

海油发展-信科公司采购供应链应用系统一线运维技术服务专有化协议

评审细则

标段编号：24-CNCCC-FW-GK-8139/01

评标方法：综合评分法

序号	评审环节	评审因素	评审标准
1	供应商行为分析	硬件信息	对比各投标文件所使用的电脑硬件信息，看是否存在共用电脑的情况
2	供应商行为分析	标书相似度	检查各投标文件之间文本内容的相似度
3	供应商行为分析	标书文件信息检查	对标书文件作者的审查，作为判断围串标的依据之一
4	形式评审标准	★投标人名称	与营业执照、资质证书一致
5	形式评审标准	★投标函及投标函 签字盖章	有法定代表人或其委托代理人签字或加盖单位章。由法定代表人签字的，应附法定代表人身份证明，由代理人签字的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第六章“投标文件格式”的规定
6	形式评审标准	★报价唯一	只能有一个有效报价，本次招标不接受选择性报价或附加条件的报价，不接受备选方案。除非国家税法修改，投标报价表中标明的价格和增值税税率在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。以可调整的价格提交的投标将作为非响应性投标而予以拒绝。
7	形式评审标准	★投标有效期	投标截止之日起120天内保持有效。
8	形式评审标准	★投标保证金	10万元人民币，应符合投标人资料表中3.4.1条款内容及10.3需要补充的内容。境内投标人以现金或者支票形式提交的投标保证金，应当从其基本账户转出。
9	形式评审标准	★联合体投标	不接受联合体投标
10	形式评审标准	★备选方案	不允许备选方案
11	形式评审标准	★报价文件特征码	若发现不同投标人在采办信息系统上“报价文件特征码”环节里“文件制作机器码、文件创建标识码和MAC地址”中的任何一类内容一致时，否决所有涉及投标人

序号	评审环节	评审因素	评审标准
			的投标
12	形式评审标准	★投标文件格式	符合第六章“投标文件格式”的规定
13	形式评审标准	★投标人不得存在的其他情形	不存在招标文件第二章“投标人须知表和投标须知1.4.3”规定的任何一种情形。
14	形式评审标准	★投标文件报价格式要求	投标人应按招标文件第六章分项报价表规定的格式和内容提供报价。
15	形式评审标准	★分包要求	不允许分包。
16	形式评审标准	★选择性报价	本次招标不接受选择性报价或附加条件的报价
17	形式评审标准	★围标串标	有以下情形之一的，视为投标人相互串通投标：不同投标人的投标文件异常一致或者存在两处以上一致性错误；或者投标报价呈规律性差异的项数达到报价清单的50%以上。
18	资格评审标准	★资格要求	投标人具有合法有效的企业法人营业执照、税务登记证及组织机构代码证或证照合一的营业执照，投标时需提供原件扫描件（原件备查）。投标人为事业单位的，应具有合法有效的事业单位法人证书，投标时需提供原件扫描件（原件备查）。投标人为分公司的，提供具有合法有效的营业执照和上级法人单位授权书（授权该分公司投标），认可该分公司和上级法人单位的资质、资格和业绩，不认可同一上级法人单位的其它分公司的资质、资格和业绩，投标时需提供原件扫描件（原件备查）。分公司与上级法人单位只可一家参与投标，同时参与投标的，投标均无效。
19	资格评审标准	★业绩要求（开标环节须信息公开）	(1)投标人在2021年1月1日-投标截止时间之前内提供至少1个（单项次合同或年度协议合同下订单累计执行金额均不低于100万元人民币）已完成的呼叫中心类型项目的服务业绩（合同或业绩证明文件需至少包含“呼叫中心、联络中心、400电话、客服、服务台”相关名词中的一个），并提供相应业绩证明文件。(2)投标人提供的业绩证明文件包括：业绩合同、服务验收证明材料。业绩合同应至少涵盖合同首页、合同签署页（具有签字或盖章）、合同名称等内容；服务验收证明材料可体现为服务验收报告或结算明细单或发票。发票应包含服务验收相关所有发票。(3)若业绩合同为年度协议，除提供年度协议外，还应至少提供相应的已完工订单（年度协议合同下订单累计执行金额不低于100万）及服务验收证明材料（服务验收报告或结算明细单或发票），订单内容或编号应与年度协议相关联。同一个年协合同提供1个及以上订单的均算为1个有效业绩。(4)未提供业绩证明文件或提供的业绩证明文件无法认定上述业绩要求的，视为无效业绩。
20	资格评审标准	★信誉要求	投标人承诺：中国海油在职员工（不含正式派出的）未有在投标人单位担任股东、

