

## 技术商务资信评分明细（罗盛章）

项目名称：一体化运维服务平台（QSZB-Z(F)-E22397(GK)）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州梓科技有限公司	赛尔网络有限公司	杭州融创兴科技有限公司、杭州全胜通讯技术有限公司、北京宝兰德股份有限公司、杭州融创兴科技有限公司（联合体）	浙江爱特电子股份有限公司	浙江星汉信息技术有限公司	杭州维服科技有限公司、杭州维服科技有限公司、华云天下（南京）科技有限公司、杭州恒朴电子科技有限公司（联合体）
1	商务资信	1.投标人提供与本项目一体化运维平台相关的（包括但不限于智能运维平台类、态势智能感知类、基础设施监控软件类、流程服务软件等）计算机软件著作权证书的，每提供1份得0.5分，最高得1.5分； 2.投标人提供与本项目一体化运维平台相关证书的每提供1份得0.5分，最高得1.5分。 3.投标人具有呼叫中心系统平台相关的计算机软件著作权证书的每提供1份得0.5分，最高得2分。 说明：投标人需提供证书扫描件，未提供不得分。 【客观分】	0-5	1.5	3.5	5	5	3.5	3
2	商务资信	投标人自2019年1月1日以来（以合同签订时间为准）同类合同业绩（以提供的合同扫描件为准）：每提供1份合同业绩得0.5分，最高得2分。 【客观分】	0-2	0	2	2	2	2	0.5
3	技术	不符合（负偏离）技术要求中标注“▲”条款（不可偏离）的投标无效； 满足招标文件明确的全部技术条款要求的该项得满分； 技术条款低于技术要求（负偏离）的每项扣3分； 负偏离14项及以上的投标无效。 【客观分】	0-40	40	28	40	40	40	40
4.1	技术	1.项目实施的组织安排（项目实施管理方案，质量监督方案，保障项目措施等）；和项目进度安排（进度阶段的划分以及工作量及工期安排等）；（1分）	0-1	0.5	0.5	0.8	0.7	0.7	0.6
4.2	技术	2.项目管理方案（管理规范 and 手段、项目管理控制、风险管理、项目的开发管理等）和设备设施的安装、调试、验收方法或方案；（1分）	0-1	0.5	0.5	0.9	0.7	0.8	0.6
5.1	技术	第一部分：一体化运维服务平台功能模块技术方案功能模块（运维基础架构监控系统、自动化智能运维系统、资产生命周期管理系统、ITSM流程管理系统、运维门户及任务管理系统，共5项）技术解决方案。	0-2	0.5	0.5	0.8	0.8	0.6	0.7
5.2	技术	第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块技术方案功能模块（CTI呼叫控制模块、呼叫管理/监控/统计模块、呼叫数据记录模块、IVR交互式语音应答模块、API开发包、数字化实时录音模块，共6项）技术解决方案	0-2	0.5	0.5	0.9	0.7	0.6	0.6

5.3	技术	第三部分：一体化运维监控及电话咨询服务方案 一体化运维监控及电话咨询服务方案（一线运维人员详细操作流程、运维服务知识库、相应的一线运维人员服务记录等内容，包括但不限于组织架构、服务标准、服务工单条目、知识库记录条目、服务阶段性报告、验收文档等）。	0-2	0.5	0.9	0.7	0.7	0.6	0.6
5.4	技术	系统对接技术方案： 呼叫中心系统对二次开发和定制化能力及与第三方业务系统对接技术方案。（1分） 与采购人内部学校系统对接的技术方案（实现来电弹屏，小结，录音关联等呼叫中心功能）。（1分） 【主观分】	0-2	0.5	0.5	1	0.7	0.6	0.6
6.1	技术	1.前期开发部署项目团队： 1.拟投入的本项目负责人情况包括但不限于职称、类似项目经验等。本项目负责人具备国家人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得1分。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-1	0	1	1	1	1	1
6.2	技术	2.项目团队成员（除项目负责人外）人员配置情况：具备人社部或工信部颁发的高级系统架构设计师证书得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息安全管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的中级网络工程师得0.5分；同一人员多本证书或同一类证书多本不重复计分，最高得2分。 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-2	0	1	2	1	1.5	1.5
6.3	技术	2.平台投入使用后坐席呼叫团队： 拟投入本项目中客服中心拟投入的坐席呼叫团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.2	1	0.9	0.8	0.6	0.7
6.4	技术	3.平台投入使用后一线运维服务人员团队： 拟投入本项目中一线运维服务人员团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.5	1	0.9	0.8	0.6	0.7
7	技术	服务要求 一体化运维监控及电话咨询服务团队制度规范要求（包括但不限于员工考勤、办公现场管理、员工行为规范、招聘与岗前培训及面试流程、质量管控流程、防疫管控等）和投标人的保密制度（人员保密协议等）以及数据安全及保密措施方案（对平台安全设计和数据安全保密工作措施）。 【主观分】	0-1	0.5	1	1	0.7	0.7	0.7
8.1	技术	1.技术角度： 平台运行保障制度及制定风险预测和规避风险的对策的解决方案。（1分）	0-1	0.5	0.5	1	0.7	0.8	0.8
8.2	技术	2.服务角度： 投诉处理、问题变更或升级处理流程、突发事件处理。（1分） 【主观分】	0-1	0.5	0.5	1	0.8	0.7	0.7

