

МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

МЕТОДИКА

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

Документ Методика	Версия: 15.2	2015 г.
-------------------	--------------	---------

1. Въведение

Критерият за оценка е икономически най-изгодната оферта.

Показателите, по които се оценяват техническите предложения, относителната им тежест и методиката за определяне на комплексната оценка на офертите са изложени по-надолу. Показателите П1, П2, П3 и критериите към тях не включват Услуга 4 „Консултантски услуги в системата на МФ“ и Услуга 5 „Доокомплектовка на съществуващи ИТ инфраструктури в системата на МФ“.

2. Оценка на техническите предложения

(1) Оценката на техническите предложения се извършва от членовете на комисията в съответствие с показателите и критериите за оценка и се отразява в таблица за оценка на резултатите. За покриването на всеки от критериите се дава оценка, съгласно таблицата „Критерии за оценка на техническите показатели“. Оценката за всеки критерий, както и полученият сумарен резултат за съответния показател се записват в съответните клетки на таблицата за оценка.

(2) Показатели

- а) **П1** – Организация и процеси за предоставяне на услугите
- б) **П2** – Управление на качеството при предоставяне на услугите;
- в) **П3** – Управление на рисковете при предоставяне на услугите.

Оценките по показателите П1, П2, П3 оформят оценката на техническото предложение на съответния Участник.

(3) Оценката на техническите предложения е с тежест 65 % от общата комплексна оценка. Определя се както следва:

$$ТО_i = ОП1_i + ОП2_i + ОП3_i,$$

където

$ТО_i$ - оценка на техническото предложение на i -тия Участник.

$ОП1_i$ – оценка на i -тото предложение по показател П1;

$ОП2_i$ – оценка на i -тото предложение по показател П2;

$ОП3_i$ – оценка на i -тото предложение по показател П3.

Оценките по показателите П1, П2, П3 оформят оценката на техническото предложение на съответния Участник, като получената оценка за всеки показател се закръглява с точност до 0.01.

(4) Максималният сумарен брой точки за всички показатели е 65 (шестдесет и пет).

3. Определяне на оценките по показатели и критериите към тях

3.1. Общи условия

За всеки показател са определени критерии за оценка. Максималният брой точки по всеки показател е сума от максималния брой точки за всички критерии (и изисквания) към показателя. Степента на съответствие с всеки критерий се оценява чрез получения брой точки. Максимален брой точки получават само предложенията, които напълно отговарят и надхвърлят спрямо посоченото изискванията в

Техническото задание (ТЗ) и е показана практическата приложимост и насоченост в съответствие с изискванията от ТЗ по т.4.2.2 „Водещи принципи при управлението на ИТ услугите в МФ“, т.7.9.1.1 „Изпълнителят следва да организира дейностите си съгласно принципите на основните ИТ работни процеси по ITIL в актуална версия и при спазване на приетите в системата на МФ политики, правила и процедури“, т.11.3.1.1 „Дейностите включват участие във фаза Поддържане (Service Operation) и Управление на приложенията (Applications Management) от Управлението на услугите съгласно ITIL в актуална версия.“, т.11.3.1.7 (подточки от 1 до 5).

3.2. Специфични изисквания за формиране на оценките по показатели

(1) ОП1 - Оценка по показател 1 (П1) – Организация и процеси за предоставяне на услугите.

Оценява се поотделно организацията и процесите за преходния период по ведомства на Възложителя и периода на действително предоставяне на услугите съгласно изискванията на ТЗ, които са посочени в т. 7.7 „Изисквания по сигурността“, т.7.8 „Изисквания за оперативна съвместимост“, т. 7.9 „Изисквания за управление на работните процеси“, т. 7.10 „Изисквания към документацията“, т. 8 „Преходен период“, както и в изискванията към дейностите, свързани с предоставянето на услугите, които са свързани с този показател и критериите към него. Максималният брой точки по този показател е 33. Оценката за всеки Участник се получава по следната формула:

$$ОП1_i = (П1_i/П1_{max}) * 33,$$

където

$ОП1_i$ – оценка на организацията и процесите за предоставяне на услугите на i-тия Участник;

$П1_i$ – сума от точките по критериите на П1 на i-тия Участник;

$П1_{max}$ – най-високата сума по критериите на П1 от оценяваните технически предложения.

