



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

Приложение № 12

МЕТОДИКА

*за определяне на комплексната оценка на офертите за участие в
процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет
„Изнесени дейности по управление на ИТ услуги в системата
на Министерство на финансите“*

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Обществената поръчка е обявена с критерий за възлагане „оптимално съотношение качество/цена“, съгласно чл. 70, ал. 2, т. 3 от Закона за обществените поръчки.

Настоящата Методика описва реда за формиране на комплексната оценка на всяка оферта, както и начина за определяне на оценката по всеки показател - брой точки за всеки от тях и правилата за определянето им.

До оценка се допускат само офертите, които съдържат всички необходими документи и отговарят на обявените от Възложителя условия. До оценка на Техническите предложения на Участниците се допускат тези, чиито Технически предложения отговарят на изискванията на Възложителя, посочени в Техническата спецификация (ТС) и предварително обявените условия за поръчката.

Офертите се класират по низходящ ред на получената оценка, изчислена на база на определените показатели, като на първо място се класира офертата, получила най-голям брой точки.

В случай, че Участник представи Техническо предложение, което не отговаря на даден критерий и изискванията за неговото удовлетворяване, определено с настоящата методика, офертата му не се разглежда и се отстранява от участие.

2. КОМПЛЕКСНА ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ

Комплексната оценка на всяка оферта се изчислява по следната формула:

$$КО_{\text{участник}} = ОТП_{\text{участник}} \times 60\% + ОЦП_{\text{участник}} \times 40\%$$

където:

„КО“ е комплексната оценка на офертата на конкретния участник, с максимална стойност **100 точки**;

„ОТП“ е оценката на показателя „Техническо предложение“ на участника, която е изчислена съгласно посоченото в т.3, с относителна тежест в комплексната оценка от 60%;

„ОЦП“ е оценката на показателя „Ценово предложение“ на участника, с относителна тежест в комплексната оценка от 40%.

Оценките по отделните показатели се получават съобразно т. 3, 4 и 5.

Оценките по отделните показатели се представят в числово изражение с точност до втория знак след десетичната запетая. В случай че цифрата след втория знак след десетичната запетая е от 0 до 4 (включително), вторият знак остава непроменен. В случай че цифрата след втория знак след десетичната запетая е от 5 до 9 (включително), вторият знак след десетичната запетая, се закръглява към по-голямата цифра.

3. ОЦЕНКА НА ПОКАЗАТЕЛЯ „ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ“

Оценката на показателя „Техническо предложение“ се изчислява по следната формула:

$$ОТП_{\text{участник}} = 100 * (ОП1_{\text{участник}} + ОП2_{\text{участник}} + ОП3_{\text{участник}}) / ОП_{\text{max}}$$

където:

а) „ОТП_{участник}“ е оценката на показателя „Техническо предложение“ на съответния участник, с **максимална възможна стойност 100 точки**;

б) „ОП1_{участник}“ е оценка на под-показател П1 на съответния участник;

в) „ОП2_{участник}“ е оценка на под-показател П2 на съответния участник;

г) „ОПЗ_{участник}“ е оценка на под-показател ПЗ на съответния участник;

д) „ОТП_{max}“ е максималната получена оценка за показателя „Техническо предложение“ от участник.

4. ОЦЕНЯВАНЕ НА ПОД-ПОКАЗАТЕЛИТЕ КЪМ ПОКАЗАТЕЛЯ „ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ“

Под-показателите, които са част от показателя „Техническо предложение“ са:

а) П1 - Организация и описание на работните процеси за предоставяне на Услуга 1 Управление на мрежата за пренос на данни (МПД);

б) П2 - Организация и описание на работните процеси за предоставяне на Услуга 3 Поддържане и надграждане на приложен софтуер;

в) ПЗ - Център за обслужване на потребители в АМ.

Под-показателите се състоят от критерии, описани в Таблица 1.

Оценяването на всеки критерий към съответния под-показател се прави на база констатирани обстоятелства от проверката на Техническото предложение на Участника, съгласно описаното в Таблица 1.