9	技术	<p>投标人提供其他承诺或者其他服务 对于采购人运维数据管理的要求，供应商提供相对应的其他承诺或者其他服务，包括但不限于投标人提供相关手段或产品支撑等。</p> <p><b>【主观分】</b></p>	0-1	1	0	1	1	0	1
10.1	技术	<p>演示内容 第一部分：一体化运维服务平台功能 1、运维基础架构监控系统： 资源全景总览，展示健康图分析，优良差数量，按告警级别严重、紧急、警告、提示统计（统计数量可逐级关联钻取至异常事件）。拓扑图浏览展示万兆和千兆链路数量，智能告警信息，用不同的颜色展示链路状态，链路卡片展示链路两端的设备名称、端口、额定功率、状态、带宽占比、可用率、网络延迟、告警数等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.2	技术	<p>2、自动化智能运维系统： 自动化运维能力：用户可通过可视化手段封装运维人员运维作业，并以服务的形式对用户开放，用户可直接使用，无需自己编码，包括节点流程、状态、详情，对执行失败的节点进行重试和跳过操作，支持查看和下载结果。</p>	0-2	0	0	2	0	0	0
10.3	技术	<p>3、运维门户及任务管理系统： 围绕业务系统构建监控能力，通过一个平台实现资产中心、运维中心、监控中心、告警中心的管理，可对大屏轮播设置和自动轮播、轮播频率，直观展示系统总数、资源、组件状况、告警事件等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.4	技术	<p>4、资产生命周期管理系统： 统计信息包括配置总数统计、变化趋势、分布、各模型下数目、最新告警、变更审批等模块。资产清单可按照不同的分组模型做展示，包括资源名称、状态、类型、IP、端口等信息，可对资产做分组操作和自动发现。</p>	0-2	0	2	2	2	0	0
10.5	技术	<p>5、ITSM流程管理系统： 包括工单、待办、草稿箱，展示工单列表指标包括流水号、标题、流程、状态、发起人、时间、步骤、处理人和更新时间；实现指标组合查询。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.6	技术	<p>第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块 1、来去电弹屏展示，包括来电号码、客户信息记录、话务记录、通话记录、录音听取等； 2、客户资料管理，包括新增、编辑、导入导出、字段编辑管理； 3、电话派单管理，包括工单新建、查询、流转、办理等；（0-1） 4、数据报表展示，包括通话报表、队列报表、坐席服务报表、外呼报表等。 说明：此4项演示，每满足1条演示内容要求的得1分，最高得4分，未提供演示的或者演示内容有缺漏、不满足的不得分。</p> <p><b>【客观分】</b></p>	0-4	0	3	4	3	3	3
合计			0-80	47.7	47.9	74.9	63.1	64.3	57.3

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（陈阳）

项目名称：一体化运维服务平台（QSZB-Z(F)-E22397(GK)）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州梓科有限公司	赛尔网络有限公司	杭州融至有限公司、杭州全胜通讯技术有限公司、北京软件股份有限公司、杭州融至有限公司（联合体）	浙江爱特电子股份有限公司	浙江星汉信息技术有限公司	杭州维服科技有限公司、杭州维服科技有限公司、华云天下（南京）科技有限公司、杭州恒朴电子科技有限公司（联合体）
1	商务资信	1.投标人提供与本项目一体化运维平台相关的（包括但不限于智能运维平台类、态势智能感知类、基础设施监控软件类、流程服务软件等）计算机软件著作权证书的，每提供1份得0.5分，最高得1.5分； 2.投标人提供与本项目一体化运维平台相关证书的每提供1份得0.5分，最高得1.5分。 3.投标人具有呼叫中心系统平台相关的计算机软件著作权证书的每提供1份得0.5分，最高得2分。 说明：投标人需提供证书扫描件，未提供不得分。 【客观分】	0-5	1.5	3.5	5	5	3.5	3
2	商务资信	投标人自2019年1月1日以来（以合同签订时间为准）同类合同业绩（以提供的合同扫描件为准）：每提供1份合同业绩得0.5分，最高得2分。 【客观分】	0-2	0	2	2	2	2	0.5
3	技术	不符合（负偏离）技术要求中标注“▲”条款（不可偏离）的投标无效； 满足招标文件明确的全部技术条款要求的该项得满分； 技术条款低于技术要求（负偏离）的每项扣3分； 负偏离14项及以上的投标无效。 【客观分】	0-40	40	28	40	40	40	40
4.1	技术	1.项目实施的组织安排（项目实施管理方案，质量监督方案，保障项目措施等）；和项目进度安排（进度阶段的划分以及工作量及工期安排等）；（1分）	0-1	0.5	0.65	0.85	0.8	0.8	0.83
4.2	技术	2.项目管理方案（管理规范 and 手段、项目管理控制、风险管理、项目的开发管理等）和设备设施的安装、调试、验收方法或方案；（1分）	0-1	0.6	0.7	0.85	0.8	0.8	0.8
5.1	技术	第一部分：一体化运维服务平台功能模块技术方案功能模块（运维基础架构监控系统、自动化智能运维系统、资产生命周期管理系统、ITSM流程管理系统、运维门户及任务管理系统，共5项）技术解决方案。	0-2	0.9	1.5	1.85	1.7	1.8	1.82
5.2	技术	第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块技术方案功能模块（CTI呼叫控制模块、呼叫管理/监控/统计模块、呼叫数据记录模块、IVR交互式语音应答模块、API开发包、数字化实时录音模块，共6项）技术解决方案	0-2	0.9	1.5	1.8	1.8	1.8	1.81

