



# “БДЖ – ПЪТНИЧЕСКИ ПРЕВОЗИ” ЕООД ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

ул. “Иван Вазов” № 3, София 1080, България  
тел.:(+3592)987 8869  
bdz\_passengers@bdz.bg  
www.bdz.bg



ОДОБРИЛ:

ЛЮДМИЛ АЛЕКСАНДРОВ  
ДИРЕКТОР „МАРКЕТИНГ И ПРОДАЖБИ“

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1 – ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ „ДИГИТАЛИЗАЦИЯ И ПОДДРЪЖКА НА ОНЛАЙН АНКЕТА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПЪТНИЦИТЕ“

### 1. Предмет

Предметът включва разработка, внедряване и 24-месечна техническа поддръжка на модул към сайта [www.bdz.bg](http://www.bdz.bg) за:

- публична онлайн анкета;
- отделен модул за анкети при атракционни, тематични и специални пътувания;
- достъп чрез QR кодове и чрез интернет страницата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (за публичната анкета);
- изработка и доставка на 250 бр.. стикери с QR код;
- администраторски панел;
- експорт на резултати;
- публикуване на обобщени резултати;

### 2. Минимални функционални изисквания

#### 2.0. Езикови версии

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури двуезична версия на анкетния модул (български и английски език).

- БДЖ предоставя преводите на въпросите и описателните текстове;
- ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ реализира language switch BG/EN;
- данните от двата езика се записват в единна база с унифицирани кодове на отговорите;
- езикът се записва като отделно поле в export файла;
- QR кодът може да отваря език според избран URL параметър.

## 2.1. Анкетен модул

Изпълнителят следва да реализира:

- уеб форма, интегрирана в www.bdz.bg;
- responsive версия за мобилни устройства;
- достъп чрез QR код;
- възможност за редакция на въпросите от администратор;
- анонимно попълване;
- защита от автоматизирани попълвания (captcha / rate limiting);
- механизъм за ограничаване на повторни гласувания;
- cookie/session ограничение за повторно попълване от същото устройство;
- rate limiting по IP адрес за разумен период;
- device fingerprint или token-based защита (по избор);
- маркиране на потенциални дублирани записи за вътрешен преглед;
- потвърждение за успешно изпращане
- не се изисква задължително локализиране на анкетирания лица;

## 2.2. Административен панел

- достъп за определени служители;
- филтри по период;
- филтри по линия, влак, гара, канал (ако са налични);
- преглед на свободните текстове;
- справки по отделни въпроси;
- управление на публикуваните обобщени резултати.

## 2.3. Експорт и достъп до данни

Изпълнителят следва да осигури:

- **Excel export (.xlsx);**
- CSV export;
- възможност за export по период;
- export на сурови анонимизирани данни;
- export на агрегирани резултати;
- структура, позволяваща Pivot таблици и Power BI;
- еднакви кодове на отговорите (1–5);
- отделни колони за дата,
- отделни колони маршрут, влак, линия, канал (ако са налични);

## 2.4. Модул за анкети при атракционни и тематични пътувания

**ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** следва да осигури възможност за създаване и поддръжка на **отделни анкетни кампании за атракционни, ретро, тематични и специални пътувания**, организирани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, до 20 пъти годишно.

Модулът следва да позволява:

- създаване на **самостоятелен QR код за всяко събитие/пътуване;**
- отделен URL адрес за всяко атракционно пътуване;
- кратка специализирана анкета с отделни въпроси;
- възможност за branding по конкретното събитие;

- използване на QR код върху талони, сувенири, брошури, картички или билети;
- филтриране и export по конкретно събитие;
- възможност за обобщаване след приключване на всяко пътуване;
- възможност за сравнение между отделни атракционни пътувания;
- включване на свободни текстове и препоръки;
- BG/EN версия.
- анкетата не следва да се визуализира на сайта на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

## 2.5. Препоръчителен формат на файла

- Excel (.xlsx) за ежедневна работа;
- CSV за автоматизации;
- API endpoint / JSON feed за BI.

