



ПРИМЕРНА МЕТОДИКА за оценка на офертите за доставка на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)

В провежданите процедури за определяне на изпълнител по чл.51 от ЗУСЕСИФ и ПМС № 160/01.07.2016 г. за изпълнител се определя участникът, предложил икономически най-изгодната оферта, която може да включва :

1. **„Най-ниска цена”**, където класирането на допуснатите до участие оферти се извършва само и единствено на база предложена цена (ед.цена и/или обща стойност);

2. **„Ниво на разходите”**

3. **Оптимално съотношение качество-цена**

При определяне на изпълнител чрез критерии **„Ниво на разходите”** и **„Оптимално съотношение качество-цена”** 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. Когато са избрани тези критерии за оценка, методиката за оценка на подадените оферти е задължителен елемент от документацията на възложителя.

Всеки възложител има право да избира вида, броя и относителната тежест на показателите, които ще формират най-изгодната за него оферта, при спазване на изискванията и забраните, следващи от чл. 3, ал. 4 – 10, ал. 16 и ал. 18 и чл. 4 от ПМС № 160/01.07.2016 г.

При определяне на индивидуалните показатели в тези критерии, възложителят следва да се съобрази с предмета, с характера, с обема и спецификата на конкретната поръчка. За всеки предварително определен показател, възложителят определя максимално възможния брой точки и относителната му тежест, а когато това е обективно невъзможно, ги подрежда по важност в низходящ ред.

Максимално възможният брой точки за всеки показател следва да бъде определен еднакъв за всички, а относителните тегла могат да бъдат с различни стойности, с оглед преценката на възложителя за тяхната значимост.

В процедура за избор на изпълнител с предмет **„Избор на изпълнител за доставка на ИКТ базиран софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)”** в обявлението възложителят е посочил критерий за оценка на офертите **„Оптимално съотношение качество - цена”**.

В **„Методиката за оценка на офертите”** от документацията за участие са конкретизирани и точно определени отделните показатели и съответните им относителни тегла в комплексната оценка, както следва:

Показател - П (наименование)	Относително тегло	Максимално възможен брой точки	Символно обозначение (точки по показателя)
1	2	3	4



1. Предложена цена – П 1;	30 % (0,30)	20	Т ц
3. Срок/време за отстраняване на повреда на място/в часове/ - П 2 *Забележка: Участниците не могат да предлагат срок/време за отстраняване на повреда на място под 1/един/ час и над 6/шест/ часа. Предложения, попадащи извън посочения диапазон, ще се смятат за нереалистични и няма да бъдат разглеждани.	10 % (0,10)	20	Т в.о.п.
4. Срок на изпълнение /в календарни дни/- П 3; *Забележка: Участниците не могат да предлагат срок за изпълнение под 20 /двадесет/ календарни дни и над 240 /двеста и четиридесет/ календарни дни. Предложения, попадащи извън посочения диапазон, ще се смятат за нереалистични и няма да бъдат разглеждани.	10 % (0,10)	20	Т с.изпл.
5. Съответствие с допълнителни технически характеристики, функционални параметри - П 4; *Забележка: В случай, че в офертата подадена от кандидат по процедурата липсва информация относно дадена/и допълнителна/и характеристика/и посочена/и в заданието на Възложителя при извършване на оценката по показател П5 ще бъде прието, че същата/същите не е/не са налична/и.	50 % (0,50)	20	Т т.х.

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.

Забележка: Стойността на точките по всички показатели се изчисляват до втория знак след десетичната запетая.

Указания за определяне на оценката по всеки показател :

1. **Показател 1 - „Предложена цена”**, с максимален брой точки – 20 и относително тегло в комплексната оценка – 0,30.

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 20 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:



$$T_{ц} = 20 \times \frac{C_{min}}{C_n}, \text{ където:}$$

“20” 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:

$$П 1 = T_{ц} \times 0,30, \text{ където:}$$

“0,30” е относителното тегло на показателя.

2. Показател 2 – “Срок/време за отстраняване на повреда на място/в часове” – П 2, с максимален брой точки – 20 и относително тегло - 0,10.