5. ОЦЕНКА НА ПОКАЗАТЕЛЯ „ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ“

Оценката на показателя „Ценово предложение“ се изчислява по следната формула:

$$\text{ОЦП}_{\text{участник}} = (\text{Ц}_{\text{мин}} / \text{Ц}_{\text{участник}}) * 100$$

където:

а) „ОЦП_{участник}“ е оценка на ценовото предложение на съответния участник;

б) „Ц_{мин}“ е най-ниската предложена цена от участник;

в) „Ц_{участник}“ е предложената цена от съответния участник.

Таблица 1 (към т. 4)

Критерии за оценка на техническите показатели от Техническото предложение

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
1.	Под-показател 1 (П1) – Организация ¹ и описание на работните процеси за предоставяне на Услуга 1 „Управление на мрежата за пренос на данни“ (МПД)	до 40
1.1.	Критерий 1.1: Организация при изпълнението и описание на следните работни процеси за предоставяне на Услуга 1: а) управление на инциденти: 1. управление на заявка, включващо регистрация, класификация, приоритизация затваряне на заявката чрез Центъра за управление и услуги на МПД; 2. диагностика, локализиране, ескалиране и нива на ескалация; 3. приемане и описание на решение по инцидента;	

¹ Навсякъде в документа следва да се разбира като метод, начин, подход, механизъм и други подобни понятия, които са извън понятието „организационна структура“.

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
	<p>4. изпълнение на действия по възстановяване на засегнатата услуга;</p> <p>5. потвърждаване на удовлетвореността от решението;</p> <p>6. описание на връзките (изходите от процеса) към други работни процеси, имащи отношение към управлението на инциденти;</p> <p>б) управление на наличността (Availability Management) и капацитета (Capacity Management) на МПД:</p> <p>1. оптимално използване на мрежовите ресурси;</p> <p>2. непрекъснато наблюдение на мрежата с описание на техническите средства, които Участникът ще използва за целта и необходими действия за осигуряване на наличността на услугите на мрежата и избягване на «тесни» места (bottle necks);</p> <p>3. осигуряване на изискуемата наличност на услугата на месечна база по ведомства на възложителя; измерване на наличността;</p> <p>4. описание на връзките (изходите от процеса) към други работни процеси, имащи отношение към управлението на наличността и капацитета.</p> <p>в) управление на сигурност:</p> <p>1. идентифициране на уязвимости в мрежовите ресурси и прилагане на политиките за сигурност на производителя на активното мрежово оборудване, описано в техническата им спецификация;</p> <p>2. проследяване, анализ и въвеждане на публикувани от производителя на активното мрежово оборудване препоръки, свързани със сигурността и информиране на Възложителя за предприетите мерки;</p> <p>3. установяване на съответствие от одитори по сигурността на Изпълнителя за съответствие в организацията му с политиките, нормативната уредба и приложимите стандарти и политиките на Възложителя с оглед сигурно предоставяне на услугата и предоставяне на Възложителя на съответната информация;</p> <p>4. извършване на анализ, изготвяне на препоръки и определяне на нови процеси за управление на информационната сигурност;</p> <p>5. описание на връзките (изходите от процеса) към други работни процеси, имащи отношение към управлението на сигурността.</p>	
	<p>Констатирано обстоятелство 1 за критерий 1.1.:</p> <p>Предложената от Участника организация при изпълнение на посочените работни процеси аргументирано и цялостно изяснява осигуряването на нужното качество за изпълнение на дейностите по управлението на мрежата за пренос на данни.</p> <p>Под „аргументирано и цялостно“ се разбира, че процесите и организацията по предоставянето им не просто са изброени, а са анализирани и организирани за осигуряване параметрите на качеството, посочени в ТС на Възложителя, в т.ч. е направен анализ на риска за тяхното изпълнение, а за рисковете с очакван ефект „висок“ и „среден“ са предложени адекватни мерки за тяхното минимизиране.</p> <p>Под „адекватни“ се разбират мерки, които са приложими за услугата и са обвързани с постигането на конкретни резултати.</p>	15