(2) ОП2_i - Оценка по показател 2 (П2) – Управление на качеството при предоставяне на услугите.

Оценката се извършва на база техническото предложение на Участника и изискванията за управление на качеството по ведомства на Възложителя в Техническото задание (ТЗ) на Възложителя – т.7.5 „Управление на качеството“, както и в изискванията за качество към дейностите, свързани с предоставянето на услугите.

Максималният брой точки по този показател е 20. Оценката се получава по следната формула:

$$ОП2_i = (П2_i/П2_{max}) * 20,$$

където

$ОП2_i$ - оценка на Управление на качеството при предоставяне на услугите на i-тия Участник;

$П2_i$ – сума от точките по критериите на П2 на i-тия Участник;

$П2_{max}$ – най-високата сума по критериите на П2 от оценяваните технически предложения.

(3) ОП3_i - Оценка по показател 3 (П3) – Управление на риска

Оценката се извършва на база техническото предложение на Участника и изискванията за управление на риска по ведомства на Възложителя в Техническото

задание на Възложителя съгласно т.7.6 „Управление на риска“, както и изискванията, посочени към предоставянето на услугите в ТЗ.

Максималният брой точки по този показател е 12. Оценката се получава по следната формула:

$$ОПЗ_i = (ПЗ_i / ПЗ_{max}) * 12,$$

където

ОПЗ_i - оценка на Управлението на риска на i-тия Участник;

ПЗ_i – сума от точките по критериите на ПЗ на i-тия Участник;

ПЗ_{max} – най-високата сума по критериите на ПЗ от оценяваните технически предложения.

3.3. Оценка на финансовото предложение

(1) Финансовото предложение се проверява, за да се установи, че е подготвено и представено в съответствие с изискванията на документацията за участие в процедурата. Констатираните аритметични грешки се отстраняват при спазване на следните правила:

(a) при различия между сумите, изразени с цифри и думи, за вярно се приема словесното изражение на сумата;

(b) при несъответствие между сумите без и с начислен данък добавена стойност, за вярна ще се приема сумата без начислен ДДС;

(c) при посочена само една сума без конкретизиране дали е с или без начислен ДДС, ще се счита, че сумата е без начислен ДДС;

(d) когато общата стойност за изпълнение на поръчката не съответства на сумата от стойностите за отделните позиции, общата стойност се изчислява като сума от посочените стойности за отделните позиции.

(2) Оценката на финансовото предложение е с тежест 35 % от общата комплексна оценка и се изчислява на база предложената от Участника цена за изпълнение по следната формула:

$$ФО_i = (Ф_{min} / Ф_i) * 35$$

където:

ФО_i - оценка на финансовото предложение на i-тия Участник;

Ф_{min} - най-ниската предлагана цена за изпълнение на поръчката от разглежданите предложения;

Ф_i – предложена цена от i-тия Участник.

Оценките **ФО_i** се закръгляват с точност до 0.01.

В случай, че има предложение 0.00 лева, то участникът получава максимален брой точки - 35. Всички останали предложения се оценяват по следната формула:

$$ФО_i = (Ф_{min} / Ф_i) * 30$$

където **Ф_{min}** - е минималната ненулева цена.

3.4. Комплексна оценка

Максималният брой точки при изчисляване на комплексната оценка е 100. Комплексната оценка на i-тото предложение се получава от сумата на оценките на техническото и финансово предложения по следната формула:

$$КО_i = ТО_i + ФО_i$$

където:

КО_i – комплексната оценка на i-тото предложение;

ТО_i – оценка на техническото предложение на i-тия Участник ;

ФО_i - оценка на финансовото предложение на i-тия Участник.

Оценките КО_i се закръгляват с точност до 0.01.

3.5. Крайно класиране на Участниците

(1) Крайното класиране на Участниците се извършва съгласно комплексната оценка за всеки Участник.

(2) На първо място се класира Участникът с най-висока комплексна оценка (КО). При получено равенство се подреждат и класират съгласно разпоредбите на чл. 71, ал. 5 от ЗОП:

(3) След приключване работата на комисията, нейният председател представя подписан от всичките ѝ членове протокол за утвърждаване от Възложителя.

Точките на всеки показател или критерий, където това е указано, се получават като се умножат получените точки по съответния коефициент на тежест.

