

Mục 3. Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật

3.2. Đánh giá theo phương pháp đạt/không đạt¹:

Căn cứ quy mô, tính chất của gói thầu mà xác định mức độ yêu cầu đối với từng nội dung. Đối với các tiêu chí đánh giá tổng quát, chỉ sử dụng tiêu chí đạt, không đạt. Đối với các tiêu chí chi tiết cơ bản trong tiêu chí tổng quát, chỉ sử dụng tiêu chí đạt, không đạt; đối với các tiêu chí chi tiết không cơ bản trong tiêu chí tổng quát, ngoài tiêu chí đạt, không đạt, được áp dụng thêm tiêu chí chấp nhận được nhưng không được vượt quá 30% tổng số các tiêu chí chi tiết trong tiêu chí tổng quát đó.

Tiêu chí tổng quát được đánh giá là đạt khi tất cả các tiêu chí chi tiết cơ bản được đánh giá là đạt và các tiêu chí chi tiết không cơ bản được đánh giá là đạt hoặc chấp nhận được.

E-HSDT được đánh giá là đáp ứng yêu cầu về kỹ thuật khi có tất cả các tiêu chí tổng quát đều được đánh giá là đạt.

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	Không đạt
1	Phạm vi cung cấp	Đúng và đủ theo yêu cầu của E-HSMT	Không đúng hoặc không đủ theo yêu cầu của E-HSMT
2	Yêu cầu về kỹ thuật, chất lượng dịch vụ	Đáp ứng tất cả các nội dung yêu cầu về kỹ thuật, chất lượng dịch vụ được quy định tại Chương V của E-HSMT	Không đáp ứng một trong các nội dung yêu cầu về kỹ thuật, chất lượng dịch vụ được quy định tại Chương V của E-HSMT
		Có cung cấp đầy đủ hồ sơ minh chứng sự đáp ứng đó, bao gồm một trong những tài liệu sau: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tài liệu mô tả kiến trúc hệ thống và quy trình kết nối; hoặc: ▪ Tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm quản lý (Manual); hoặc: ▪ Chứng chỉ an toàn thông tin hoặc biên bản chạy thử (Test 	Không có cung cấp đầy đủ hồ sơ minh chứng sự đáp ứng đó; Hoặc có cung cấp nhưng nội dung sơ sài, hoặc nội dung không phù hợp với yêu cầu của gói thầu

¹ Trường hợp áp dụng phương pháp này thì xoá bỏ Khoản 3.1. Đánh giá theo phương pháp chấm điểm.

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	Không đạt
		<p><i>report) giữa nhà thầu và một đơn vị tương tự; hoặc:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Cam kết về các chỉ số SLA kỹ thuật cụ thể</i> ▪ <i>Các nội dung khác quy định tại Chương V</i> 	
3	Thời gian cung cấp dịch vụ	12 tháng	Ít hơn hoặc nhiều hơn 12 tháng
4	Giải pháp, phương pháp luận tổng quát thực hiện dịch vụ theo các nội dung quy định tại Chương V, E-HSMT	<p>- Có giải pháp và phương pháp luận phù hợp, thể hiện mức độ hiểu biết của nhà thầu về gói thầu;</p> <p>- Nhà thầu có diễn giải, thuyết minh phương án triển khai dịch vụ theo giải pháp đề xuất của nhà thầu dựa trên các yêu cầu kỹ thuật được đề cập tại Chương V của E-HSMT, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + <i>Quản lý nghiệp vụ và quy trình xử lý và chất lượng dịch vụ</i> + <i>Các tính năng hệ thống, định tuyến tổng đài, quản lý khách hàng, ứng dụng, giám sát, admin, báo cáo, ...</i> + <i>Callbot</i> + <i>Bảo mật thông tin và an toàn dữ liệu, phương án quản lý, chuyển giao dữ liệu</i> + <i>Hỗ trợ kỹ thuật: Có đầu mối hỗ trợ 24/7 và cam kết thời gian xử lý sự cố</i> + <i>Các nội dung khác quy định tại Chương V</i> 	<p>- Không có giải pháp và phương pháp luận; hoặc:</p> <p>- Có giải pháp và phương pháp luận nhưng chưa phù hợp với yêu cầu của E-HSMT; hoặc:</p> <p>- Nội dung giải pháp và phương pháp luận được nhà thầu sao chép từ yêu cầu kỹ thuật chi tiết tại Chương V của E-HSMT mà không có diễn giải, thuyết minh phương án triển khai dịch vụ theo giải pháp đề xuất riêng của nhà thầu.</p>

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	Không đạt
		- Có bảng tiến độ thực hiện chi tiết và phù hợp với yêu cầu của E-HSMT.	- Không có bảng tiến độ thực hiện; hoặc: - Có bảng tiến độ thực hiện nhưng không chi tiết, không logic và mâu thuẫn giữa các mốc thời gian.
		- Có đề xuất nhân sự có trình độ chuyên môn phù hợp phân công thực hiện các công tác triển khai gói thầu hợp lý	- Không có đề xuất nhân sự thực hiện gói thầu hoặc có đề xuất nhưng không có trình độ phù hợp hoặc phân công không đúng vai trò thực hiện gói thầu.