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
	<p>Констатирано обстоятелство 2 за критерий 1.1.:</p> <p>Предложението на Участника съдържа неаргументирано и непълно описание на организацията за изпълнение на посочените по-горе работни процеси или не изяснява осигуряването на параметрите на качеството, посочени в ТС на Възложителя, или някои от предложените мерки за рисковете са неадекватни.</p>	7
1.2.	<p>Критерий 1.2: Екипи и взаимодействие между тях, съдържащо:</p> <p>а) ролите и отговорностите на екипите по услуга 1 в процесите по управление на инциденти, управление на наличност и капацитет и управление на сигурност, в т.ч. и в извънработно време съгласно ТС на Възложителя;</p> <p>б) взаимодействието на екипите на Участника по Услуга 1 с ИТ звената на Възложителя в процесите по управление на инциденти, управление на наличност и капацитет и управление на сигурност;</p> <p>в) взаимодействието на екипите на Участника по Услуга 1 с останалите определени негови екипи в обхвата на поръчката, съобразно отговорностите им;</p> <p>г) взаимодействието на екипите на Участника по Услуга 1 с външни организации и фирми – за доставяне и поддържане на мрежово оборудване и комуникационни услуги.</p>	
	<p>Констатирано обстоятелство 1 за критерий 1.2.:</p> <p>Предложението на Участника съдържа аргументирано и цялостно описание на ролите и отговорностите на екипите по услуга 1 при изпълнението на описаните по-горе процеси, изяснени са посочените взаимодействия.</p> <p>Под „аргументирано и цялостно“ се разбира, че ролите и отговорностите, както и взаимодействието между екипите не са просто изброени, а са разписани след направен анализ на действията на екипите по услуга 1 за осигуряване на исканите в ТС параметри на качество, в т.ч. е направен анализ на рисковете при взаимодействията между екипите, а за рисковете с очакван ефект „висок“ и „среден“ са предложени адекватни мерки за тяхното минимизиране.</p> <p>Под „адекватни“ се разбират мерки, които са приложими за услугата и са обвързани с постигането на конкретни резултати.</p>	13
	<p>Констатирано обстоятелство 2 за критерий 1.2.:</p> <p>Предложението на Участника съдържа неаргументирано и частично ролите и отговорностите и/или взаимодействията на екипите му по Услуга 1, като са налице едно или повече от следните обстоятелства: описанието не обхваща роля и/или отговорности на един или повече на екипите по Услуга 1; Участникът е разработил частично взаимодействието с ИТ звената на Възложителя, или с останалите екипи на Участника в обхвата на поръчката, или с екипи на външни организации и фирми за доставяне и поддържане на оборудване и комуникационни системи.</p>	6
1.3.	<p>Критерий 1.3: Център за управление и услуги за МПД на МФ с описание на:</p> <p>а) функциите на Центъра, съгласно изискванията на ТС;</p> <p>б) дейностите, които Центърът ще изпълнява по услугата, в т.ч. при</p>	