Критерии за оценка на техническите показатели на офертата

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
1.	Показател 1 (П1) – Организация и процеси за предоставяне на услугите	до 33
1.1.	Критерий 1.1: Коефициентът на тежест по този критерий е 3. Преходен период	до 4
1.1.1.	Изискване 1.1.1: Дефиниране на основните работни процеси В случай че са дефинирани основните работни процеси и са посочени основните им фази: а) управление на инциденти : - управление на заявка, включващо регистрация; класификация; приоритизация; - диагностика, ескалиране и нива на ескалация; - решаване на заявката и описание на решението; - затваряне на заявката; - описани са връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на инциденти. б) управление на промени : - управление на иницирирана промяна съобразно основните ѝ статуси: регистрирана; одобрена; възложена; тествана внедрена; - ангажираност на екипи за извършване на промяната съобразно статуса ѝ; - управление на заявка за спешна промяна (emergency change); - документиране на промяната;	2

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	<p>- описани са връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на промяната.</p> <p>в) управление на конфигурации:</p> <p>- описание на процеса на съхранение и актуализиране на елементите от ИТ инфраструктурата на Възложителя, които участват при предоставяне на дадена услуга;</p> <p>- описание на ролите и сферите на отговорност на Изпълнителя в процеса на управление на конфигурациите;</p> <p>- описани са връзки към други работни процеси, имащи отношение към управлението на конфигурациите.</p> <p>с) управление на сигурност:</p> <p>- участие при управлението на информационния риск при предоставяне на дадена услуга съгласно съществуващите при Възложителя процеси за управление на информационната сигурност;</p> <p>- установяване на съответствие от налични при Изпълнителя одитори за съответствие в организацията му с политиките, нормативната уредба и приложимите стандарти и политиките на Възложителя с оглед гарантиране на сигурността при предоставянето на дадена услуга и предоставяне на Възложителя на съответната информация;</p> <p>- извършване на анализ, изготвяне на препоръки и определяне на нови процеси за управление на информационната сигурност;</p> <p>- описани са връзки към други работни процеси, имащи отношение към управлението на сигурността.</p> <p>При описанието на основните работни процеси е обхваната последователността от дейности, посочени са екипите, които ги осъществяват, оборудването, приложенията, информацията, като за всеки един от описаните работни процеси е взета предвид спецификата по ведомства на Възложителя в дейностите по предоставяне на услугите. Участникът е описал поне още един съществен работен процес, извън посочените от Възложителя, като е описал основните му фази и е спазил посочените по-горе изисквания за описанието му.</p>	
	<p>■ В случай че са дефинирани основните работни процеси и са посочени основните им фази:</p> <p>а) управление на инциденти:</p> <p>- управление на заявка, включващо регистрация; класификация; приоритизация;</p> <p>- диагностика, ескалиране и нива на ескалация;</p>	1

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	<ul style="list-style-type: none"> - решаване на заявката и описание на решението; - затваряне на заявката; - описани са връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на инциденти. <p>б) управление на промени:</p> <ul style="list-style-type: none"> - управление на инициирана промяна съобразно основните й статуси: регистрирана; одобрена; възложена; тествана внедрена; - ангажираност на екипи за извършване на промяната съобразно статуса й; - управление на заявка за спешна промяна (emergency change); - документиране на промяната; - описани са връзките към други работни процеси, имащи отношение към управлението на промяната. <p>в) управление на конфигурации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описание на процеса на съхранение и актуализиране на елементите от ИТ инфраструктурата на Възложителя, които участват при предоставяне на дадена услуга; - описание на ролите и сферите на отговорност на Изпълнителя в процеса на управление на конфигурациите; - описани са връзки към други работни процеси, имащи отношение към управлението на конфигурациите. <p>г) управление на сигурност:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участие при управлението на информационния риск при предоставяне на дадена услуга съгласно съществуващите при Възложителя процеси за управление на информационната сигурност; - установяване на съответствие от налични при Изпълнителя одитори за съответствие в организацията му с политиките, нормативната уредба и приложимите стандарти и политиките на Възложителя с оглед гарантиране на сигурността при предоставянето на дадена услуга и предоставяне на Възложителя на съответната информация; - извършване на анализ, изготвяне на препоръки и определяне на нови процеси за управление на информационната сигурност; - описани са връзки към други работни процеси, имащи отношение към управлението на сигурността. <p>При описанието на основните работни процеси е обхваната последователността от дейности, посочени са екипите, които ги осъществяват, оборудването, приложенията,</p>	

