

Приложение №1**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ****по поръчка с предмет:**

„Предоставяне на лицензи, техническо обслужване и администриране на профилите в съществуваща интегрирана облачна платформа Google Workspace на корпоративна електронна пощенска услуга, облачно съхранение, споделяне на документи, календар, чат и видео конференции, AI асистент за нуждите на „Холдинг БДЖ“ ЕАД, за срок от 24 месеца

I. ИНФОРМАЦИЯ

„Холдинг БДЖ“ ЕАД използва корпоративна електронна пощенска услуга Google Workspace, предоставена от Гугъл. Услугата се използва във всички структури на дружеството и е интегрирана към някои от електронните системи за управление на бизнеса.

Необходимостта от инициране и провеждане на настоящата поръчка е във връзка с извършване на дейности по техническо обслужване, администриране и управление на Google Workspace, обезпечаваща комуникацията и съвместната работа между служителите и контрагентите, включително чрез функционалностите на AI асистент (вграден в Gmail и като самостоятелно приложение) с цел осигуряване на високонадеждна услуга, безпроблемна работа на ползвателите и кратки срокове за разрешаване на инциденти, както и подновяване на абонамента за Google Workspace.

Максималната прогнозна стойност по настоящата поръчка 25 (двадесет и пет хиляди) лева без ДДС съгласно утвърдения План-график на „Холдинг БДЖ“ ЕАД за 2025 г.

II. Основни цели и очаквани резултати

Целта на настоящата поръчка е да бъде избран изпълнител, притежаващ необходимите технически възможности, опит и квалификация, на който да бъде възложено осъществяването на дейностите, попадащи в обхвата ѝ, в пълен обем и при пълно съответствие с изискванията и условията на Възложителя, обективирани в настоящата Техническа спецификация.

Реализацията на настоящата поръчка е насочена към предоставяне на лицензи и извършване на дейности по Техническо обслужване на профилите и администриране на интегрирана облачна

платформа за корпоративна електронна пощенска услуга, облачно съхранение и споделяне на документи, календар, чат и видео конференции, както и продължаване на използването на услугата, обезпечаваша комуникацията и съвместната работа в компанията. Платформата трябва да предоставя достъп до пълния набор от инструменти за сътрудничество, включително функционалностите на AI асистент, наличен както като интегриран в пощата компонент, така и като самостоятелна услуга. Услугата бива използвана като платформа за комуникация и съвместна работа, предвид което чрез изпълнението на предмета и обема на настоящата процедура, ще се способства за осигуряване на високонадеждна услуга, безпроблемна работа на ползвателите и кратки срокове за разрешаване на инциденти. Реализацията на дейностите по настоящата поръчка в пълен обхват ще обезпечи ефективното и модерно използване на услугата, гарантирайки стабилност и устойчивост на Възложителя.

III. ОБХВАТ НА ПОРЪЧКА

Участниците, следва да отговарят на изискванията на следните условия:

3.1 Поддръжка на Услугата:

Изпълнителят следва да осигури за реализацията на целите на поръчката централизирана система за управление на поддръжка, в която да се регистрират всички заявки, инциденти и проблеми. Системата трябва да поддържа като минимум следните канали за достъп и заявяване на услуги:

- E-mail;
- Телефон;
- Уеб-портал (Self-Service Web Portal).

Изпълнителят трябва да осигури на ИТ отдела на компанията / БДЖ, както и на посочени от Възложителя в списък потребители с достъп до системата за регистриране на заявки.

Услугата по поддръжка трябва да бъде осигурена и налична за регистриране на заявки от страна на Възложителя като минимум всеки работен ден (от понеделник до петък), с изключение на официалните празници, в интервала 09:00 - 18:00 часа.

Във връзка с посоченото, участниците в настоящата поръчка следва да предложат и опишат в техническото си предложение най-малко следното:

- процес по управление на инциденти и проблеми;
- процес по управление на знанието, натрупано от вече регистрирани заявки, с цел повишаване качеството и намаляване времето за отстраняване на инциденти;
- система за регистриране и обработка на заявки с възможност за проследяване на отделните заявки, регистрирани от Възложителя;
- процес на ескалация в зависимост от комплексността и критичността на заявката, съдържащ конкретна информация за етапите на обработка на инциденти.

