**КРИТЕРИИ, ПОКАЗАТЕЛИ И МЕТОДИКА ЗА ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ**

**за**

***ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ № 1 – ИЗВЪНГАРАНЦИОННА АБОНАМЕНТНА СЕРВИЗНА ПОДДРЪЖКА НА КОМПЮТЪРНАТА ТЕХНИКА В МРРБ И РЕГИОНАЛНИТЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ В СТРАНАТА***

**по обществена поръчка с предмет**

***„АБОНАМЕНТНО ТЕХНИЧЕСКО ПОДДЪРЖАНЕ НА КОМПЮТЪРНА ТЕХНИКА ЗА НУЖДИТЕ НА МРРБ“***

***СЪСТОЯЩА СЕ ОТ ДВЕ ОБОСОБЕНИ ПОЗИЦИИ***

І. КРИТЕРИЙ ЗА ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ

Всички оферти, включващи Обособена позиция № 1, които отговарят на обявените от Възложителя минимални изисквания и бъдат допуснати до разглеждане, ще бъдат оценявани по критерий **„*икономически най–изгодна оферта”*.**

ІІ. ПОКАЗАТЕЛИ, ТЯХНАТА ОТНОСИТЕЛНА ТЕЖЕСТ И МЕТОДИКА ЗА ОЦЕНКАТА ИМ

Показателите за оценка на допуснатите до разглеждане оферти при избрания критерий са цена ***(Ц)*** и степен на съответствие на предложението на участника с техническите изисквания на Възложителя ***(Т)***:

**1. Цена за изпълнение предмета на поръчката – *Ц***.

Максимална оценка - 100 точки. Относителна тежест ***КЦ = 0,5***.

Оценява се по формулата

***Ц*** *=* (Ц мин./ Ц кн.)**.**100

където:

Ц мин. е най-ниската предложена цена;

Ц кн. е предложената цена от съответния участник.

**2. Степен на съответствие на предложението на участника с техническите изисквания на Възложителя - *Т* .**

Максимална оценка - 100 точки. Относителна тежест ***КТ  = 0,5***.

Където:

**2.1.** **Време за реакция при повикване/специалист на място за установяване на техническа неизправност.** Максимална оценка 45 точки.

* Осигуряване на сервизен специалист на постоянно работно място в централната сграда на МРРБ, София, ул. „Св. Св. Кирил и Методий“ № 17-19 през работните дни за срока на действие на договора – ТП1=45 т.
* t - време за реакция в случай, че участникът не осигурява специалист на постоянно работно място в централната сграда на МРРБ.
* t< 2 часа – ТП1=15 т.
* 2 ≤t≤4 - ТП1=10 т.
* 4 <t≤8 – ТП1=5 т.
* t>8 - ТП1=0 т.

Забележка: Времето за реакция при повикване, предложено от участника трябва да бъде в часове и да е естествено число.

**2.2. - Време за отстраняване на техническа неизправност.** Максимална оценка 15 точки.

Забележка: Времето за отстраняване на техническа неизправност, предложено от участника трябва да бъде в работни дни и да е естествено число.

**2.3.** ТП3**– Организация и процеси за предоставяне на сервизното обслужване.** Максимална оценка 20 точки.

ТП3 = ТП3K1 + ТП3K2

**2.3.1.**ТП3K1**- Дефиниране на основните работни процеси и ресурси при сервизното обслужване и последователността от дейности в организацията им.**

Максимална оценка 10 т.

* Дефиниране на основните работни процеси при сервизното обслужване и последователността от дейности в организацията на работните процеси, ангажирани хора, оборудване, приложения и информация, свързани с предоставяне на услугите в обхвата на Техническото задание по административни звена на Възложителя - централна сграда, регионални подразделения. ТП3K1=10 т.
* Частично дефиниране на основните работни процеси и последователността от дейности в организацията на работните процеси по административни звена на Възложителя.ТП3K1=5т.
* Недефиниране или частично дефиниране на основните работни процеси и последователността от дейности в организацията на работните процеси без детайлизиране по административни звена на Възложителя. ТП3K1=1 т.

**2.3.2.** ТП3K2**- Описание на отговорностите и взаимодействието между екипите на Изпълнителя по услуги и административни звена на Възложителя.** Максимална оценка 10 т.

* Пълно и подробно описание на взаимодействието между екипите на участника за всяка една от услугите и по административни звена на Възложителя, както и с дирекция „ИКС“ на Възложителя. Цялостно изясняване на взаимодействието във всеки един от основните работни процеси. Ясно дефиниране отговорностите на екипите на участника. ТП3K2=10 т.
* Непълно изясняване на взаимодействието между екипите на участника за някои от услугите и по административни звена на Възложителя, както и с дирекция „ИКС“ на Възложителя. Непълно изясняване на взаимодействието в някой от основните работни процеси Неясно дефиниране отговорностите на екипите на участника. ТП3K2=5 т.
* Неизясняване на взаимодействието между екипите на участника за някои от услугите и по административни звена на Възложителя, както и с дирекция „ИКС“ на Възложителя. Неизясняване взаимодействието в някой от основните работни процеси - управление на инциденти, промени, конфигурации, сигурност. Недефиниране отговорностите на екипите на участника. ТП3K2=1 т.