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	информацията, като за всеки един от описаните работни процеси е взета предвид спецификата по ведомства на Възложителя в дейностите по предоставяне на услугите	
	В случай че е пропуснат един работен процес: управление на инциденти, управление на промени, управление на конфигурации, управление на сигурност се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие.	
1.1.2.	Изискване 1.1.2: Взаимодействие между екипите <ul style="list-style-type: none"> В случай, че е изяснено взаимодействието на всички екипи на Участника, включително и с тези на Възложителя, участващи в основните работни процеси на Възложителя (управление на: инциденти; промени; конфигурации, сигурност), както и по допълнително посочения от Участника работен процес по предоставянето на услугите и по ведомства на Възложителя, като не са пропуснати работни процеси. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> В случай, че е изяснено взаимодействието на всички екипи на Участника, включително и с тези на Възложителя, участващи в основните работни процеси (управление на: инциденти; промени; конфигурации, сигурност) по предоставянето на услугите и по ведомства на Възложителя, като не са пропуснати работни процеси. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че не е изяснено взаимодействието на всички екипи на Участника в един работен процес (управление на: инциденти; промени; конфигурации, сигурност) по предоставянето на услугите и по ведомства на Възложителя или е пропуснат работен процес се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
1.2.	Критерий 1.2: Коефициентът на тежест по този критерий е 1,5. Управление на услугите	до 14
1.2.1.	Изискване 1.2.1: Организационна структура <ul style="list-style-type: none"> Представена е организационната структура на Участника за изпълнението и разпределението на дейностите, за взаимодействието и отговорностите на отделните й звена по ведомства на Възложителя. Описани са правомощията на управляващите и контролните органи. Описано е взаимодействието с органите по ведомства на Възложителя. В допълнение в организационната структура е изяснено взаимодействието и отговорностите на звената 	2

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	за управлението на качеството и риска по ведомства на Възложителя.	
	<p>▪ Представена е организационната структура на Участника за изпълнението и разпределението на дейностите, за взаимодействието и отговорностите на отделните й звена по ведомства на Възложителя. Описани са правомощията на управляващите и контролните органи. Описано е взаимодействието с органите по ведомства на Възложителя..</p>	1
	<p>▪ В случай че не е представена организационната структура или организационната структура на Участника за разпределението на дейностите, взаимодействието и отговорностите на отделните й звена е представена декларативно/схематично, се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие.</p>	
1.2.2.	<p>Изискване 1.2.2: Екипи, взаимодействие, отговорности</p> <p>Налице са следните обстоятелства:</p> <p>➤ Представено е описание на взаимодействието между екипите на Участника:</p> <ul style="list-style-type: none"> • за всяка една от услугите по ведомства на Възложителя както и с ИТ екипите на Възложителя; • във всеки един от основните работни процеси - управление на: инциденти; промени; конфигурации; сигурност по ведомства на Възложителя, както и за допълнително посочения от Участника работен процес (работни процеси). <p>➤ Описани са отговорностите на екипите на Участника съгласно изискванията на ТЗ.</p>	2
	<p>Налице са следните обстоятелства:</p> <p>➤ Представено е описание на взаимодействието между екипите на Участника:</p> <ul style="list-style-type: none"> • за всяка една от услугите по ведомства на Възложителя както и с ИТ екипите на Възложителя; • във всеки един от основните работни процеси - управление на: инциденти; промени; конфигурации; сигурност по ведомства на Възложителя. <p>➤ Описани са отговорностите на екипите на Участника съгласно изискванията на ТЗ.</p>	1
	<p>В случай че са налице едно или повече от следните обстоятелства:</p> <p>➤ Липсва описание на взаимодействието между екипите</p>	