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
	<p>предоставяне на консултации и информация, като са предложени адекватни мерки за тяхното успешно изпълнение;</p> <p>в) организацията на работа на Центъра, с оглед покриване на нужните параметри на качеството в т.ч. и за осигуряване на взаимодействията с ИТ звената на Възложителя, с други екипи на Участника в обхвата на поръчката, както и с трети страни.</p>	
	<p>Констатирано обстоятелство 1 за критерий 1.3.: Предложението на Участника съдържа аргументирано и цялостно описание на горните условия, с добавени адекватни мерки за тяхното успешно изпълнение. Под „аргументирано и цялостно“ се разбира, че Участникът не просто е цитирал и изброил изискванията на Възложителя относно центъра и дейностите му, но е направил обстоен анализ на функциите на този център, идентифицирал е дейностите и услугите, които центърът предоставя и ги е обвързал с нужната организация на работа, с оглед осигуряване на параметрите на качеството по ТС. Под „адекватни“ се разбират мерки, които са приложими за услугата и са обвързани с постигането на конкретни резултати.</p>	12
	<p>Констатирано обстоятелство 2 за критерий 1.3.: Предложението на Участника съдържа неаргументирано и частично описание на функциите и/или дейностите и/или организацията на работа на Центъра за управление и услуги за МПД, като е налице едно или повече от следните обстоятелства: частично са идентифицирани функциите на Центъра; частично са описани една или повече от дейностите, които той ще изпълнява по услугата, в т.ч. при предоставянето на консултации и информация; предложените мерки за успешно изпълнение на дейностите са неадекватни; не са обхванати всички случаи на взаимодействие.</p>	6
2.	Под-показател 2 (П2) – Организация и описание на работните процеси за предоставяне на Услуга 3 „Поддържане и надграждане на приложен софтуер“	до 45
2.1.	<p>Критерий 2.1: Организация при изпълнението и описание на следните работни процеси за предоставяне на Услуга 3:</p> <p>а) управление на инциденти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. управление на заявка, включващо регистрация, класификация, приоритизация чрез система за управление на инциденти; 2. диагностика, локализиране, ескалиране и нива на ескалация; 3. приемане и описание на решение по инцидента; 4. изпълнение на действия по възстановяване на засегнатия приложен софтуер; 5. потвърждаване на удовлетвореността от решението; 6. затваряне на заявката; 7. описание на връзките (изходите от процеса) към други работни процеси, имащи отношение към управлението на инциденти. <p>б) управление на промени:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. управление на иницирана промяна съобразно основните й статуси: 	

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
	<p>регистрирана; одобрена; възложена; тествана; внедрена;</p> <p>2. ангажираност на екипи за извършване на промяната съобразно статуса ѝ;</p> <p>3. управление на заявка за спешна промяна (emergency change);</p> <p>4. документиране на промяната;</p> <p>5. описание на процеси за прилагане на тестове съобразно обхвата на промяната на приложния софтуер, на модули или компоненти, на уеб услуги преди въвеждането на промяната в продуктивната среда, на всяка нова версия или модификация.</p> <p>6. описание при прилагането на следните тестове:</p> <ul style="list-style-type: none"> • за грешки / коректна функционалност на отделни функции в кода; • за производителност; • за натоварване и време за отговор; • за функционалност на потребителския интерфейс; • за контрола на сигурността и достъпа; • за интерфейсите или интеграцията; <p>В описанието е изяснено прилагането на тестовете спрямо обхвата на промяната и отчитането на резултатите, както и описание на ресурсите и инструментите, използвани за целта. Посочени са ролите на специалистите от страна на Участника, които провеждат тестовете и подпомагат Възложителя при анализ на резултатите;</p> <p>7. описание на връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на промяната.</p> <p>в) управление на сигурност:</p> <p>1. описание на вътрешния процес на Участника за управлението на сигурността при предоставяне на услугата на Възложителя, като е изяснено своевременното идентифициране на настоящи и бъдещи слабости на информационната сигурност при Участника с оглед минимизиране на рисковете за Възложителя, като неправомерно изтичане на негова информация и документация, предоставена на Участника за изпълнение на дейности по услугата;</p> <p>2. описание на механизмите и мерките, които Участника ще предприема за адаптиране на вътрешните си процеси в хода на предоставяне на услугата съобразно политиките и процедурите на Възложителя, свързани с информационната сигурност;</p> <p>3. установяване на съответствие от налични при Участника одитори по сигурността и качеството за съответствие в организацията му с политиките, нормативната уредба и приложимите стандарти и политиките на Възложителя с оглед гарантиране на сигурността при предоставянето на услугата и предоставяне на Възложителя на съответната информация;</p> <p>4. извършване на анализ, изготвяне на препоръки и определяне на нови процеси за управление на информационната сигурност;</p> <p>5. извършване на анализ и изготвяне на препоръки за промени в поддържания приложен софтуер на Възложителя при констатирани слабости от</p>	