## 3. Обработка и собствен анализ от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ следва да има право самостоятелно да:

- обработва резултатите;
- извършва аналитични сечения;
- изготвя графики;
- сравнява периоди;
- експортира за Power BI / Excel;
- използва данните за отчет към ERA и МТС.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма задължение да извършва социологически анализ, освен ако не е изрично възложено.

## 4. Поддръжка за 24 месеца

Поддръжката включва:

- uptime monitoring;
- отстраняване на грешки;
- обновления по сигурността;
- адаптация при промени по сайта;
- архивиране на данните;
- възстановяване при инцидент;
- помощ при годишно публикуване на резултатите;
- до 4 промени годишно по въпроси/текстове;
- SLA за реакция: до 1 работен ден.

## 5. Собственост и достъп

- всички данни са собственост на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ има постоянен достъп до административния панел;
- при прекратяване се предоставя пълен export;
- няма право на задържане на базата от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

## 6. GDPR и сигурност

- без събиране на лични данни;
- IP masking / минимизация;

- логове за администраторски достъп;
- backup минимум 30 дни;
- SSL;
- защита от spam.

## 7. Други изисквания

- съвместимост с текущата CMS / архитектура на www.bdz.bg;
- възможност за публикуване на публична страница с обобщени 6-месечни резултати;
- SEO-friendly URL адрес на анкетата (напр. /survey или /passenger-satisfaction);
- отделен URL за английска версия;
- QR URL адресите да могат да се променят без смяна на отпечатаните QR кодове (redirect logic);
- uptime минимум 99.5% за анкетния модул;
- време за зареждане до 3 секунди при мобилна мрежа;
- съвместимост с всички масови браузъри и мобилни устройства;
- accessibility изисквания (четим шрифт, контраст, screen reader съвместимост);
- възможност за временно скриване / активиране на анкетата от администратор;
- автоматично архивиране на данните на всеки 24 часа;
- възможност за експортиране на архив за целия 24-месечен период;
- лог на всички административни промени по въпросите и текстовете;
- тестова (staging) среда преди публикуване на промени;
- кратко обучение (до 2 часа) за 4-ма служители на БДЖ за работа с admin панела и export файловете.

## 8. Ценообразуване (за оферта)

- еднократно внедряване;
- месечна поддръжка;
- цена за допълнителни промени;
- цена за dashboard (ако се включи);
- цена за API/export automation.

## 9. Начин на изпълнение, срок и приемане

9.1. Изпълнението започва след подписване на договор между страните.

**Срок за внедряване: до 30 работни дни от датата на подписване.**

9.2. Етапи на изпълнение:

- разработка и конфигуриране на анкетния модул;
- внедряване на BG/EN версия;
- настройка на export файловете и административния достъп;
- тестове в тестова среда;
- публикуване в live среда;
- предоставяне на кратък инструктаж за работа.

9.3. **Начин на приемане:** Услугата се счита за приета след:

- успешно публикуване в www.bdz.bg;
- тестово попълване на анкета;
- успешен Excel export;

- проверка на BG/EN версията;
- проверка на 6-месечния филтър за обобщаване;
- подписване на приемо-предавателен протокол от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

## 10. Използване на данни и резултати

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да използва събраните анонимизирани данни и обобщените резултати за:

- регулаторна отчетност към Министерство на транспорта и съобщенията, ERA и други компетентни органи;
- вътрешни анализи, 6-месечни и годишни отчети;
- сравнителни анализи между периоди, линии, влакове и канали;
- анализ на атракционни и тематични пътувания;
- маркетингови и комуникационни цели;
- планиране на мерки за подобряване на услугата;
- публично публикуване на обобщени резултати на [www.bdz.bg](http://www.bdz.bg);
- презентации, доклади и управленски справки.