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	<p>на Участника;</p> <p>➤ Не са дефинирани отговорностите на екипите на Участника, съгласно изискванията на ТЗ</p> <p>се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие.</p>	
1.2.3.	<p>Изискване 1.2.3. Описание на Център за услуги на МПД на МФ</p> <p>Налице са следните обстоятелства:</p> <ul style="list-style-type: none"> Описан е Центъра за услуги за МПД на МФ, съгласно изискванията на ТЗ. Описани са техническите средства, с които той е оборудван (HW, SW, телефонна линия). Посочени са специалистите, които ще го обслужват и режимът му на работа. Описани са процесите по обслужване на инциденти и промени в МПД на МФ, предоставяне на консултации и информация. Описани са случаите, в които е необходимо взаимодействие с други екипи - на Възложителя, както и с трети страни, с които МФ има сключени договори. 	2
	<p>Налице са следните обстоятелства:</p> <ul style="list-style-type: none"> Описан е Центъра за услуги за МПД на МФ, съгласно изискванията на ТЗ. Описани са техническите средства, с които той е оборудван (HW, SW, телефонна линия). Посочени са специалистите, които ще го обслужват и режимът му на работа. Описани са процесите по обслужване на инциденти и промени в МПД на МФ, предоставяне на консултации и информация. 	1
	<p>В случай че са налице едно или повече от следните обстоятелства:</p> <ul style="list-style-type: none"> Не е описан Центъра за услуги за МПД; Не са описани процесите по обслужване на инциденти и промени по МПД на МФ, предоставяне на консултации и информация. <p>се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие.</p>	
1.2.4.	<p>Изискване 1.2.4. Описание на Център за обслужване на потребители на специализирания приложен софтуер (Help Desk) за МФ</p> <p>Налице са следните обстоятелства при описанието на</p>	2

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	<p>Центъра за обслужване на потребители на специализирания приложен софтуер за МФ съгласно изискванията на ТЗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> изяснени са всички технически средства, с които той е оборудван (HW, SW, телефонна линия); посочени са всички специалисти, които ще го обслужват и режимът на работа; изяснени са всички процеси по обслужване на инциденти и промени, предоставяне на консултации и информация на потребителите; изяснени са всички случаи, в които е необходимо взаимодействие с екипи на Възложителя. Участникът предоставя на Възложителя собствена система за управление на инциденти, промени, база знания, често задавани въпроси, информация по услуги, проекти и по ведомства на Възложителя. 	
	<p>При описанието на Център за обслужване на потребители на специализирания приложен софтуер за МФ са налице следните обстоятелства:</p> <ul style="list-style-type: none"> изяснени са всички технически средства, с които той е оборудван (HW, SW, телефонна линия); посочени са всички специалисти, които ще го обслужват и режимът на работа; изяснени са всички процеси по обслужване на инциденти и промени, предоставяне на консултации и информация на потребителите; изяснени са всички случаи, в които е необходимо взаимодействие с екипи на Възложителя. 	1
	<p>В случай че са налице едно или повече от следните обстоятелства:</p> <ul style="list-style-type: none"> няма описание на Център за обслужване на потребители; не са описани технически средства, с които той е оборудван (HW, SW, телефонна линия); не са посочени специалисти, които ще го обслужват и не е посочен режима му на работа; не са изяснени процесите по обслужване на инциденти и промени, предоставяне на консултации и информация на потребителите; не са изяснени случаите, в които е необходимо взаимодействие с екипи на Възложителя. <p>се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие.</p>	

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
1.2.5.	Изискване 1.2.5. Вътрешни процедури <ul style="list-style-type: none"> Участникът е представил вътрешните си процедури и правила за управление на: инциденти; промени; конфигурации; сигурност; качество; риск. Тези документи са адаптирани към предмета на поръчката, като е дефинирано взаимодействието и отговорностите на екипите му по услуги и по ведомства на Възложителя. Изяснено е участието на Help Desk в тях. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Участникът е представил вътрешните си процедури и правила за управление на: инциденти; промени; конфигурации; сигурност. Тези документи са адаптирани към предмета на поръчката, като е дефинирано взаимодействието и отговорностите на екипите му по услуги и по ведомства на Възложителя. Изяснено е участието на Help Desk в тях. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че Участникът не е представил някоя от вътрешните си процедури за управление на: инциденти; промени; конфигурации; сигурност се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
1.2.6.	Изискване 1.2.6. Оперативна съвместимост <ul style="list-style-type: none"> Участникът е представил подхода си за осигуряване на поддръжката и усъвършенстването на информационните системи в системата на МФ съгласно изискванията за оперативна съвместимост, посочени в т.7.8 и 11.4.1.8. от ТЗ на Възложителя. Изложен е процесът на осигуряване на съответствие с изискванията на Закона за електронно управление (ЗЕУ) и наредбите към него на информационни системи по ведомства на Възложителя. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Участникът е представил подхода си за осигуряване на поддръжката и усъвършенстването на информационните системи в системата на МФ съгласно изискванията за оперативна съвместимост, посочени в т.7.8 и 11.4.1.8. от ТЗ на Възложителя. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че Участникът не е представил подхода си за изпълнение на изискванията за оперативна съвместимост съгласно т.7.8 и 11.4.1.8. от ТЗ на Възложителя се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
1.2.7.	Изискване 1.2.7. Предоставяне на Услуга 10 <ul style="list-style-type: none"> Посочени са отговорностите на Участника при предоставянето на Услуга 10 „Център за обслужване на 	2