序号	评审环节	评审因素	评审标准
			法人代表、董事、监事和其他任职人员的情形。 投标人需提供承诺函（承诺函格式自拟）注意：承诺函需包含上述的承诺内容，同时加盖公章后放入投标文件。
21	响应性评审标准	★缺漏项报价	投标人的投标文件中投标报价有疏漏项，则视其疏漏项包含在其他分项报价中，并要求投标人书面澄清确认，投标人不按规定回复澄清确认或确认缺漏项价格不包含在投标报价中的，评标委员会应当否决其投标。
22	响应性评审标准	★低于成本报价	评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价，使得其投标报价可能低于其成本的，应当要求该投标人作出书面说明并提供相应的证明材料。投标人不能合理说明或者不能提供相应证明材料的，由评标委员会认定该投标人以低于成本报价竞标，并否决其投标。
23	响应性评审标准	★投标报价有算术错误修正	投标报价有算术错误及其他错误的，评标委员会按以下原则要求投标人对投标报价进行修正，并要求投标人书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标：（1）投标文件中的大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；（2）总价金额与单价金额不一致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外；（3）投标报价为各分项报价金额之和，投标报价与分项报价的合价不一致的，应以各分项合价累计数为准，修正投标报价；（4）如果分项报价中存在缺漏项，则视为缺漏项价格已包含在其他分项报价之中。并要求投标人书面澄清确认。投标人拒不澄清确认或确认缺漏项不包含在其他分项报价中的，评标委员会应当否决其投标。
24	响应性评审标准	★投标报价的其他要求	①本次招标不接受选择性报价或附加条件的报价。 ②除非国家税法修改，投标报价清单中标明的价格和增值税税率在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格或增值税税率调整要求的投标将被认为是非实质性响应投标而被否决。
25	响应性评审标准	★税费偏离调整	本项目固定增值税率为：6% 本项目不固定增值税率。1、对于投标人未按照招标文件要求的税率（小规模纳税人税率除外）开展报价或投标人所报税率明显与国家税率要求不符的，按照招标文件要求税率或国家要求的正确税率，以不含税价格修正含税价格进行价格修正，并要求投标人对修正后的价格进行书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标。2、对于由于投标人为小规模纳税人或招标项目可以选择适用多种税率（符合国家税率要求且能被招标人接受）原因发生不同投标人报价税率不一致的情况，按照以下原则进行税率偏离调整，并依据税率偏离调整情况修正评标价格（不含增值税价格）： $\text{税率偏离调整} = \text{投标价格（不含增值税）} \times (\text{所有合格报价中税率最高值} - \text{所报增值税率}) \times \text{附加税税率} (12\%)$ 3、对于由于投标人未按照含增值税价格=不含增值税价格*（1+税率）的计算方式正确计算不含税及含税价格的，按照正确计算公式，以不含税价格修正含税价格进行价格修正，并要求投标人对修正后的价格进行书面澄清确认。投标人拒不澄清确认的，评标委员会应当否决其投标。
26	响应性评审标准	★其他	不存在国家法规和招标文件明确否决投标的其它条款和要求