5.3	技术	第三部分：一体化运维监控及电话咨询服务方案 一体化运维监控及电话咨询服务方案（一线运维人员详细操作流程、运维服务知识库、相应的一线运维人员服务记录等内容，包括但不限于组织架构、服务标准、服务工单条目、知识库记录条目、服务阶段性报告、验收文档等）。	0-2	0.9	1.5	1.85	1.8	1.8	1.81
5.4	技术	系统对接技术方案： 呼叫中心系统对二次开发和定制化能力及与第三方业务系统对接技术方案。（1分） 与采购人内部学校系统对接的技术方案（实现来电弹屏，小结，录音关联等呼叫中心功能）。（1分） 【主观分】	0-2	0.9	1.4	1.85	1.8	1.8	1.81
6.1	技术	1.前期开发部署项目团队： 1.拟投入的本项目负责人情况包括但不限于职称、类似项目经验等。本项目负责人具备国家人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得1分。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-1	0	1	1	1	1	1
6.2	技术	2.项目团队成员（除项目负责人外）人员配置情况：具备人社部或工信部颁发的高级系统架构设计师证书得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息安全管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的中级网络工程师得0.5分；同一人员多本证书或同一类证书多本不重复计分，最高得2分。 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-2	0	1	2	1	1.5	1.5
6.3	技术	2.平台投入使用后坐席呼叫团队： 拟投入本项目中客服中心拟投入的坐席呼叫团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
6.4	技术	3.平台投入使用后一线运维服务人员团队： 拟投入本项目中一线运维服务人员团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.4	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
7	技术	服务要求 一体化运维监控及电话咨询服务团队制度规范要求（包括但不限于员工考勤、办公现场管理、员工行为规范、招聘与岗前培训及面试流程、质量管控流程、防疫管控等）和投标人的保密制度（人员保密协议等）以及数据安全及保密措施方案（对平台安全设计和数据安全保密工作措施）。 【主观分】	0-1	0.4	0.5	0.85	0.8	0.8	0.81
8.1	技术	1.技术角度： 平台运行保障制度及制定风险预测和规避风险的对策的解决方案。（1分）	0-1	0.5	0.5	0.85	0.8	0.8	0.82
8.2	技术	2.服务角度： 投诉处理、问题变更或升级处理流程、突发事件处理。（1分） 【主观分】	0-1	0.5	0.5	0.85	0.8	0.8	0.81

9	技术	<p>投标人提供其他承诺或者其他服务 对于采购人运维数据管理的要求，供应商提供相对应的其他承诺或者其他服务，包括但不限于投标人提供相关手段或产品支撑等。</p> <p><b>【主观分】</b></p>	0-1	0.4	0	0.8	0.75	0	0.75
10.1	技术	<p>演示内容 第一部分：一体化运维服务平台功能 1、运维基础架构监控系统： 资源全景总览，展示健康图分析，优良差数量，按告警级别严重、紧急、警告、提示统计（统计数量可逐级关联钻取至异常事件）。拓扑图浏览展示万兆和千兆链路数量，智能告警信息，用不同的颜色展示链路状态，链路卡片展示链路两端的设备名称、端口、额定功率、状态、带宽占比、可用率、网络延迟、告警数等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.2	技术	<p>2、自动化智能运维系统： 自动化运维能力：用户可通过可视化手段封装运维人员运维作业，并以服务的形式对用户开放，用户可直接使用，无需自己编码，包括节点流程、状态、详情，对执行失败的节点进行重试和跳过操作，支持查看和下载结果。</p>	0-2	0	0	2	0	0	0
10.3	技术	<p>3、运维门户及任务管理系统： 围绕业务系统构建监控能力，通过一个平台实现资产中心、运维中心、监控中心、告警中心的管理，可对大屏轮播设置和自动轮播、轮播频率，直观展示系统总数、资源、组件状况、告警事件等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.4	技术	<p>4、资产生命周期管理系统： 统计信息包括配置总数统计、变化趋势、分布、各模型下数目、最新告警、变更审批等模块。资产清单可按照不同的分组模型做展示，包括资源名称、状态、类型、IP、端口等信息，可对资产做分组操作和自动发现。</p>	0-2	0	2	2	2	0	0
10.5	技术	<p>5、ITSM流程管理系统： 包括工单、待办、草稿箱，展示工单列表指标包括流水号、标题、流程、状态、发起人、时间、步骤、处理人和更新时间；实现指标组合查询。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.6	技术	<p>第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块 1、来去电弹屏展示，包括来电号码、客户信息记录、话务记录、通话记录、录音听取等； 2、客户资料管理，包括新增、编辑、导入导出、字段编辑管理； 3、电话派单管理，包括工单新建、查询、流转、办理等；（0-1） 4、数据报表展示，包括通话报表、队列报表、坐席服务报表、外呼报表等。 说明：此4项演示，每满足1条演示内容要求的得1分，最高得4分，未提供演示的或者演示内容有缺漏、不满足的不得分。</p> <p><b>【客观分】</b></p>	0-4	0	3	4	3	3	3
合计			0-80	48.8	50.85	78	67.45	69.8	62.67