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
	информационен риск; 6. описание на връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на сигурността.	
	<p>Констатирано обстоятелство 1 за критерий 2.1.: Предложената от Участника организация при изпълнение на посочените работни процеси аргументирано и цялостно изяснява осигуряването на нужното качество за изпълнение на дейностите по поддържане и надграждане на приложен софтуер.</p> <p>Под „аргументирано и цялостно“ се разбира, че процесите и организацията по предоставянето им не просто са изброени, а са анализирани и организирани за осигуряване параметрите на качеството, посочени в ТС на Възложителя, в т.ч. е направен анализ на риска за тяхното изпълнение, а за рисковете с очакван ефект „висок“ и „среден“ са предложени адекватни мерки за тяхното минимизиране.</p> <p>Под „адекватни“ се разбират мерки, които са приложими за услугата и са обвързани с постигането на конкретни резултати.</p>	18
	<p>Констатирано обстоятелство 2 за критерий 2.1.: Предложението на Участника съдържа неаргументирано и непълно описание на организацията за изпълнение на посочените по-горе работни процеси или не изяснява осигуряването на параметрите на качеството, посочени в ТС на Възложителя, или някои от предложените мерки за рисковете са неадекватни.</p>	9
2.2.	<p>Критерий 2.2: Екипи и взаимодействие между тях, съдържащо:</p> <p>а) ролите и отговорностите на екипите по Услуга 3 в процесите по управление на инциденти, управление на промени и управление на сигурност;</p> <p>б) взаимодействието на екипите на Участника по Услуга 3 с ИТ звената на Възложителя в процесите по управление на инциденти, управление на промени и управление на сигурност;</p> <p>в) взаимодействието на екипите на Участника по Услуга 3 с екипите по Услуга 1 и Услуга 8.</p>	
	<p>Констатирано обстоятелство 1 за критерий 2.2.: Предложението на Участника съдържа аргументирано и цялостно описание на ролите и отговорностите на екипите по услуга 3 при изпълнението на описаните по-горе процеси, изяснени са посочените взаимодействия.</p> <p>Под „аргументирано и цялостно“ се разбира, че ролите и отговорностите, както и взаимодействието между екипите не са просто изброени, а са разписани след направен анализ на действията на екипите по услуга 3 за осигуряване на исканите в ТС параметри на качество, в т.ч. е направен анализ на рисковете при взаимодействията между екипите, а за рисковете с очакван ефект „висок“ и „среден“ са предложени адекватни мерки за тяхното минимизиране.</p> <p>Под „адекватни“ се разбират мерки, които са приложими за услугата и са обвързани с постигането на конкретни резултати.</p>	15
	<p>Констатирано обстоятелство 2 за критерий 2.2.: Предложението на Участника съдържа неаргументирано и частично ролите и</p>	7

