критичен	Системата не функционира – критична функционалност блокира или не функционира нормално или има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите или приложната среда.	До 2 часа	До 24 часа
Висок	Системата не функционира пълноценно – има съществено и неблагоприятно отражение върху бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни. Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.	До 4 часа	До 72 часа
Среден	Нормалната производителност на системата или модул от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	До 1 работен ден	До 5 календарни дни
Нисък/Няма	Налице е малко или незначително отражение върху бизнес операциите. В момента липсва пряко влияние, но не решаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет.	До 1 работен ден	В съгласувано между екипите време в срок не по-късно от 10 календарни дни

• Поддръжката на Електронната платформа за продажба на имоти е осигурена до 31.12.2025 г. включително по заявка по ред 14 от ПГ 2023 г. по Рамков договор

№ 19/17.11.2022 г. (вх. № ПО-16-3474/17.11.2022 г. на „Информационно обслужване“ АД). В тази връзка, актуалният сорс код и документацията са налични при Изпълнителя, поради което не се предоставят от АППК в началото на изпълнение на проекта. При приключване на предоставяне на услугата, с приемо-предавателния протокол за последния отчетен период по заявката Изпълнителят предоставя на Бенефициера актуалния изходен код и документация;

- При възлагането и изпълнението на заявката се прилага чл. 10, ал. 2 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност, съгласно който Изпълнителят определя служител/служители, отговарящ/отговарящи за спазването на изискванията за мрежова и информационна сигурност и параметрите на нивото на обслужване.