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（郑强）

项目名称：一体化运维服务平台（QSZB-Z(F)-E22397(GK)）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州梓科有限公司	赛尔网络有限公司	杭州融至有限公司、杭州全胜通讯技术有限公司、北京宝兰德股份有限公司、杭州融至有限公司（联合体）	浙江爱特电子股份有限公司	浙江星汉信息技术有限公司	杭州维服科技有限公司、杭州维服科技有限公司、华云天下（南京）科技有限公司、杭州恒朴电子科技有限公司（联合体）
1	商务资信	1.投标人提供与本项目一体化运维平台相关的（包括但不限于智能运维平台类、态势智能感知类、基础设施监控软件类、流程服务软件等）计算机软件著作权证书的，每提供1份得0.5分，最高得1.5分； 2.投标人提供与本项目一体化运维平台相关证书的每提供1份得0.5分，最高得1.5分。 3.投标人具有呼叫中心系统平台相关的计算机软件著作权证书的每提供1份得0.5分，最高得2分。 说明：投标人需提供证书扫描件，未提供不得分。 【客观分】	0-5	1.5	3.5	5	5	3.5	3
2	商务资信	投标人自2019年1月1日以来（以合同签订时间为准）同类合同业绩（以提供的合同扫描件为准）：每提供1份合同业绩得0.5分，最高得2分。 【客观分】	0-2	0	2	2	2	2	0.5
3	技术	不符合（负偏离）技术要求中标注“▲”条款（不可偏离）的投标无效； 满足招标文件明确的全部技术条款要求的该项得满分； 技术条款低于技术要求（负偏离）的每项扣3分； 负偏离14项及以上的投标无效。 【客观分】	0-40	40	28	40	40	40	40
4.1	技术	1.项目实施的组织安排（项目实施管理方案，质量监督方案，保障项目措施等）；和项目进度安排（进度阶段的划分以及工作量及工期安排等）；（1分）	0-1	0.5	1	1	1	1	1
4.2	技术	2.项目管理方案（管理规范 and 手段、项目管理控制、风险管理、项目的开发管理等）和设备设施的安装、调试、验收方法或方案；（1分）	0-1	0.5	1	1	1	1	1
5.1	技术	第一部分：一体化运维服务平台功能模块技术方案功能模块（运维基础架构监控系统、自动化智能运维系统、资产生命周期管理系统、ITSM流程管理系统、运维门户及任务管理系统，共5项）技术解决方案。	0-2	0.5	1	1	1.5	2	1.5
5.2	技术	第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块技术方案功能模块（CTI呼叫控制模块、呼叫管理/监控/统计模块、呼叫数据记录模块、IVR交互式语音应答模块、API开发包、数字化实时录音模块，共6项）技术解决方案	0-2	1	1	2	2	2	2

5.3	技术	第三部分：一体化运维监控及电话咨询服务方案 一体化运维监控及电话咨询服务方案（一线运维人员详细操作流程、运维服务知识库、相应的一线运维人员服务记录等内容，包括但不限于组织架构、服务标准、服务工单条目、知识库记录条目、服务阶段性报告、验收文档等）。	0-2	0.5	2	2	2	2	2
5.4	技术	系统对接技术方案： 呼叫中心系统对二次开发和定制化能力及与第三方业务系统对接技术方案。（1分） 与采购人内部学校系统对接的技术方案（实现来电弹屏，小结，录音关联等呼叫中心功能）。（1分） 【主观分】	0-2	0.5	1	2	1.5	1.5	1.5
6.1	技术	1.前期开发部署项目团队： 1.拟投入的本项目负责人情况包括但不限于职称、类似项目经验等。本项目负责人具备国家人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得1分。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-1	0.5	1	1	1	1	1
6.2	技术	2.项目团队成员（除项目负责人外）人员配置情况：具备人社部或工信部颁发的高级系统架构设计师证书得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息安全管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的中级网络工程师得0.5分；同一人员多本证书或同一类证书多本不重复计分，最高得2分。 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-2	0.5	1	2	1	1.5	1.5
6.3	技术	2.平台投入使用后坐席呼叫团队： 拟投入本项目中客服中心拟投入的坐席呼叫团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.5	1	1	1	1	1
6.4	技术	3.平台投入使用后一线运维服务人员团队： 拟投入本项目中一线运维服务人员团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.5	1	1	1	1	1
7	技术	服务要求 一体化运维监控及电话咨询服务团队制度规范要求（包括但不限于员工考勤、办公现场管理、员工行为规范、招聘与岗前培训及面试流程、质量管控流程、防疫管控等）和投标人的保密制度（人员保密协议等）以及数据安全及保密措施方案（对平台安全设计和数据安全保密工作措施）。 【主观分】	0-1	0.5	1	1	0.8	1	0.8
8.1	技术	1.技术角度： 平台运行保障制度及制定风险预测和规避风险的对策的解决方案。（1分）	0-1	0.5	0.8	1	1	1	1
8.2	技术	2.服务角度： 投诉处理、问题变更或升级处理流程、突发事件处理。（1分） 【主观分】	0-1	0.5	1	1	1	1	1