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ изготвя самостоятелно въпросника, методологията, логиката на анкетата, обработката, аналитичните сечения и обобщаването на резултатите, приложения № 1,2 и 3 към настоящата техническа спецификация.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява единствено техническата среда за публикуване, събиране, съхранение, export и административен достъп.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да използва, публикува или предоставя данните на трети страни без изрично писмено съгласие от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

*Приложение: Приложение 1- Анкета за удовлетвореност на пътниците на „БДЖ-ПП” ЕООД;  
Приложение 2- Методологична бележка;  
Приложение 3- Отчет за резултатите от анкета за удовлетвореност на пътниците на „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД;*

И:

К:

Ръководител отбор „Маркетинг“

## **Анкета за удовлетвореност на пътниците – БДЖ**

Анкетата се провежда съгласно изискванията на Регламент (ЕС) 2021/782, Приложение III, и в изпълнение на Договора за обществена услуга между „БДЖ-Пътнически превози“ ЕООД и Държавата.

Идентификатор на изследването: BDZ-CSS-2026-01

Наименование: Customer Satisfaction Survey 2026 (БДЖ)

Правно основание: Регламент (ЕС) 2021/782 – Приложение III

Възложител: Министерство на транспорта и съобщенията

Изпълнител: „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД

Период на провеждане: от ....2026 г. до 31.12.2026 г.

Версия на анкетата: v1.0

Източник: Официален въпросник от Eurobarometer (ЕК)

Настоящият идентификатор служи за еднозначно обозначаване на изследването при публикуване на резултатите, отчетност към Възложителя и бъдещи одити.

**„Анкетата се провежда чрез онлайн форма, публикувана на официалната интернет страница на БДЖ. Достъпът до анкетата се осигурява и чрез QR кодове, разположени във влакове, гари и отпечатани на превозни документи. Участието е доброволно и анонимно.“**

## **Анкета за удовлетвореност на пътниците**

### **Раздел А: Използване на влакове**

A1. Пътували ли сте с влак на БДЖ през последните 12 месеца?

- Да, редовно
- Да, понякога
- Не

A2. С каква цел най-често пътувате с влак?

- Работа / обучение
- Лични пътувания
- Туризмъ
- Друго: \_\_\_\_\_

**Раздел В: Обща удовлетвореност**

В1. Като цяло, доколко сте удовлетворени от услугите на БДЖ?

- Много удовлетворен/а
- По-скоро удовлетворен/а
- Не мога да преценя
- По-скоро неудовлетворен/а
- Много неудовлетворен/а

**Раздел С: Качество на услугата**

**С1. Точност на влаковете:**

- Много добра
- Добра
- Средна
- Лоша
- Много лоша

**С2. Комфорт:**

- Много добър
- Добър
- Среден
- Лош
- Много лош

**С3. Чистота:**

- Много добра
- Добра
- Средна
- Лоша
- Много лоша

**С4. Безопасност:**

- Много добра
- Добра
- Средна
- Лоша
- Много лоша

**Раздел D: Билети и информация**

**D1. Цена на билетите:**

- Много добра
- Добра
- Средна
- Лоша

Много лоша

D2. Леснота на закупуване:

Много добра

Добра

Средна

Лоша

Много лоша

D3. Информация при закъснения:

Много добра

Добра

Средна

Лоша

Много лоша

### **Раздел Е: Препоръка**

E1. Бихте ли препоръчали пътуване с БДЖ на други хора?

Определено да

По-скоро да

Не мога да преценя

По-скоро не

Определено не

E2. Други препоръки (свободен текст, не е задължително):

....

## Методологична бележка

Настоящата методологична бележка описва начина на провеждане на анкетата за удовлетвореност на пътниците на БДЖ и служи за регулаторна отчетност съгласно Регламент (ЕС) 2021/782, Приложение III, и Договора за обществена услуга (2026 г.).

### 1. Идентификация на изследването

Идентификатор: BDZ-CSS-2026-01

Наименование: Customer Satisfaction Survey 2026 (БДЖ)

Възложител: Министерство на транспорта и съобщенията

Изпълнител: „БДЖ – Пътнически превози“ ЕООД

### 2. Обхват на изследването

Анкетата обхваща пътници, ползвали железопътни пътнически услуги на БДЖ на територията на Република България през отчетния период.