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
	отговорностите и/или и взаимодействията на екипите му по Услуга 3, като са налице едно или повече от следните обстоятелства: описанието не обхваща роля и/или отговорности на един или повече от екипите по Услуга 3; Участникът е разработил частично взаимодействието с ИТ звената на Възложителя или с екипите си по Услуга 1 или Услуга 8.	
2.3.	<p>Критерий 2.3: Център за обслужване на потребители на специализирания приложен софтуер (Help Desk) за МФ с описание на:</p> <p>а) функциите на Центъра, съгласно изискванията на ТС;</p> <p>б) дейностите, които Центърът за обслужване на потребители ще изпълнява по посочените в критерий 2.1 работни процеси, в т.ч. по предоставяне на консултации и информация на потребителите, като са предложени адекватни мерки за тяхното успешно изпълнение;</p> <p>в) организацията на работа на Центъра, с оглед покриване на нужните параметри на качеството на обслужване, в т.ч. и за осигуряване на взаимодействията с ИТ звената на Възложителя, с териториалните екипи по Услуга 3, както и с други екипи на Изпълнителя.</p>	
	<p>Констатирано обстоятелство 1 за критерий 2.3.:</p> <p>Предложението на Участника съдържа аргументирано и цялостно описание на горните условия, с добавени адекватни мерки за тяхното успешно изпълнение. Под „аргументирано и цялостно“ се разбира, че Участникът не просто е цитирал и изброил изискванията на Възложителя относно центъра и дейностите му, но е направил обстоен анализ на функциите на този център, идентифицирал е дейностите и услугите, които центърът предоставя и ги е обвързал с нужната организация на работа, с оглед осигуряване на параметрите на качеството на обслужване.</p> <p>Под „адекватни“ се разбират мерки, които са приложими за услугата и са обвързани с постигането на конкретни резултати.</p>	12
	<p>Констатирано обстоятелство 2 за критерий 2.3.:</p> <p>Предложението на Участника съдържа неаргументирано и частично описание на функциите и/или дейностите, и/или организацията на работа на Центъра за обслужване на потребители, като е налице едно или повече от следните обстоятелства: частично са идентифицирани функциите на Центъра; частично са описани една или повече от дейностите, които той ще изпълнява, в т.ч. при предоставянето на консултации и информация; предложените мерки за успешно изпълнение на дейностите са неадекватни; не са обхванати всички случаи на взаимодействие.</p>	6
3.	Под-показател 3 (ПЗ) – Център за обслужване на потребители в АМ	до 15
3.1.	Критерий 3.1.: Организация при изпълнението и описание на дейностите по предоставяне на услуга Сървис Деск (СД) за поддръжка на всички участници	

	ПОД-ПОКАЗАТЕЛ И КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Оценка (брой точки)
	<p>в електронни митници (крайни потребители в администрацията на АМ, икономически оператори и др.), включващи:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) дейностите, свързани с услугата СД в АМ, с добавени адекватни мерки за тяхното успешно изпълнение; б) роли и отговорности на екипите за предоставяне на услугата СД в АМ в процесите по нива и предвид всички гранични стойности на параметрите на качеството на обслужване; в) организацията на работа на Центъра, с оглед покриване на нужните параметри на качеството в т.ч. и за осигуряване на взаимодействие и координация между екипите по отделните нива по предоставяне на услугата, взаимодействие и координация с ИТ звена на АМ и при необходимост с екипи на трети страни, свързани с предоставяне на услугата. 	
	<p>Констатирано обстоятелство 1 за критерий 3.1.:</p> <p>Предложението на Участника съдържа аргументирано и цялостно описание на горните условия, с добавени адекватни мерки за тяхното успешно изпълнение. Под „аргументирано и цялостно“ се разбира, че Участникът не просто е цитирал и изброил изискванията на Възложителя относно центъра и дейностите му, но е направил обстоен анализ на функциите на този център, идентифицирал е дейностите и услугите, които центърът предоставя и ги е обвързал с нужната организация на работа, с оглед осигуряване на параметрите на качеството по ТС, описал е ролите и отговорностите на екипите за предоставяне на услугата, в т.ч. е направен анализ на рисковете при взаимодействията между екипите, а за рисковете с очакван ефект „висок“ и „среден“ са предложени адекватни мерки за тяхното минимизиране.</p> <p>Под „адекватни“ се разбират мерки, които са приложими за услугата и са обвързани с постигането на конкретни резултати.</p>	15
	<p>Констатирано обстоятелство 2 за критерий 3.1.:</p> <p>Предложението на Участника съдържа неаргументирано и частично описание на функциите и/или дейностите, и/или екипите, и/или организацията на работа на Центъра, като е налице едно или повече от следните обстоятелства: частично са идентифицирани функциите на Центъра; частично са описани една или повече от дейностите, които той ще изпълнява; описанието не обхваща роля и/или отговорности на един или повече от членовете на екипите по предоставяне на услугата; не са обхванати всички случаи на взаимодействие и/или координация.</p>	7