9	技术	<p>投标人提供其他承诺或者其他服务 对于采购人运维数据管理的要求，供应商提供相对应的其他承诺或者其他服务，包括但不限于投标人提供相关手段或产品支撑等。</p> <p><b>【主观分】</b></p>	0-1	0.5	0	1	1	0	1
10.1	技术	<p>演示内容 第一部分：一体化运维服务平台功能 1、运维基础架构监控系统： 资源全景总览，展示健康图分析，优良差数量，按告警级别严重、紧急、警告、提示统计（统计数量可逐级关联钻取至异常事件）。拓扑图浏览展示万兆和千兆链路数量，智能告警信息，用不同的颜色展示链路状态，链路卡片展示链路两端的设备名称、端口、额定功率、状态、带宽占比、可用率、网络延迟、告警数等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.2	技术	<p>2、自动化智能运维系统： 自动化运维能力：用户可通过可视化手段封装运维人员运维作业，并以服务的形式对用户开放，用户可直接使用，无需自己编码，包括节点流程、状态、详情，对执行失败的节点进行重试和跳过操作，支持查看和下载结果。</p>	0-2	0	0	2	0	0	0
10.3	技术	<p>3、运维门户及任务管理系统： 围绕业务系统构建监控能力，通过一个平台实现资产中心、运维中心、监控中心、告警中心的管理，可对大屏轮播设置和自动轮播、轮播频率，直观展示系统总数、资源、组件状况、告警事件等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.4	技术	<p>4、资产生命周期管理系统： 统计信息包括配置总数统计、变化趋势、分布、各模型下数目、最新告警、变更审批等模块。资产清单可按照不同的分组模型做展示，包括资源名称、状态、类型、IP、端口等信息，可对资产做分组操作和自动发现。</p>	0-2	0	2	2	2	0	0
10.5	技术	<p>5、ITSM流程管理系统： 包括工单、待办、草稿箱，展示工单列表指标包括流水号、标题、流程、状态、发起人、时间、步骤、处理人和更新时间；实现指标组合查询。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.6	技术	<p>第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块 1、来去电弹屏展示，包括来电号码、客户信息记录、话务记录、通话记录、录音听取等； 2、客户资料管理，包括新增、编辑、导入导出、字段编辑管理； 3、电话派单管理，包括工单新建、查询、流转、办理等；（0-1） 4、数据报表展示，包括通话报表、队列报表、坐席服务报表、外呼报表等。 说明：此4项演示，每满足1条演示内容要求的得1分，最高得4分，未提供演示的或者演示内容有缺漏、不满足的不得分。</p> <p><b>【客观分】</b></p>	0-4	0	3	4	3	3	3
合计			0-80	49	52.3	79	68.8	71.5	63.8

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（沈燕）

项目名称：一体化运维服务平台（QSZB-Z(F)-E22397(GK)）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州梓科有限公司	赛尔网络有限公司	杭州融至兴科技有限公司、杭州全胜通讯技术有限公司、北京软件股份有限公司、杭州融至兴科技有限公司（联合体）	浙江爱特电子股份有限公司	浙江星汉信息技术有限公司	杭州维服科技有限公司、杭州维服科技有限公司、华云天下（南京）科技有限公司、杭州恒朴电子科技有限公司（联合体）
1	商务资信	1.投标人提供与本项目一体化运维平台相关的（包括但不限于智能运维平台类、态势智能感知类、基础设施监控软件类、流程服务软件等）计算机软件著作权证书的，每提供1份得0.5分，最高得1.5分； 2.投标人提供与本项目一体化运维平台相关证书的每提供1份得0.5分，最高得1.5分。 3.投标人具有呼叫中心系统平台相关的计算机软件著作权证书的每提供1份得0.5分，最高得2分。 说明：投标人需提供证书扫描件，未提供不得分。 【客观分】	0-5	1.5	3.5	5	5	3.5	3
2	商务资信	投标人自2019年1月1日以来（以合同签订时间为准）同类合同业绩（以提供的合同扫描件为准）：每提供1份合同业绩得0.5分，最高得2分。 【客观分】	0-2	0	2	2	2	2	0.5
3	技术	不符合（负偏离）技术要求中标注“▲”条款（不可偏离）的投标无效； 满足招标文件明确的全部技术条款要求的该项得满分； 技术条款低于技术要求（负偏离）的每项扣3分； 负偏离14项及以上的投标无效。 【客观分】	0-40	40	28	40	40	40	40
4.1	技术	1.项目实施的组织安排（项目实施管理方案，质量监督方案，保障项目措施等）；和项目进度安排（进度阶段的划分以及工作量及工期安排等）；（1分）	0-1	0.5	0.7	0.9	0.8	0.8	0.8
4.2	技术	2.项目管理方案（管理规范 and 手段、项目管理控制、风险管理、项目的开发管理等）和设备设施的安装、调试、验收方法或方案；（1分）	0-1	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9
5.1	技术	第一部分：一体化运维服务平台功能模块技术方案功能模块（运维基础架构监控系统、自动化智能运维系统、资产生命周期管理系统、ITSM流程管理系统、运维门户及任务管理系统，共5项）技术解决方案。	0-2	1.5	1	1.8	1.7	1.7	1.8
5.2	技术	第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块技术方案功能模块（CTI呼叫控制模块、呼叫管理/监控/统计模块、呼叫数据记录模块、IVR交互式语音应答模块、API开发包、数字化实时录音模块，共6项）技术解决方案	0-2	1	1	1.8	1.6	1.6	1.5