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	потребители в АМ“ при изпълнение на дейностите съгласно изискванията на ТЗ. Описано е взаимодействието на екипите на Участника и тези на Възложителя по трите нива на предоставяната услуга Сървиз деск за АМ съобразно спецификите на митническите учреждения съгласно изискванията на ТЗ.	
	<ul style="list-style-type: none"> Посочени са отговорностите на Участника при предоставянето на Услуга 10 „Център за обслужване на потребители в АМ“ при изпълнение на дейностите съгласно изискванията на ТЗ. Описано е взаимодействието на екипите на Участника и тези на Възложителя по трите нива на предоставяната услуга Сървиз деск за АМ. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че не са посочени отговорностите на Участника при предоставяне на Услуга 10 „Център за обслужване на потребители в АМ“ при изпълнение на дейностите съгласно изискванията на ТЗ и/или не е описано взаимодействието на екипите на Участника и тези на Възложителя по трите нива на предоставяната услуга Сървиз деск за АМ се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
2.	Показател 2 (П2) – Управление на качеството при предоставяне на услугите <i>Коефициентът на тежест по този показател е 2.</i>	до 10
2.1.	Критерий 2.1. Организационна структура <ul style="list-style-type: none"> Представена е организационна структура за управление на качеството по услуги и по ведомства на Възложителя, посочени в ТЗ. Дефинирани са ролите, отговорностите и взаимодействието по ведомства на Възложителя. Участникът е предоставил одитори по качеството, сигурността и риска, които да контролират качеството на предоставяне на услугите съобразно изискванията на Възложителя и е описал отговорностите им. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Представена е организационна структура за управление на качеството по услуги и по ведомства на Възложителя, посочени в ТЗ. Дефинирани са ролите, отговорностите и взаимодействието по ведомства на Възложителя. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че Участникът не е представил организационна структура за управление на качеството по услуги и по ведомства на Възложителя, посочени в ТЗ се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
2.2.	Критерий 2.2. Гарантиране на качествените параметри <ul style="list-style-type: none"> Представен е подходът на Участника за гарантиране на качествените параметри на услугите съгласно изискванията на ТЗ по услуги и по ведомства на Възложителя. Подходът е изцяло адаптиран, като е описана практическата му приложимост при Възложителя. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Представен е подходът на Участника за гарантиране на качествените параметри на услугите съгласно изискванията на ТЗ по услуги и по ведомства на Възложителя. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че Участникът не е представил подхода си за гарантиране на качествените параметри на услугите съгласно изискванията на ТЗ по услуги и по ведомства на Възложителя се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
2.3.	Критерий 2.3. Контрол на качеството <ul style="list-style-type: none"> Посочени са дейности за проследяване, контрол, превантивни действия и одит на качеството на услугите по ведомства на Възложителя, съгласно ТЗ, ролите и отговорностите на участниците в работните процеси: управление на инциденти; управление на промени; управление на конфигурации; управление на сигурност; както и в допълнително посочения от Участника работен процес. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Посочени са дейности за проследяване, контрол и одит на качеството на услугите по ведомства на Възложителя, съгласно ТЗ, ролите и отговорностите на участниците в работните процеси: управление на инциденти; управление на промени; управление на конфигурации; управление на сигурност. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че Участникът не е посочил дейности за проследяване, контрол и одит на качеството на услугите по ведомства на Възложителя, съгласно ТЗ и/или не е описал ролите и отговорности на участниците в работните процеси: управление на инциденти; управление на промени; управление на конфигурации; управление на сигурност се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
2.4.	Критерий 2.4. Качество при предоставяне на Услуга 1 <ul style="list-style-type: none"> За услугата „Управление на МПД на МФ“ е описан подходът, взаимодействието с екипи на Възложителя и на трети страни за гарантиране и отчитане на параметрите на 	2