**2.4.** ТП4**– Управление качеството на предоставеното сервизно обслужване.** Максимална оценка 10 точки.

* Представяне на организационната структура за управление на качеството по сервизни услуги и административни звена на Възложителя. Ясно дефиниране на ролите, отговорностите и взаимодействието с Възложителя. ТП4=10 точки.
* Наличие на пропуски и неясноти в организационната структура за управление на качеството по услуги и административни звена на Възложителя, разпределението на ролите, отговорностите и взаимодействието с Възложителя. ТП4=5 точки.
* Липса на организационна структура за управление на качеството по услуги и административни звена на Възложителя и/или непосочване на ролите, отговорностите и взаимодействието с Възложителя.ТП4=1 точка.

**2.5.** ТП5**– Управление на рисковете при предоставяне на сервизните услуги**.Максимална оценка 10 точки.

ТП5 = ТП5K1+ ТП5K2 +ТП5K3

**2.5.1.** ТП5K1**–Наличие на методика за оценка на риска.** Максимална оценка 2 т.

* Посочване на конкретната методика за оценка на риска, която участникът използва. ТП5K**1=**2 т.
* Непосочване на конкретна методика за оценка на риска. ТП5K1**=**1 т.

**2.5.2.** ТП5K2**–Идентифициране на рисковете при предоставяне на услугите в обхвата на поръчката.** Максимална оценка 3 т.

* Изчерпателно и адекватно посочване от участника на рисковете при предоставянето на услугите в обхвата на поръчката и по административни звена на Възложителя. ТП5K2**=**3 т.
* Неизчерпателно и неадекватно посочване от участника на рискове при предоставянето на услугите в обхвата на поръчката и по административни звена на Възложителя. ТП5K2**=**2 т.
* Липса на идентифицирани адекватни рискове по услуги и по административни звена на Възложителя. ТП5K2**=**1 т.

**2.5.3.** ТП5K2**–Мерки за ограничаване на последствията от идентифицираните рискове по услуги и административни звена на Възложителя.** Максимална оценка 5 т.

* Посочване на адекватни мерки за ограничаване на последствията за всеки един от идентифицираните рискове по услуги и по административни звена на Възложителя при защита интересите на Възложителя. ТП5K3**=**5т.
* Посочване на мерки за ограничаване на последствията за всеки един от идентифицираните рискове по услуги и по административни звена на Възложителя, които не са в пълна степен приложими. ТП5K3**=**3 т.
* Непосочване на адекватни мерки за снижаване на идентифицираните рискове или цялостна несъотносимост на предложените мерки. ТП5K3**=**1т.

ІІІ. КОМПЛЕКСНА ОЦЕНКА И КЛАСИРАНЕ НА ОФЕРТИТЕ

**Комплексната оценка - *КО*** е с максимален брой точки 100 и се изчислява по формулата

***КО = Ц . КЦ  + Т . КТ***.

Комисиятаопределя оценките на офертите за всеки един от показателите по отделно. Комплексната оценка ***КО*** за всяка оферта се образува като сума от точките по двата показателя.

На първо място се класира офертата с най-висока стойност на комплексната оценка. Останалите оферти се класират по низходящ ред на стойностите на комплексните оценки.

Тъй като предметът на настоящата поръчка налага оценяване съответствието на предложенията на участниците с техническите изисквания на Възложителя, основано на експертна оценка за предложен подход и заявени способности по т. 2.3., т. 2.4. и т. 2.5. от методиката, които не могат да се оценят чрез математически формули, комисията ще включва лица със съответното образование, доказан опит и качества за присъждане на такива оценки.

Всеки член на оценителната комисия изготвя своя индивидуална оценка, като писмено излага мотивите си за нея.

Поставянето на оценките по посочената скала се осъществява въз основа на експертното мнение на всеки един от членовете на комисията, което се мотивира надлежно, на базата на посочените в критерии за получаване на съответния брой точки, като се посочват причините (изтъкват се недостатъците и респ. преимуществата на съответната оферта, прави се анализ на съответната част на офертата и се прави логичен обоснован извод за поставената оценка).

Въз основа на индивидуалните оценки на всички членове на комисията, се изготвя по една обобщена таблица с оценка на всяка от офертите, като всяка оценка се изчислява като средно-аритметична стойност от индивидуалните оценки на всички членове на комисията по съответната позиция.

Така формираната таблица с обобщените оценки за всяка от офертите, се прилага към протокола на комисията.