5.3	技术	第三部分：一体化运维监控及电话咨询服务方案 一体化运维监控及电话咨询服务方案（一线运维人员详细操作流程、运维服务知识库、相应的一线运维人员服务记录等内容，包括但不限于组织架构、服务标准、服务工单条目、知识库记录条目、服务阶段性报告、验收文档等）。	0-2	1	1.2	1.8	1.8	1.6	1.6
5.4	技术	系统对接技术方案： 呼叫中心系统对二次开发和定制化能力及与第三方业务系统对接技术方案。（1分） 与采购人内部学校系统对接的技术方案（实现来电弹屏，小结，录音关联等呼叫中心功能）。（1分） 【主观分】	0-2	1	1	1.8	1.6	1.5	1.5
6.1	技术	1.前期开发部署项目团队： 1.拟投入的本项目负责人情况包括但不限于职称、类似项目经验等。本项目负责人具备国家人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得1分。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-1	0	1	1	1	1	1
6.2	技术	2.项目团队成员（除项目负责人外）人员配置情况：具备人社部或工信部颁发的高级系统架构设计师证书得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息安全管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的中级网络工程师得0.5分；同一人员多本证书或同一类证书多本不重复计分，最高得2分。 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-2	0	1	2	1	1.5	1.5
6.3	技术	2.平台投入使用后坐席呼叫团队： 拟投入本项目中客服中心拟投入的坐席呼叫团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.3	0.7	0.8	0.7	0.7	0.7
6.4	技术	3.平台投入使用后一线运维服务人员团队： 拟投入本项目中一线运维服务人员团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.3	0.7	0.8	0.7	0.7	0.7
7	技术	服务要求 一体化运维监控及电话咨询服务团队制度规范要求（包括但不限于员工考勤、办公现场管理、员工行为规范、招聘与岗前培训及面试流程、质量管控流程、防疫管控等）和投标人的保密制度（人员保密协议等）以及数据安全及保密措施方案（对平台安全设计和数据安全保密工作措施）。 【主观分】	0-1	0.8	0.3	0.9	0.8	0.8	0.6
8.1	技术	1.技术角度： 平台运行保障制度及制定风险预测和规避风险的对策的解决方案。（1分）	0-1	0.6	0.7	0.8	0.8	0.5	0.7
8.2	技术	2.服务角度： 投诉处理、问题变更或升级处理流程、突发事件处理。（1分） 【主观分】	0-1	0.6	0.7	0.8	0.8	0.5	0.7