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	качеството на услугата и наличността на мрежата по ведомства на Възложителя и съобразно техните специфики, посочени в ТЗ, като са посочени отговорностите на Изпълнителя. Описани са проактивни действия за гарантиране на параметрите на качеството на цялата мрежа на Възложителя.	
	<ul style="list-style-type: none"> За услугата „Управление на МПД на МФ“ е описан подходът, взаимодействието с екипи на Възложителя и на трети страни за гарантиране и отчитане на параметрите на качеството на услугата и наличността на мрежата по ведомства на Възложителя и съобразно техните специфики, посочени в ТЗ, като са посочени отговорностите на Изпълнителя. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че за услугата „Управление на МПД на МФ“ Участникът не е описал подходът, взаимодействието с екипи на Възложителя и на трети страни за гарантиране и отчитане на параметрите на качеството на услугата и наличността на мрежата, посочени в ТЗ и/или не е посочил отговорностите на Изпълнителя, той ще бъде отстранен от по-нататъшно участие се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
2.5.	Критерий 2.5. Качество при предоставяне на Услуга 3 <ul style="list-style-type: none"> За услугата „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер“ по ведомства на Възложителя е описан процесът на тестване, видовете тестове (за производителност; за натоварване; на потребителския интерфейс и функционалността; контрол на сигурността и достъпа; интерфейсите между системи), които се извършват, софтуерните средства и инструменти, използвани за целта. Посочени са допълнителни тестове и са осигурени специалисти, които ще подпомагат Възложителя на място. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> За услугата „Поддържане и усъвършенстване на приложен софтуер“ по ведомства на Възложителя е описан процесът на тестване, видовете тестове (за производителност; за натоварване; на потребителския интерфейс и функционалността; контрол на сигурността и достъпа; интерфейсите между системи), които се извършват, софтуерните средства и инструменти, използвани за целта. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че Участникът не е описал всички видове тестове, указани в ТЗ и/или не е описал процеса на тестване 	

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	и/или софтуерните средства и инструменти, които ще използва за целта се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие.	
3.	Показател 3 (ПЗ) – Управление на рисковете при предоставяне на услугите <i>Коефициентът на тежест по този показател е 2.</i>	до 6
3.1.	Критерий 3.1. Рискове <ul style="list-style-type: none"> Участникът е описал изискуемите съгласно т. 7.6.1.5 от ТЗ рискове, които е адаптирал към предмета поръчката по услуги и по ведомства на Възложителя. Описани са допълнителни рискове извън тези посочени от Възложителя в ТЗ. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Участникът е описал изискуемите съгласно ТЗ рискове, които е адаптирал към предмета на поръчката по услуги и по ведомства на Възложителя. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че не е описан някой от изискуемите съгласно ТЗ рискове се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
3.2.	Критерий 3.2. Ограничаване на последствията <ul style="list-style-type: none"> Посочени са мерки за ограничаване на последствията за всеки един от изискуемите съгласно т. 7.6.1.5 от ТЗ рискове, както и за допълнително идентифицираните от Участника рискове, като са защитени интересите на Възложителя. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Посочени са мерки за ограничаване на последствията за всеки един от изискуемите съгласно т. 7.6.1.5 от ТЗ рискове. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че не са посочени мерки за ограничаване на последствията за всеки един от изискуемите рискове, посочени в ТЗ, по услугите и по ведомства на Възложителя се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие. 	
3.3.	Критерий 3.3.Степен на критичност <ul style="list-style-type: none"> Степента на критичност за всеки един от изискуемите съгласно т. 7.6.1.5 от ТЗ рискове, както и за допълнително идентифицираните от Участника рискове, е посочена вярно по услугите по ведомства на Възложителя. 	2
	<ul style="list-style-type: none"> Степента на критичност за всеки един от изискуемите в ТЗ примерни рискове е посочена вярно по услугите по ведомства на Възложителя. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> В случай че Участникът не е отразил вярно степента на 	

	ПОКАЗАТЕЛ/КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА	Брой точки
	критичност за поне един от идентифицираните рискове за услугите по ведомства на Възложителя се счита, че не се изпълнява изискване на Възложителя и Участникът се отстранява от по-нататъшно участие.	