МЕТОДИКА ЗА КОМПЛЕКСНА ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ

По процедура за определяне на изпълнител „Избор с публична покана” с предмет: „Доставка и въвеждане в експлоатация на ДНА, представляващ придобито право на ползване - Лиценз за интегрирана облачна платформа SaaS за управление на бизнес и оперативни процеси, базирана на Big Data Analytics и Cloud Computing - 12 месеца“

Преди началото на оценяване на офертите, комисията извършва предварителна проверка за комплектността на подадените оферти и съответствието им с изискванията, обявени в документацията за участие. При предварителната проверка се проверява наличието на всички необходими документи за участие, съгласно изисквания и указанията за подготовка на офертата към участниците в процедурата. На оценяване подлежат само офертите на кандидатите, които не са отстранени от участие и отговарят на обявените от възложителя изисквания.

По настоящата процедура ще се прилага критерий за оценка на офертите „Оптимално съотношение качество-цена”, където класирането на допуснатите до участие оферти се извършва на база получената от всяка оферта „Комплексна оценка” - (КО), като сума от индивидуалните оценки по предварително определените показатели. Класирането на офертите се извършва по низходящ ред на получената комплексна оценка като на първо място се класира офертата с най-висока комплексна оценка.

Методика за оценка на офертите по критерий за оценка „Оптимално съотношение качество-цена”

Показателите и съответните им относителни тегла в комплексната оценка са както следва:

Показател - П (наименование)	**Относително тегло**	**Максимално възможен брой точки**	**Символно обозначение** (точките по показателя)
1	2	3	4
П1. Предложена цена	30 % (0,30)	100	**Т ц**
П2. Време за реакция при критичен инцидент	15 % (0,15)	100	**Т р**
П3. Време за възстановяване при критичен инцидент	15 % (0,15)	100	**Т в**
П4. Гарантиран срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение	10 % (0,10)	100	**Т г**
П5. Допълнителни технически и функционални характеристики	30% (0,30)	100	**Т д**

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ” ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

В колона № 1 са посочени определените показатели с техните обозначения; в колона № 2 са посочени относителните тегла на всеки показател, като процент от комплексната оценка (до 100%); в колона № 3 е посочен максимално възможният брой точки (еднакъв за всички показатели); в колона № 4 е дадено символното обозначение на точките, които ще получи дадена оферта в конкретен показател.

Указания за определяне на оценката по всеки показател :

Показател 1 – „Предложена цена", с максимален брой точки – 100 и относително тегло в комплексната оценка – 0,30.
Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 100 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:

$$\mathbf{Т_{ц}} = 100 \times \frac{C_{min}}{C_{n}}$$, където:

- „100" е максималните точки по показателя ;
- „C_{min}" е най-ниската предложена цена ;
- „C_{n} "е цената на n-я участник.

Точките по първия показател на n-я участник се получават по следната формула:

$$\mathbf{П_{1} = Т_{ц} \times 0,3}$$, където:

- „0,30" е относителното тегло на показателя.

Показател 2 – „Време за реакция при критичен инцидент", с максимален брой точки – 100 и относително тегло - 0,15.

Под „време за реакция" се разбира времето от регистриране на критичния инцидент до започване на действия от квалифициран технически специалист на Изпълнителя. Под „критичен инцидент" се разбира инцидент, водещ до пълна недостъпност на платформата или до съществено прекъсване или невъзможност за използване на основна функционалност, модул, интеграция или обмен на данни, което възпрепятства нормалното протичане на бизнес или оперативните процеси на Възложителя.

Времето за реакция при критичен инцидент следва да бъде предложено в цели часове, в диапазона от минимум 1 час до максимум 4 часа включително. Предложения за време за реакция под 1 час или над 4 часа не отговарят на изискванията на Възложителя и не се допускат до оценяване по показателя.

Времето за реакция при критичен инцидент се отчита в календарни часове, непрекъснато (24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата), включително през почивни и официални празнични дни, считано от момента на регистриране на критичния инцидент чрез договорен между страните канал за уведомяване.

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията" 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ" ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

Максималният брой точки получава офертата с предложено най-кратко време за реакция при критичен инцидент в часове – 100 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-краткото време за реакция при критичен инцидент по следната формула:

$$\mathbf{T\ р} = 100 \times \frac{C\ min}{C\ n}, \text{ където :}$$

- "100" е максималните точки по показателя ;
- "C_{min}" е най-краткото време за реакция при критичен инцидент;
- "C_n" е времето за реакция при критичен инцидент на n- я участник.

Точките по втория показател на n- я участник се получават по следната формула:

П2 = Т р х 0,15

- „0,15" е относителното тегло на показателя.

<u>Показател 3</u> – „Време за възстановяване при критичен инцидент", с максимален брой точки – 100 и относително тегло - 0,15.

Под „време за възстановяване" се разбира времето от регистриране на критичния инцидент до пълното възстановяване на нормалната работоспособност на засегнатата функционалност, модул, интеграция или обмен на данни.