Максималният брой точки получава офертата/те, която/които е предложила най-кратко време за отстраняване на повредата на място. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-кратък срок на изпълнение по следната формула:

$$T_{в.о.п.} = 20 \times \frac{C_{min}}{C_n}, \text{ където:}$$

“20” е максималните точки по показателя ;

“C_{min}” е предложения най-кратко време за отстраняване на повредата на място;

“C_n” е предложението за най-кратък срок/време за отстраняване на повредата на място на n-я участник.

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

$$П 2 = T_{в.о.п.} \times 0,10, \text{ където:}$$

„0,10” е относителното тегло на показателя.

3. Показател 3 – “Срок за изпълнение /в календарни дни/”, с максимален брой точки – 20 и относително тегло - 0,10. Предложеното срок за изпълнение под 20/двадесет/ календарни дни ще се смята за нереалистичен.

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-кратък срок на изпълнение – 20 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-кратък срок на изпълнение по следната формула:

$$T_{с.изпл.} = 20 \times \frac{C_{min}}{C_n}, \text{ където:}$$

“20” е максималните точки по показателя ;

“C_{min}” е предложения най-кратък срок на изпълнение;

“C_n” е предложението за срок на изпълнение на n-я участник.



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

$P_3 = T \cdot \text{изпл.} \cdot x_{0,10}$, където:

“0,10” е относителното тегло на показателя

4. **Показател 4 – „Съответствие с допълнителни технически характеристики, функционални параметри” - П 4**, с максимален брой точки – 20 и относително тегло в комплексната оценка – 0,50.

Максималният брой точки получава офертата/тите, която/които отговарят напълно на посочените в Таблица №1 допълнителни технически и функционални характеристики.

Ако кандидата не е предложил един или повече от един елемент от допълнително техническо изискване, то неговата цялост ще се счита, че не е предложена и следователно, кандидата ще получи 0 /нула точки/ за съответното допълнително техническо изискване.

Точките по показателя за всяка оферта се изчисляват, като сума от точките, посочени в таблицата:



Таблица № 1 за показател П4

В случай, че в офертата подадена от кандидат по процедурата липсва информация относно дадена/и допълнителна/и характеристика/и посочена/и в заданието на Възложителя при извършване на оценката по показател П4 ще бъде прието, че същата/същите не е/не са налична/и.

Комплексна техническа оценка	Параметри	Точки
1	2	3
1. Модул (Site Widgets) Отдалечена интеграция в уебсайтове: ✓ Автоматизирана потребителска регистрация ✓ Списъци на подкрепяните благотворителни каузи ✓ Списъци на партньорите, участващи в лоялната програма ✓ Потребителска регистрация и заявление за издаване на физическа лоялна карта (в момента има само един формуляр за принтиране) ✓ Потребителски помощник "стъпка по стъпка" за обясняване на продуктите и услугите и ползите за потребителите ✓ Регистрация, сваляне и инсталация на мобилното приложение	Налично	2 точки
	Не е налично	0 точки
2. Модул мобилно приложение ✓ Брандиране с корпоративната идентичност на компанията; ✓ Потребителски параметри, статистики, ниво в йерархията на препоръчителство; ✓ Последна транзакция; ✓ Последна консумация (в цялата система); ✓ Последна благотворителна активност (в цялата система); ✓ Автоматизиран, криптиран достъп (вход) в потребителския профил; ✓ Функционалност - "Покани приятел"; ✓ Функционалност - "Push Notifications" съобщения на телефона; ✓ Мобилното приложение е предвидено да може напълно да замени физическите лоялни карти; ✓ QR и Bar кодове могат да бъдат изобразявани за сканиране директно от телефона;	Налично	4 точки
	Не е налично	0 точки
3. Мулти-сърверна конфигурация на работа за балансиране на натоварването;	Налично	2 точки
	Не е налично	0 точки
4. Поддръжка на модерен – Open Source базиран MVC ориентиран PHP Framework	Налично	2 точки
	Не е налично	0 точки
5. Към Модул интеграция с хостинг система: Пълна интеграция със хостинг системата ZHS- Panel – на ниво	Налично	4 точки