9	技术	<p>投标人提供其他承诺或者其他服务 对于采购人运维数据管理的要求，供应商提供相对应的其他承诺或者其他服务，包括但不限于投标人提供相关手段或产品支撑等。</p> <p><b>【主观分】</b></p>	0-1	0.7	0	0.9	0.7	0	0.7
10.1	技术	<p>演示内容 第一部分：一体化运维服务平台功能 1、运维基础架构监控系统： 资源全景总览，展示健康图分析，优良差数量，按告警级别严重、紧急、警告、提示统计（统计数量可逐级关联钻取至异常事件）。拓扑图浏览展示万兆和千兆链路数量，智能告警信息，用不同的颜色展示链路状态，链路卡片展示链路两端的设备名称、端口、额定功率、状态、带宽占比、可用率、网络延迟、告警数等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.2	技术	<p>2、自动化智能运维系统： 自动化运维能力：用户可通过可视化手段封装运维人员运维作业，并以服务的形式对用户开放，用户可直接使用，无需自己编码，包括节点流程、状态、详情，对执行失败的节点进行重试和跳过操作，支持查看和下载结果。</p>	0-2	0	0	2	0	0	0
10.3	技术	<p>3、运维门户及任务管理系统： 围绕业务系统构建监控能力，通过一个平台实现资产中心、运维中心、监控中心、告警中心的管理，可对大屏轮播设置和自动轮播、轮播频率，直观展示系统总数、资源、组件状况、告警事件等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.4	技术	<p>4、资产生命周期管理系统： 统计信息包括配置总数统计、变化趋势、分布、各模型下数目、最新告警、变更审批等模块。资产清单可按照不同的分组模型做展示，包括资源名称、状态、类型、IP、端口等信息，可对资产做分组操作和自动发现。</p>	0-2	0	2	2	2	0	0
10.5	技术	<p>5、ITSM流程管理系统： 包括工单、待办、草稿箱，展示工单列表指标包括流水号、标题、流程、状态、发起人、时间、步骤、处理人和更新时间；实现指标组合查询。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.6	技术	<p>第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块 1、来去电弹屏展示，包括来电号码、客户信息记录、话务记录、通话记录、录音听取等； 2、客户资料管理，包括新增、编辑、导入导出、字段编辑管理； 3、电话派单管理，包括工单新建、查询、流转、办理等；（0-1） 4、数据报表展示，包括通话报表、队列报表、坐席服务报表、外呼报表等。 说明：此4项演示，每满足1条演示内容要求的得1分，最高得4分，未提供演示的或者演示内容有缺漏、不满足的不得分。</p> <p><b>【客观分】</b></p>	0-4	0	3	4	3	3	3
合计			0-80	50.6	49.3	78	66.9	68.3	61.2

专家（签名）：

## 技术商务资信评分明细（杨武健）

项目名称：一体化运维服务平台（QSZB-Z(F)-E22397(GK)）

序号	评分类型	评分项目内容	分值范围	杭州梓科有限公司	赛尔网络有限公司	杭州融至有限公司、杭州全胜通讯技术有限公司、北京宝兰德股份有限公司、杭州融至有限公司（联合体）	浙江爱特电子股份有限公司	浙江星汉信息技术有限公司	杭州维服科技有限公司、杭州维服科技有限公司、华云天下（南京）科技有限公司、杭州恒朴电子科技有限公司（联合体）
1	商务资信	1.投标人提供与本项目一体化运维平台相关的（包括但不限于智能运维平台类、态势智能感知类、基础设施监控软件类、流程服务软件等）计算机软件著作权证书的，每提供1份得0.5分，最高得1.5分； 2.投标人提供与本项目一体化运维平台相关证书的每提供1份得0.5分，最高得1.5分。 3.投标人具有呼叫中心系统平台相关的计算机软件著作权证书的每提供1份得0.5分，最高得2分。 说明：投标人需提供证书扫描件，未提供不得分。 【客观分】	0-5	1.5	3.5	5	5	3.5	3
2	商务资信	投标人自2019年1月1日以来（以合同签订时间为准）同类合同业绩（以提供的合同扫描件为准）：每提供1份合同业绩得0.5分，最高得2分。 【客观分】	0-2	0	2	2	2	2	0.5
3	技术	不符合（负偏离）技术要求中标注“▲”条款（不可偏离）的投标无效； 满足招标文件明确的全部技术条款要求的该项得满分； 技术条款低于技术要求（负偏离）的每项扣3分； 负偏离14项及以上的投标无效。 【客观分】	0-40	40	28	40	40	40	40
4.1	技术	1.项目实施的组织安排（项目实施管理方案，质量监督方案，保障项目措施等）；和项目进度安排（进度阶段的划分以及工作量及工期安排等）；（1分）	0-1	0.5	0.8	0.9	0.8	0.8	0.8
4.2	技术	2.项目管理方案（管理规范 and 手段、项目管理控制、风险管理、项目的开发管理等）和设备设施的安装、调试、验收方法或方案；（1分）	0-1	0.5	0.8	0.8	0.8	0.8	0.8
5.1	技术	第一部分：一体化运维服务平台功能模块技术方案功能模块（运维基础架构监控系统、自动化智能运维系统、资产生命周期管理系统、ITSM流程管理系统、运维门户及任务管理系统，共5项）技术解决方案。	0-2	0.8	1.3	1.8	1.7	1.6	1.6
5.2	技术	第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块技术方案功能模块（CTI呼叫控制模块、呼叫管理/监控/统计模块、呼叫数据记录模块、IVR交互式语音应答模块、API开发包、数字化实时录音模块，共6项）技术解决方案	0-2	0.8	1.2	1.8	1.7	1.7	1.7