Максималният брой точки получава офертата с предложено най-кратко време за възстановяване при критичен инцидент в часове – 100 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-краткото време за възстановяване при критичен инцидент по следната формула:

$$\mathbf{T\ в} = 100 \times \frac{C\ min}{C\ n}, \text{ където :}$$

- "100" е максималните точки по показателя ;
- "C_{min}" е най-краткото време за възстановяване при критичен инцидент;
- "C_n" е времето за възстановяване при критичен инцидент на n- я участник.

Точките по третия показател на n- я участник се получават по следната формула:

П3 = Т в х 0,15

- „0,15" е относителното тегло на показателя.

Времето за възстановяване при критичен инцидент следва да бъде предложено в цели часове, в диапазона от минимум 4 часа до максимум 24 часа включително.

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията" 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ" ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

Предложения за време за възстановяване под 4 часа или над 24 часа не отговарят на изискванията на Възложителя и не се допускат до оценяване по показателя.

Времето за възстановяване при критичен инцидент се отчита в календарни часове, непрекъснато (24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата), включително през почивни и официални празнични дни, считано от момента на регистриране на критичния инцидент чрез договорен между страните канал за уведомяване.

<u>Показател 4</u> – „Гарантиран срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение“, с максимален брой точки – 100 и относително тегло - 0,10.

Показателят оценява периода, за който кандидатът поема обвързващ ангажимент да осигурява продуктова наличност на внедрената платформа или функционално еквивалентна последваща версия, възможност за последващо лицензиране срещу заплащане, техническа поддръжка на внедрените функционалности и интеграционните механизми/API, както и приложимите актуализации и корекции. Ангажиментът не означава безвъзмездно лицензиране или безвъзмездна поддръжка след изтичане на първоначалния лицензионен период.

Максималният брой точки получава офертата с предложен най-дълъг гарантиран срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение в месеци – 100 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-дългия предложен гарантиран срок по следната формула:

$$Т_г = 100 \times \frac{S_n}{S_{max}}$$, където :

- “100” е максималните точки по показателя ;
- “Smax” е най-дългият предложен гарантиран срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение;
- “Sn” е гарантираният срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение, предложен от n-я участник.

Точките по четвъртия показател на n- я участник се получават по следната формула:

П4 = Т г x 0,10

- „0,10” е относителното тегло на показателя.

Гарантираният срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение следва да бъде предложен в месеци, в диапазона от минимум 12 месеца до максимум 60 месеца включително. Предложения за гарантиран срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение под 12 месеца или над 60 месеца не отговарят на изискванията на Възложителя и не се допускат до оценяване по показателя.

<u>Показател 5</u> – „Допълнителни технически и функционални характеристики“, с максимален брой точки – 100 и относително тегло - 0,30.

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ” ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

За да бъдат допустими участниците в процедурата, в своето техническо предложение в офертата си те следва да предложат активи, отговорящи на минималните технически и/или функционални характеристики, посочени в Техническата спецификация и Приложение 1.

В случай, че участниците предложат допълнителни технически и/или функционални характеристики, описани от Възложителя, то същите ще бъдат оценени в съответствие с точките, посочени в Таблица № 2

В случай, че участник не предложи допълнителни технически и/или функционални характеристики, той ще бъде оценен с 0 точки по Показател 5.

За всяка допълнителна техническа и функционална характеристика кандидатът следва изрично да посочи в своята оферта дали я предлага. Точки се присъждат само за характеристика, за която кандидатът е поел ясен и безусловен ангажимент да бъде налична, конфигурирана и работоспособна в предлаганото решение и която подлежи на проверка при приемането на изпълнението.

Всички предложени и оценени с точки допълнителни технически и функционални характеристики стават част от техническото предложение и договорните задължения на избрания изпълнител и подлежат на проверка при приемането на изпълнението.

Таблица № 2

Допълнителните технически и функционални характеристики по настоящия раздел не представляват минимални изисквания за допустимост. Непредлагането на една или повече от тях не води до отстраняване на кандидата, а единствено до неполучаване на точки за съответната характеристика съгласно Методиката за комплексна оценка.

Код	Допълнителна характеристика	ДА	НЕ
A1	Автоматично изграждане на базова линия (нормален профил) на трафика, латентността и загубите по възел, порт и абонат, по час от денонощието и ден от седмицата, на база данните от системата за мониторинг и мрежовите устройства.	5 т.	0 т.
A2	Откриване в реално време на отклонения от базовата линия - необичаен спад или скок на трафика, нарастване на загуби/латентност, масово отпадане на сесии в даден сегмент - с автоматично алармиране към дежурния екип преди постъпване на клиентски сигнали.	5 т.	0 т.
A3	Автоматично групиране на едновременни аномалии в един инцидент (обща причина) и определяне на засегнатия сегмент и брой клиенти.	5 т.	0 т.
A4	Обучение и последващо актуализиране на модела въз основа на историята на инцидентите и резултатите от тяхната обработка, с цел намаляване на фалшивите аларми с времето.	5 т.	0 т.
B1	Прогноза на натоварването по възли и uplink-и за следващите	5 т.	0 т.