административен интерфейс, възможност за прехвърляне на данни on-demand на даден потребител от хостинг платформата в CRM системата	Не е налично	0 точки
<p>6. Мултиезична CRM система, разработена на PHP и базирана на MySQL сървър с поддръжка за смяна на базата данни на друг продукт при нужда:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Мултиезичност – системата трябва да поддържа Български и Английски език, но да има възможност за добавяне на превод от страна на клиента и на допълнителни езици. ✓ Централизирана база данни за съхранение на потребителските данни, настройки и предпочитания и навици на потребление – поддръжка на MySQL и други драйвери на бази данни. ✓ Системата трябва да бъде разработена на PHP на MVC базиран Framework, който да дава възможност за бързо разработване на допълнителни функционалности в стандартизиран вид от екипи от специалисти, които да могат да работят едновременно по проекта. ✓ Фреймуъркът трябва да поддържа паралелизъм в изпълнението на задачите. 	Налично	2 точки
	Не е налично	0 точки
<p>8. Логическо разделение на функционалността: Софтуерната система трябва да предоставя набор от полезни инструменти, които целят да подпомогнат и оптимизират работата на три ключови нива.</p> <p>Ниво 1. Корпоративно-административно ниво, да има на разположение богат набор от инструменти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Администриране на CRM-а ✓ Статистически анализи, справки и статистики ✓ Създаване на бизнес коалиции, които да добавят стойност за клиента и да реализират конкурентно предимство на пред други доставчици, с което да спечелят лоялността на клиентите ✓ Подобрена форма на презентиране в интернет на услугите и предимствата на компанията ✓ Формиране на социално-отговорно корпоративно поведение ✓ Поддръжка на благотворителни дейности и създаване на дарителски каузи ✓ Администриране на иновативни маркетингови кампании свързани със он- и оф-лайн социални мрежи и начини на общуване ✓ Анализ на резултатите от провежданите маркетингови кампании <p>Ниво 2. Брокери-сътрудници и бизнес партньори, да включва функционалност за:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Покани, набиране и регистрация на нови клиенти ✓ Обслужване на съществуващите клиенти 	Налично	4 точки



<ul style="list-style-type: none">✓ Инструменти за комуникация на маркетингови послания, нови продукти, услуги и пазарни предимства, които биха заинтересували съществуващите и биха привлекли нови клиенти. (имейл, СМС, социални мрежи, ПР кампании, директен контакт) <p>Ниво 3. Потребителско ниво – то е неделима част от предходните две и представлява първата линия в грижата за клиента и неговото удобство. Това ниво трябва да предоставя на клиентите следното:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Интуитивни инструменти за всекидневна употреба, които улесняват и мотивират клиента да използва услугите и продуктите на компанията, реализирайки ефективна лоялност.✓ Недостижимо пазарно предимство в получаването на отстъпки и бонуси от бизнес групата.✓ Електронен заместител на пластмасовите лоялни карти.✓ Потребителски профил за проследяване на собствената активност и консумация.✓ Канал за информиране за предстоящи промоции, събития, отстъпки и др.✓ Канал за комуникация с компанията и поддръжка на клиентите.✓ Инструменти за участие и подкрепа на благотворителните каузи издигнати от компанията.	Не е налично	0 точки
Максимално възможни точки по показател „Комплексна техническа оценка ” – Т к.т.о		20 точки

$$T_{т.с.} = 20 \times \frac{C_{\max}}{C_n}, \text{ където:}$$

„20” е максималните точки по показателя;

„C_{max}” е най-високият сбор точки по отделните подпоказатели;

„C_n” са сборът точки по отделните подпоказатели на n-я участник.

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

$$П 4 = T_{т.х.} \times 0,50, \text{ където:}$$

“0,50” е относителното тегло на показателя.

Комплексната оценка /КО/ на всеки участник се получава като сума от оценките на офертата по всички показатели, изчислени по формулата:

$$КО = П 1 + П 2 + П 3 + П 4$$

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