附件

**海南省医疗保障局办公网络及设备**

**运维服务评标办法及标准**

**一、初步评审标准**

**1、资格性审查标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评审标准** |
| 1 | 在中华人民共和国注册的、具有独立承担民事责任能力的 | 企业需提供营业执照、税务登记证、组织机构代码证复印件或者三证合一复印件，事业单位需提供事业单位法人证书 |
| 2 | 有依法缴纳税收和社会保障资金 | 提供承诺函 |
| 3 | 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录 | 提供声明函 |
| 4 | 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力 | 提供承诺函 |
| 5 |  开展运维服务项目人员仅限于中华人民共和国境内的中国公民，且无犯罪记录 | 提供承诺函 |
| 6 | 不接受法定代表人为同一个人的公司、母子公司、全资子公司及其控股公司等关联公司同时报名。如有出现，视为无效报名。 | 提供承诺函 |

**2、符合性审查标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评审标准** |
| 1 | 报名材料递交情况 | 是否符合报名材料递交时间要求 |
| 2 | 报名材料的有效性 | 投标单位应将所有报名材料密封在一个投标文件专用袋，并在投标专用袋上注明：“请勿在开标时间之前启封”及投标单位名称、联系人姓名和电话。 |
| 4 | 响应文件报价审核 | 审查供应商报价是否超出预算金额，否则响应无效。 |
| 5 | 其它 | 是否有其它无效报价认定条件 |

**二、详细评审标准**

| **序号** | **评分因素** | **评分标准** | **分值** |
| --- | --- | --- | --- |
| **一、商务部分（15分）** |
| 1 | 同类项目案例及相关证明材料（15分） | 近三年内（2023年6月至今）承担过类似办公网络及设备运维服务项目，每提供一个得3分，最高得 15 分。要求提供合同协议书（合同首页、合同金额所在页、买卖双方名称及签字盖章页、服务内容、合同签订日期）并加盖公章作为证明。注：合同案例中的乙方必须与投标人的名称完全一致，如公司名称发生变更，提供证明文件。业绩时间以合同签订日期为准。 | 15 |
| **二、技术部分（75分）** |
| 1 | 企业认证及服务能力评价（8分） | （1）投标人具有ISO 20000信息技术服务管理体系认证证书（提供复印件并加盖公章）得2分，未提供或不符合要求得0分；（2）投标人具有信息系统服务交付能力一级证书（提供复印件并加盖公章）得2分，具有二级证书（提供复印件并加盖公章）得1分，不提供或不符合要求得0分。 | 4 |
| 投标人具备有效期内的信息技术服务运行维护标准符合性证书（ITSS），投标文件中提供复印件并加盖公章。具备一级证书：4分；具备二级证书：2分；未提供或不符合要求：0 分。 | 4 |
| 2 | 专职运维人员评价（6分） | 专职运维人员具备运维服务相关证书，提供复印件并加盖公章。每提供一项得2分，最高不超过6分，未提供或不符合要求得0分。具备高级工程证书：如信息系统项目管理证书等；具备中级工程师证书：如网络工程师、计算机硬件工程师、信息技术支持工程师等；具备ITSS服务证书；注册信息安全专业人员（CISP）。 | 6 |
| 3 | 运维服务方案（12分） | 根据供应商提供的服务方案（包括对①服务范围及内容②服务标准③服务流程及规范④人员管理和培训等内容）进行考核以上内容全面合理详细满足采购要求、阐述条理清晰详尽的计12分，每缺少一处扣3分，每有一处内容阐述简略或不符合项目实际情况的扣1分，直至本项分值扣完为止。 | 12 |
| 4 | 服务内容完整性（12分） | 服务范围涵盖所有办公网络设备及终端设备（如电脑、打印机、复印机等）的日常维护、故障排除、软件安装与更新、安全防护等服务内容，各项服务内容明确且无遗漏，得12分。每缺少一类设备或一项主要服务内容，扣2分，扣完为止。 | 12 |
| 5 | 应急响应保障（12分） | 紧急故障响应时间：在接到客户紧急故障报修电话后，能够在30分钟内响应并到达现场进行处理，得6分。响应时间每超出15分钟，扣1分，扣完为止。 | 12 |
| 一般故障响应时间：在接到客户一般故障报修电话后，能够在 2 小时内响应并开始远程或现场处理，得6分。响应时间每超出30分钟，扣1分，扣完为止。 |
| 6 | 应急预案方案（9分） | 根据供应商提供的突发事件应急处理预案（包括对①应急预案②预防和补救措施③响应时间）等进行考核。以上内容全面合理详细满足采购要求、阐述条理清晰详尽的计9分，每缺少一处扣3分，每有一处内容阐述简略或不符合项目实际情况的扣1分，直至本项分值扣完为止。 | 9 |
| 7 | 服务措施及承诺（10分） | 根据供应商提供的项目工作进度计划安排，（包括对①服务范围及内容②服务承诺③服务保障措施④管理组织结构⑤服务质量标准）等进行考核。以上内容全面合理详细满足采购文件要求、阐述条理清晰详尽的计 10 分，每缺少一处扣2分，每有一处内容阐述简略或不符合项目实际情况的扣1分，直至本项分值扣完为止 | 10分 |
| 8 | 保密措施（6分） | 根据供应商提供的人员管理方案（包括对①保密承诺书②保密方案）等进行考核。以上内容全面合理详细满足采购要求、阐述条理清晰详尽的计6分，每缺少一处扣3分，每有一处内容阐述简略或不符合项目实际情况的扣1分，直至本项分值扣完为止。 | 6 |
| **三、价格部分（10分）** |
|  | 报价得分（10分） | 报价得分=（评标基准价/价格扣除后的投标报价）\*100\*报价分值权重；评标基准价等于有效投标单位中价格扣除后报价的最小值。 | 10 |
| 合计 | 100 |

注：总分计算为各项得分相加即为投标单位的总分，根据总分从高到低确定中标候选人排名。