### 3. Метод на събиране на данни

Данните се събират чрез стандартизирана анкета:

⇒ Онлайн форма на интернет страницата на превозвача

⇒ QR стикери в подвижния състав

⇒ QR стикери отпечатани на превозните документи (ако са налични)

### 4. Период на провеждане

Анкетата се провежда в периода: \_\_\_\_\_

### 5. Извадка

Минимален брой респонденти: няма ограничение

Принцип на подбор: случайна/доброволна извадка сред пътници на БДЖ.

### 6. Показатели за оценка

Оценката на удовлетвореността се извършва по следните основни показатели:

- обща удовлетвореност
- точност и надеждност
- комфорт и чистота
- безопасност и сигурност
- информация и билети

### 7. Обработка и представяне на резултатите

Резултатите се обработват чрез агрегиране на отговорите от раздели В-Е по петобалната система за оценяване и се представят в обобщен вид (проценти и средни стойности):

Много добра/ Много удовлетворен/ Определено да - 5;

- Добра/ По-скоро удовлетворен/ По-скоро да - 4;
- Средна/ Не мога да преценя - 3;
- Лоша/ По-скоро неудовлетворен/ По-скоро не - 2;
- Много лоша/ Много неудовлетворен/ Определено не - 1;

Данните се публикуват на сайта на превозвача и се предоставят на възложителя и регулаторните органи.

#### **8. Поверителност**

„Анкетата се провежда чрез онлайн форма, публикувана на официалната интернет страница на БДЖ. Достъпът до анкетата се осигурява и чрез QR кодове, разположени във влакове и гари. Участието е доброволно и анонимно.“

Отчет за резултатите от анкета за удовлетвореност на пътниците – „БДЖ-Пътнически превози” ЕООД

Настоящият отчет представя обобщените резултати от анкетата за удовлетвореност на пътниците, проведена съгласно Регламент (ЕС) 2021/782, Приложение III, и Договора за обществена услуга за 2026 г.

### 1. Идентификация на изследването

Идентификатор: BDZ-CSS-2026-01

Наименование: Customer Satisfaction Survey 2026 (БДЖ)

Период на провеждане: \_\_\_\_\_

Метод на събиране: Онлайн анкета / комбиниран метод

Брой валидни отговори: \_\_\_\_\_

### 2. Профил на респондентите (по избор)

Разпределение по цел на пътуването, честота на ползване и вид услуга (данните са представени в обобщен вид).

### 3. Основни резултати

Показател	Положителна оценка (%)	Неутрална оценка (%)	Отрицателна оценка (%)
Обща удовлетвореност	___ %	___ %	___ %
Точност и спазване на разписанието	___ %	___ %	___ %
Надеждност на услугата	___ %	___ %	___ %
Комфорт във влаковете	___ %	___ %	___ %
Чистота	___ %	___ %	___ %
Безопасност и сигурност	___ %	___ %	___ %
Информация при пътуване	___ %	___ %	___ %
Закупуване на билети	___ %	___ %	___ %

#### **4. Анализ на резултатите**

Аналитични сечения по различните параметри на въпросите, представяне на извадки и резултати в графичен и табличен вид, съгласно образеца „Survey on passengers' satisfaction with rail services” - Analytical report, Eurobarometer European Commission. Сравнение на данните от железопътните оператори, съгласно Eurobarometer European Commission и минали анкети (ако са налични).

#### **5. Обобщена оценка**

Резултатите показват общо ниво на удовлетвореност на пътниците, като основните силни и слаби страни на услугата са идентифицирани въз основа на разпределението на отговорите.

#### **6. Основни проблеми, посочени от пътниците**

- Закъснения и надеждност
- Качество на информацията при нарушения
- Комфорт и чистота
- Други (примерен списък – попълва се според резултатите)

#### **7. Изводи и планирани мерки**

На база на резултатите БДЖ ще предприеме следните мерки за подобряване на качеството на услугата:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

#### **8. Публикуване и отчетност**

Обобщените резултати от анкетата са публикувани на интернет страницата на превозвача, използват се към двугодишния доклад за качеството на предоставяната услуга, официално се публикуват на страницата на Европейската железопътна агенция - ERA и се предоставят на Възложителя – Министерство на транспорта и съобщенията и регулаторните органи.