5.3	技术	第三部分：一体化运维监控及电话咨询服务方案 一体化运维监控及电话咨询服务方案（一线运维人员详细操作流程、运维服务知识库、相应的一线运维人员服务记录等内容，包括但不限于组织架构、服务标准、服务工单条目、知识库记录条目、服务阶段性报告、验收文档等）。	0-2	0.8	1.3	1.8	1.7	1.6	1.7
5.4	技术	系统对接技术方案： 呼叫中心系统对二次开发和定制化能力及与第三方业务系统对接技术方案。（1分） 与采购人内部学校系统对接的技术方案（实现来电弹屏，小结，录音关联等呼叫中心功能）。（1分） 【主观分】	0-2	1	1.4	1.8	1.7	1.6	1.6
6.1	技术	1.前期开发部署项目团队： 1.拟投入的本项目负责人情况包括但不限于职称、类似项目经验等。本项目负责人具备国家人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得1分。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-1	0	1	1	1	1	1
6.2	技术	2.项目团队成员（除项目负责人外）人员配置情况：具备人社部或工信部颁发的高级系统架构设计师证书得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息系统项目管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的高级信息安全管理师得0.5分，具备人社部或工信部颁发的中级网络工程师得0.5分；同一人员多本证书或同一类证书多本不重复计分，最高得2分。 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。	0-2	0	1	2	1	1.5	1.5
6.3	技术	2.平台投入使用后坐席呼叫团队： 拟投入本项目中客服中心拟投入的坐席呼叫团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.5	0.8	0.9	0.8	0.8	0.8
6.4	技术	3.平台投入使用后一线运维服务人员团队： 拟投入本项目中一线运维服务人员团队人员的配置情况：包括但不限于类似项目经验、人员数量、配置等。（1分） 说明：要求投标人提供投入人员分工配备表和近三个月在职的社保缴费证明或者其他在职证明材料扫描件及人员职称证书扫描件，未提供均不得分。 【主观分】	0-1	0.5	0.7	0.8	0.8	0.8	0.8
7	技术	服务要求 一体化运维监控及电话咨询服务团队制度规范要求（包括但不限于员工考勤、办公现场管理、员工行为规范、招聘与岗前培训及面试流程、质量管控流程、防疫管控等）和投标人的保密制度（人员保密协议等）以及数据安全及保密措施方案（对平台安全设计和数据安全保密工作措施）。 【主观分】	0-1	0.6	0.7	0.8	0.8	0.7	0.7
8.1	技术	1.技术角度： 平台运行保障制度及制定风险预测和规避风险的对策的解决方案。（1分）	0-1	0.5	0.5	0.9	0.8	0.6	0.7
8.2	技术	2.服务角度： 投诉处理、问题变更或升级处理流程、突发事件处理。（1分） 【主观分】	0-1	0.5	0.6	0.9	0.8	0.5	0.7

9	技术	<p>投标人提供其他承诺或者其他服务 对于采购人运维数据管理的要求，供应商提供相对应的其他承诺或者其他服务，包括但不限于投标人提供相关手段或产品支撑等。</p> <p><b>【主观分】</b></p>	0-1	0.5	0	1	1	0	1
10.1	技术	<p>演示内容 第一部分：一体化运维服务平台功能 1、运维基础架构监控系统： 资源全景总览，展示健康图分析，优良差数量，按告警级别严重、紧急、警告、提示统计（统计数量可逐级关联钻取至异常事件）。拓扑图浏览展示万兆和千兆链路数量，智能告警信息，用不同的颜色展示链路状态，链路卡片展示链路两端的设备名称、端口、额定功率、状态、带宽占比、可用率、网络延迟、告警数等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.2	技术	<p>2、自动化智能运维系统： 自动化运维能力：用户可通过可视化手段封装运维人员运维作业，并以服务的形式对用户开放，用户可直接使用，无需自己编码，包括节点流程、状态、详情，对执行失败的节点进行重试和跳过操作，支持查看和下载结果。</p>	0-2	0	0	2	0	0	0
10.3	技术	<p>3、运维门户及任务管理系统： 围绕业务系统构建监控能力，通过一个平台实现资产中心、运维中心、监控中心、告警中心的管理，可对大屏轮播设置和自动轮播、轮播频率，直观展示系统总数、资源、组件状况、告警事件等信息。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.4	技术	<p>4、资产生命周期管理系统： 统计信息包括配置总数统计、变化趋势、分布、各模型下数目、最新告警、变更审批等模块。资产清单可按照不同的分组模型做展示，包括资源名称、状态、类型、IP、端口等信息，可对资产做分组操作和自动发现。</p>	0-2	0	2	2	2	0	0
10.5	技术	<p>5、ITSM流程管理系统： 包括工单、待办、草稿箱，展示工单列表指标包括流水号、标题、流程、状态、发起人、时间、步骤、处理人和更新时间；实现指标组合查询。</p>	0-2	0	0	2	0	2	0
10.6	技术	<p>第二部分：一体化运维呼叫中心系统功能模块 1、来去电弹屏展示，包括来电号码、客户信息记录、话务记录、通话记录、录音听取等； 2、客户资料管理，包括新增、编辑、导入导出、字段编辑管理； 3、电话派单管理，包括工单新建、查询、流转、办理等；（0-1） 4、数据报表展示，包括通话报表、队列报表、坐席服务报表、外呼报表等。 说明：此4项演示，每满足1条演示内容要求的得1分，最高得4分，未提供演示的或者演示内容有缺漏、不满足的不得分。</p> <p><b>【客观分】</b></p>	0-4	0	3	4	3	3	3
合计			0-80	49	50.6	78.2	67.4	68.5	61.9

专家（签名）：