Изпълнителят на настоящата поръчка следва да гарантира следните параметри при изпълнение на услугите:

Таблица: Времена за реакция:

Времена за реакция		
Индикатори		Параметри
Поддръжка/администриране/управление		8 часа/5 дни седмично
Време за реакция	Приоритет 1	< 4 часа
Време за реакция	Приоритет 2	< 1 ден
Време за реакция	Приоритет 3	< 2 дни

Приоритизацията на инциденти ще се определя от Възложителя съгласно обективизираните по-долу дефиниции за всички нива на приоритет, както следва:

Таблица: Приоритизацията на инциденти

Приоритет 1	Инцидент, застрашаващ работата на цялата Услуга
Приоритет 2	Инцидент, застрашаващ работата на група от потребители (пр. цяло организационна единица) в Услугата
Приоритет 3	Инцидент, застрашаващ работата на самостоятелни обекти (пр. единични потребители)

3.2 Описание на техническите дейности по поддръжка на Услугата:

- Помощ на ИТ отдела на Възложителя при администриране и разпределение на потребители по организационни единици.
- Помощ на ИТ отдела на Възложителя при създаване, изтриване, модифициране на потребители.
- Помощ на ИТ отдела на Възложителя при настройване на сигурността на Услугата.
- Съдействие на ИТ отдела на Възложителя при възникнали проблеми с конкретни потребители в Услугата.
- Съдействие на ИТ отдела на Възложителя, при нужда от синхронизация на потребителите с Активна директория.
- Съдействие на ИТ отдела на Възложителя при възникнали проблеми с права или работни процеси на потребители/администратори в Услугата;
- Съдействие на ИТ отдела на Възложителя при осигуряване на регулиран достъп според типа потребители/администратори в Услугата;
- Съдействие на ИТ отдела на Възложителя при дефиниране на минимални изисквания към сигурността за всички типове потребители на Услугата;

- Съдействие на ИТ отдела на Възложителя при осигуряване и поддръжка на сигурността на Услугата и потребителските профили;
- Съдействие на ИТ отдела на Възложителя при осигуряване на необходимите нива на защита срещу компрометиране на потребителските акаунти.
- Съдействие при необходимост от интеграция с нововъведени системи при Възложителя.
- Всички услуги се изпълняват отдалечено, посредством сигурен и контролиран от Възложителя достъп.
- Всички услуги следва да се изпълняват качествено и при гарантиране на сигурността на информацията.
- **Подновяване на абонамента на Услугата (Google Workspace) за 24 месеца.**

3.3. Политика и правила за защита на информацията

При изпълнение на дейностите Изпълнителят, неговите подизпълнители и служители се задължават:

3.3.1. да спазват политиката, правилата и процедурите по информационна сигурност на Възложителя;

3.3.2. Да обработват всички получени лични данни за целите на проекта в съответствие с разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/76/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните/ОРЗД), Закона за защита на личните данни и приложимото национално законодателство;

3.3.3. Да не включва подизпълнители при изпълнение на дейностите, предмет на настоящия договор, без предварително конкретно писмено разрешение на Възложителя;

3.3.4. Да прилага подходящи технически и организационни мерки за осигуряване сигурността на обработка на данните при спазване на принципите и правилата за защита на личните данни и специално на чл. 28 и чл. 32 от ОРЗД, както и на приложимото националното законодателство;

3.3.5. Да не използват данните и информацията, станали им известни при и/или по повод изпълнението на тази поръчка, за цели, които не са свързани с предмета на поръчката, освен с предварителното писмено съгласие на Възложителя, с изключение на случаите, когато са задължени по закон за това;

3.3.6. да опазват поверителността на всички предоставени документи, информация или други материали като третират всяка получена информация като строго конфиденциална, съответно да не я разкриват пред трети лица и поемат задължение за неограничена секретност, което остава в сила и след приключване изпълнението на настоящията поръчка;

3.3.7. Да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на документацията, която е станала известна при изпълнението на този поръчка, без писменото съгласие на Възложителя, с изключение на случаите, когато са задължени по закон за това;

3.3.8. Да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на лични данни и друга защитена от закон или по силата на договора информация, която е станала известна при изпълнението на тази поръчка;

3.3.9. Да опазват и да не разгласяват пред трети лица информация, която е станала известна при изпълнението на тази поръчка, относно вътрешни правила и процедури, структура, начин на функциониране на Възложителя, комуникации, мрежи и информационни системи на Възложителя, изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други резултати от изпълнението,

както и да не разгласяват, използват или предоставят на трети лица разработена в полза на Възложителя или предоставена им Документация или програмен код в явен и изпълним вид във връзка с изпълнението на настоящата поръчка, с изключение на случаите, когато са задължени по закон за това;

3.3.10. Да спазват всички процедури и изисквания на Възложителя за работа в информационната инфраструктура;

3.4. Обем

Обемът, разпределението и броя на поддържаните потребители, както нужния брой потребители, които трябва да бъдат подновени и да продължат да използват Услугата с описани в Таблица 1.

В колони 2 и 3 са посочени броя потребители, необходими при сключване на договора.