序号	评审环节	评审因素	评审标准
27	响应性评审标准	★保密要求	投标人应对技术文件以及招标方提供的所有资料、技术文档和信息等予以保密，未经招标方书面同意，投标人不得以任何形式将甲方保密信息披露向第三方（包括与合同无关的乙方员工和政府部门等），亦不得将该等信息用于与本合同无关的用途。
28	响应性评审标准	★驻场要求	投标人所提供的一线运维驻场服务人员按照甲方要求在服务地点驻场。
29	响应性评审标准	★合同执行时间	本次招标项目框架协议合同有效期为自框架合同签订生效之日起3年（采用1+1+1模式），或份额执行完毕，以先到者为准。合同到期后，若份额未执行完毕且新的采购结果未下发。
30	资信业绩评分标准	业绩要求（开标环节须信息公开） （满分：50分）	在资格评审业绩的基础上，额外提供的2021年1月1日至投标截止日（以合同签署时间为准），已完成的呼叫中心类型项目服务验收业绩（业绩材料中的项目内容需至少包含“呼叫中心、联络中心、400电话、客服、服务台”等相关名词中的一个或提供其他材料能够证明为呼叫中心类型项目业绩），并提供相应业绩证明文件，业绩证明文件同资格评审要求。 单项业绩合同金额≥100万元，每提供一份得10分，未提供得0分，满分50分。
31	资信业绩评分标准	资质证书-1 （满分：15分）	最高得15分，最低得0分。 1)提供有效期内的ISO9001《质量管理体系认证证书》得5分，无则0分（证书应在国家认证认可监督管理委员会网站（ http://www.cnca.gov.cn ）核实，并提供查询截图）； 2)提供有效期内的ISO20000《信息技术服务管理体系认证》得5分，无则0分（证书应在国家认证认可监督管理委员会网站（ http://www.cnca.gov.cn ）核实，并提供查询截图）； 3)提供有效期内的ISO/IEC27001《信息安全管理体系统认证证书》得5分，未提供得0分，证书应在国家认证认可监督管理委员会网站（ http://www.cnca.gov.cn ）核实，并提供查询截图）；
32	资信业绩评分标准	资质证书-2 （满分：15分）	最高得30分，最低得0分。 1)提供有效期内的能力成熟度模型集成CMMI3级证书得3分，CMMI4级证书得4分，CMMI5级证书得5分，CMMI2级、CMMI1级以及未提供得0分；证书应在CMMI Institute官方网（ https://cmmiinstitute.com/ ）核实，并提供查询截图）； 2)提供有效期内的中国网络安全审查技术与认证中心颁发的《信息系统安全运维服务资质》得5分，未提供得0分（证书应在中国网络安全审查认证和市场监管大数据中心网站（ https://www.isccc.gov.cn/ ）核实，并提供查询截图）； 3)提供有效期内的《ITSS信息技术服务标准符合性证书》，四级证书得5分，三级证书得4分，二级证书得3分，一级证书得1分，未提供得0分（证书应在国家信息技术服务标准工作组官网（ http://www.itss.cn ）核实，并提供查询截图）；
33	资信业绩评分标准	财务状况 （满分：20分）	最高得20分，最低得0分。 提供近三年（2021年-2023年）的经会计师事务所或审计机构审计的财务报表，包含资产负债表、现金流量表、利润表。成立时间短于三年的投标人，应提供自成立时

