



## „БДЖ – ТОВАРНИ ПРЕВОЗИ“ ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. „Бяла Вазил“ № 3, гр. София 1080  
т.л. 359 2 032 45 05  
факс: 359 2 987 79 83

www.bdcargo.bdz.bg  
e-mail: bdcargo@bdz-cargo.bg

### Приложение 1

ОДОБРЯВАМ:

ИНЖ. ХРИСТИЯ  
УПРАВИТЕЛ НА

### ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

За възлагане на обществена 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 видеоконференции, за нуждите на „БДЖ-ТП“ ЕООД“*

Предоставяне на лицензи, абонамент и техническо обслужване на профилите и администриране на съществуваща интегрирана облачна платформа Google Workspace корпоративна електронна пощенска услуга, облачно съхранение и споделяне на документи, календар, чат и видео конференции, за нуждите на „БДЖ-ТП“ ЕООД.

### I. ПРЕДГОВОР

„БДЖ – Товарни превози“ ЕООД (БДЖ ТП ЕООД) използва корпоративна електронна пощенска услуга Google Workspace (старо наименование G Suite) (Услугата), предоставяна от Гугъл. Услугата се използва във всички структури на дружеството, и е интегрирана към някои от електронните системи за управление на бизнеса.

Реализацията на настоящата обществена поръчка е насочена към извършване на дейности по техническо обслужване, администриране и управление на Google Workspace, обезпечаване на комуникацията и съвместната работа между служителите и контрагентите в и извън компанията 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.

### II. ОСНОВНИ ЦЕЛИ И ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Целта на настоящата процедура 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, описани в настоящата Техническа спецификация.

Реализацията на настоящата обществена поръчка е насочена към 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, обезпечаваща комуникацията и съвместната работа в компанията. 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 обществена поръчка в пълен обхват ще обезпечи ефективното използване на Услугата, гарантирайки стабилност и устойчивост.

### **III. ОБХВАТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА**

Услугите, попадащи в обхвата на настоящата процедура, следва да отговарят на изискванията и условията, обективирани в настоящата Техническа спецификация, както следва:

#### **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 от дирекция ИКТ, 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 процедура 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 обществена поръчка следва да гарантира следните параметри при изпълнение на услугите:

Таблица: Времена за реакция:

Времена за реакция		
Индикатори		Параметри
Поддръжка/администриране/управление		8x5
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/ОПЗД), 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 ОПЗД, 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 този проект, за цели, които не са свързани с предмета на проекта, 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 настоящия проект;
- 3.3.7. Да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на документацията, която е станала известна при изпълнението на този проект, 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 този проект;
- 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 настоящия проект, 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 и нужния брой потребители, които трябва да бъдат подновени и да продължат да използват Услугата са описани в Таблица 1.

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

В колонии 4 и 5 е посочен прогнозният брой потребители, до който „БДЖ-ТП“ ЕООД би поискало увеличаване до края на срока на договора.

Таблица 1

Дружество	При сключване на договора		Потенциално увеличение до края на срока на договора с	
	Брой потребители Категория 1	Брой потребители Категория 2	Брой потребители Категория 1	Брой потребители Категория 2
1	2	3	4	5
БДЖ ТП ЕООД	215	0	15	30
Общо потребители (кат. 1 и кат. 2)	215 (необходими при сключване на договор)		260 (след постигнато прогнозно увеличение)	

*Забележка\*: Потенциалното увеличение на броя потребители до края на срока на договора, трябва да се третира като опция, която може да бъде възложена многократно на малки части, до достигане на горепосочените лимити. Възложителя не е длъжен да възложи опцията.*

### 3.5 Категории Услуги

Описание	Категория 1	Категория 2
Максимален брой потребители, които могат да бъдат създадени към съответната категория	неограничен	неограничен
Обем на облачното пространство, предоставяно на потребител или косто потребителят добавя към общото пространство на организацията	минимум 1 TB	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 потребители от организацията.	10K	-
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

*Забележка\*: 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.*

### 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, продължаване на използването на Услугата (Google Workspace) е 24 месеца.

Съгласувано с:

\_\_\_\_\_ **ня Димитрова**  
 \_\_\_\_\_ *рекция „Финанси и администрация“*

Изготвил:

\_\_\_\_\_ **Инж. Магдалена Розаджиева**  
 \_\_\_\_\_ *И. д. р-л отдел „Информационни технологии“*