Таблица 1

Дружество	При сключване на договора	
	Брой потребители Категория 1	Брой потребители Категория 2
1	2	3
„Холдинг БДЖ“ ЕАД	80	20
Общо потребители (кат. 1 и кат. 2)	100 (необходими при сключване на договор)	

3.5 Категории Услуги

Описание	Категория 1	Категория 2
Максимален брой потребители, които могат да бъдат създадени към съответната категория	80	20
Обем на облачното пространство, предоставяно на потребител или което потребителят добавя към общото пространство на организацията	минимум 1TB	минимум 5 GB
Възможност за създаване и управление на Споделени дискове (Shared drives)	Да	Не
Възможност за организиране на видеоконферентни разговори с максимален брой участници до:	250	100
Възможност за запис на видеоконферентни разговори през Google Meet в Google Drive	Да	Не
Възможност за стриймване на живо от Meet към	10K	-

потребители от организацията.		
Възможност за споделяне на документи от Google Drive с non-Google потребители	неограничен брой споделяния	-
Опция за одобрение на документи	Да	Не
Google Cloud Search	Да	Не
Gemini app - gemini.google.com	Да	Не
NotebookLM - notebooklm.google.com	Да	Не
Gemini в Gmail	Да	Не

Бележка №1: По време на действието на договора, трябва да може да се сменя типа потребител от категория 1 на категория 2 и от категория 2 на категория 1.

Бележка №2: Заложеният брой потребители е индикативен. Възложителят си запазва правото да не заяви всички бройки или да заяви над определения брой, в зависимост от конкретните нужди и наличния бюджет.

3.6. Срок

Срокът за изпълнение/предоставяне на услугите по техническо обслужване на профилите и администриране на услугата за корпоративна електронна пощенска, облачно съхранение и споделяне на документи, календар, чат и видео конференции е 24 (двадесет и четири) месеца.

IV. Условия

Списък и описание на критериите за подбор

1. Участниците да са изпълнили дейност/и с предмет, идентичен или сходен с този на поръчката, за последните три години от датата на подаване на офертата.

Бележка: Под „сходен предмет“ или „идентичен предмет“, Възложителят визира дейност, свързана с услуги по поддръжка и/или управление на облачна среда/платформа, базирана на технологията Google Workspace.

„Изпълнена“ е тази дейност, чието изпълнение е приключило в рамките на 3 години от датата на подаване на офертата, независимо от датата на възлагането ѝ, и резултатът от нея е надлежно приет от възложителя.

Изпълнението на дейности с идентичен или сходен предмет следва да бъде доказано чрез предоставяне на референции, издадени от възложител/и, удостоверяващи успешно приключване и приемане на услугите по поддръжка и/или управление на облачна среда, базирана на технологията Google Workspace. 2. Участниците следва да притежават валиден, към датата на подаване на офертата, сертификат за внедрена система за управление на качеството по стандарт БДС EN ISO 9001:2015 в или еквивалент.

3. Ориентировъчна стойност за възлагане на поръчката до 25 000.00 лева без ДДС.

4. Критерия за възлагане на настоящата поръчка е най-ниска цена.

5. Гаранция за изпълнение на договора е в размер на 5% от стойността на договора без ДДС.

Гаранцията се освобождава 30 (*тридесет*) дни след приключване изпълнение на договора.

6. Срок и начин на плащане - до 15 (*петнадесето*) число на всеки месец, след предоставяне на оригинална данъчна фактура.

V. Участниците в настоящата поръчка, следва да разполагат със следния екип от експерти, пряко ангажирани с изпълнението на поръчка, а именно:

1. Ръководител, притежаващ професионален опит в сферата на управлението на Google Workspace;

Валидни сертификати: Professional Google Workspace Administrator, Associate Cloud Engineer Certification

2. Експерт администриране/работа с Google Workspace базирана платформа, притежаващ професионален опит в сферата на Google Workspace базираните облачни технологии.

Валидно удостоверение: Google Workspace Deployment Services Credential

3. Експерт поддръжка на Google Workspace базирани облачни платформи/среда, притежаващ професионален опит в сферата на Google Workspace базираните облачни технологии.

Валидно удостоверение: Google Workspace Deployment Services Credential

За удостоверяване на професионалната компетентност на ръководителя и експертите от екипа към техническото предложение за изпълнение на поръчката участниците представят подписана от ръководителя/експерта професионална автобиография, придружена с копия на всички относими документи, доказващи наличието на съответната квалификация и придобит специфичен професионален опит (например: удостоверение, сертификат, трудова книжка и/или трудови и/или граждански договор/и, и/или длъжностна характеристика, и/или референции от получателите на услуги, и/или други удостоверителни документи, издадени от лице, различно от експерта).