序号	评审环节	评审因素	评审标准
			起至截标时间前一个月止。 1)持续三年盈利得20分； 2)近三年中有一年亏损得10分； 3)有两年及以上亏损得0分。 4)成立不足三年的投标人，自成立以来持续盈利得5分，出现亏损得0分。 未提供财务报表或财务报表未经审计得0分。
34	服务大纲评分标准	服务资源情况 (满分：15分)	投标人提供的服务资源，要求如下： 1)在本项目初期，投标人需提供不少于8名400客服，不少于5名一线运维驻场工程师。投标人需提供在本项目的服务资源人员清单、责任分工。 2)投标人提供的服务人员清单，服务人员与乙方具备合法有效的劳动合同关系（投标人需提供劳动合同扫描件），并承诺在为甲方提供服务期间，服务人员与甲方签订保密协议； 3)投标人承诺控制客服人员年流失率在15%以内； 每符合1项得5分，满分15分，最低0分。
35	服务大纲评分标准	服务人员经验能力1 (满分：20分)	1)呼叫中心主管1人，需具备大学本科及以上学历，并具备3年（含）以上热线客服或客服管理类工作经验，得2分；取得系统集成项目管理师证书得2分，不具备得0分；满分4分（投标人需提供人员简历、学历证书扫描件、资质证书扫描件）； 2)400热线客服8人，需具备大专及以上学历，并具备电子招标投标系统客服经验人数不少于5人，每符合1人得2分，满分16分，不具备得0分（投标人需提供人员简历、学历证书扫描件）； 满分20分，最低0分。
36	服务大纲评分标准	服务人员经验能力2 (满分：14分)	1)一线运维驻场负责人1人，需具备大学本科及以上学历，从事相关工作5年（含）以上，具备采购招投标、供应链业务管理系统建设或运维经验，具备项目管理经验，得2分；取得系统集成项目管理师证书得2分，不具备得0分；满分4分（投标人需提供人员简历、学历证书扫描件、资质证书扫描件）； 2)一线运维驻场工程师5人，需具备大专及以上学历，具有采购招投标、供应链业务管理系统建设或运维经验，每符合1人得2分，满分10分，不具备得0分（投标人需提供人员简历、学历证书扫描件）； 满分14分，最低0分。
37	服务大纲评分标准	服务内容和范围的 响应程度 (满分：9分)	投标人根据任务大纲对本项目的服务内容和范围进行描述，要求如下： 1)投标人对工作服务内容及范围需求理解准确、充分，能够给予正确无误的响应，无漏项无偏差，得5-9分； 2)投标人对工作服务内容及范围需求描述一般或稍有偏差，得1-4分； 3)仅复制粘贴任务大纲中的服务内容和范围，无实质性响应，得0分。 满分9分，最低0分。
38	服务大纲评分标准	一线运维相关工作 方案 (满分：18分)	投标人需出具一线运维及质量保证相关工作方案，要求如下： 1)投标人提供一线运维呼叫中心服务工作方案； 2)投标人提供一线运维驻场服务工作方案； 3)投标人提供质量保证方案；

序号	评审环节	评审因素	评审标准
			每提供1项具体方案和措施，得6分，满分18分。仅复制粘贴服务内容和范围，无实质性响应方案，得0分。
39	服务大纲评分标准	呼叫中心服务能力 (满分：10分)	投标人需具备的呼叫中心服务能力，要求如下： 1)投标人具备完善的电话系统、工单系统、知识库系统； 2)投标人提供的电话系统具备来电记录查询、通话录音、呼叫转移功能； 3)投标人具备提供独立400号码的能力； 4)投标人具备完善的400服务标准及规范； 5)投标人针对高频咨询问题，具备收集、分析、提出改进意见的能力。 每符合1项得2分，满分10分，最低0分。
40	服务大纲评分标准	呼叫中心服务标准 (满分：10分)	投标人根据第五章任务大纲，提供呼叫中心具体的服务水平协议SLA，出具的服务水平协议SLA应至少满足《呼叫中心服务标准参考说明表》规定的最低标准，《呼叫中心服务标准参考说明表》要求如下： 1、人工接通率，$\geq 95\%$ 2、60秒接通率，$\geq 5\%$ 3、工单登记率，$\geq 95\%$ 4、满意度，$\geq 95\%$ 5、呼损率，$\leq 2\%$ 6、排队等候时间，≤ 20秒 7、业务处理时长，平均电话通话时长8分钟内、远程处理时长10分钟内； 8、解答准确率，$\geq 90\%$ 9、服务达标率，$\geq 98\%$ 10、人员流失量，$\leq 15\%$ 11、服务投诉量，据实 12、关键性差错率，$\leq 3.5\%$ 13、工单差错率，$\leq 5\%$ 14、质检率，$\geq 5\%$ 15、有效投诉率，$\leq 1\%$ 16、非关键差错率，$\leq 5\%$ 17、客服实际工作效率，$\geq 95\%$ 18、智能客服接通率，100% 19、智能客服满意度，$\geq 95\%$ 20、跟进服务处理率，99% 每满足一项得0.5分，满分10分，最低0分。
41	服务大纲评分标准	培训课程 (满分：4分)	投标人承诺为甲方提供每年不少于4次，关于呼叫中心运营相关或系统运维相关的培训课程。 每承诺提供一次得1分，满分4分，最低0分。
42	价格评审	是否需要评分：需	

序号	评审环节	评审因素	评审标准
		要 满分：100分 是否多轮报价：否 评标价计算规则 ：评标价=算数修正 投标报价+偏离调整	
43	价格评审	是否需要评分：需 要 满分：100分 是否多轮报价：否 评标价计算规则 ：评标价=算数修正 投标报价	