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ” ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

	дни/седмици на база историческия трафик, с ранно предупреждение при очаквано достигане на капацитета.		
B2	Прогноза за риск от авария по устройство на база показатели като температура, грешки по портове, рестарти, наситеност, възраст на оборудването и история на инцидентите - списък с устройства с най-висок риск за превантивна намеса.	5 т.	0 т.
B3	Прогноза за натовареност на кол центъра и техническите екипи (очакван брой обаждания/задачи по ден и час) за планиране на смени и дежурства.	5 т.	0 т.
B4	Анализ на състоянието на захранването на обектите (батерии, UPS, соларни системи) и прогнозиране на оставащото време на автономна работа при отпадане на мрежовото захранване.	5 т.	0 т.
C1	Автоматична AI/ML класификация на входящите тикети по тип (авария, качество на услугата, търговски въпрос, плащане) чрез анализ на свободния текст на тикета и наличните данни за клиента, без необходимост от предварително ръчно определяне на категорията от оператор.	5 т.	0 т.
C2	Автоматично определяне на приоритет на тикета въз основа на комбинирана оценка на влиянието, отчитаща най-малко броя засегнати клиенти, наличие на бизнес клиенти със специални условия, повторяемост на проблема при същия клиент и оставащ срок по приложимото SLA.	5 т.	0 т.
C3	Автоматично свързване на входящ тикет с текущ мрежов инцидент, когато адресът и/или услугата на клиента попадат в засегнатия сегмент.	5 т.	0 т.
C4	Автоматизирана препоръка за най-подходящ екип/техник чрез комбиниран анализ на региона, вида и сложността на задачата, текущата натовареност и наличните данни за компетентността/опита на техническите екипи.	5 т.	0 т.
D1	Автоматичен анализ на времеви редове на оптичните нива (приета/предадена мощност) и грешките на клиентските устройства и PON портовете, получени от системите за управление на клиентските устройства и OLT-тата, с цел идентифициране на отклонения и устойчиви тенденции към влошаване.	5 т.	0 т.
D2	Прогнозно откриване на тенденция към влошаване (постепенно спадане на оптичните нива, нарастване на грешките и/или други релевантни показатели) преди фактическо отпадане на линията, с автоматично генериране на превантивна задача за проверка към техническия екип.	5 т.	0 т.
D3	AI/ML модел за оценка на риска от отпадане на клиента, комбиниращ техническите показатели (качество на линията, брой инциденти, скорост спрямо договорената) с поведенчески (повторни тикети, закъснели плащания, намален трафик) —	5 т.	0 т.

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ” ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

	списък с клиенти с висок риск за проактивен контакт.		
D4	Проследяване и отчетност на резултата от превантивните действия, включително брой генерирани превантивни сигнали/задачи, предприети намеси, последващо развитие на техническите показатели и статуса на клиента, с възможност резултатите да се използват за последващо подобряване на прогнозния модел.	5 т.	0 т.
E1	Осигуряване на автоматизирано архивиране на данните на Възложителя с периодичност не по-рядко от веднъж на 24 часа, съхраняване на минимум 7 последователни резервни копия и възможност за възстановяване на данните от избрано налично резервно копие.	5 т.	0 т.
E2	Осигуряване на офлайн режим на мобилното приложение за теренните техници, позволяващ работа при липса на интернет свързаност, локално съхраняване на въведените данни и последващата им синхронизация след възстановяване на връзката.	5 т.	0 т.
E3	Поддържане на одитна следа (audit log), позволяваща проследяване най-малко на потребителя, датата и часа и извършеното действие или промяна в системата.	5 т.	0 т.
E4	Потребителският интерфейс на платформата е наличен на български език.	5 т.	0 т.

Комплексната оценка **/КО**/ на всеки участник се получава като сума от оценките на офертата по петте показателя, изчислени по формулата:

КО = П 1 + П 2 + П 3 + П 4 + П 5

Офертата получила най-висока комплексна оценка, се класира на първо място.

При получена еднаква комплексна оценка (КО) на две или повече оферти, по-напред се класира офертата с предложена най-ниска цена по показател П1 „Предложена цена“.

При равенство и на предложените цени, предимство получава офертата с по-висока оценка по показателите извън цената, сравнявани последователно в низходящ ред според относителната им тежест в комплексната оценка, както следва:

1. **П5 „Допълнителни технически и функционални характеристики“** – относителна тежест 30%;
2. **П3 „Време за възстановяване при критичен инцидент“** – относителна тежест 15%;

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ” ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

3. **П2 „Време за реакция при критичен инцидент“** – относителна тежест 15%;

4. **П4 „Гарантиран срок за продуктова и техническа поддръжка на внедреното решение“** – относителна тежест 10%.

Сравняването се извършва последователно, като при установяване на по-висока оценка по съответния показател офертата получава предимство и не се пристъпва към сравняване по следващите показатели.

При пълно равенство на предложените цени и оценките по всички останали показатели се провежда жребий между съответните кандидати, след предварителното им уведомяване. Резултатът от жребия се документира с протокол.

Проект BG16RFPR001-1.008-0668-C01, финансиран от Програма „Конкурентоспособност и иновации в предприятията“ 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Нетроникс ТВ” ЕООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.