

### Mục 3. Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật

#### Đánh giá theo phương pháp đạt/không đạt

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-HSĐT 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 đánh giá		Sử dụng tiêu chí đạt/không đạt
<b>I</b>	<b>PHẠM VI CUNG CẤP DỊCH VỤ</b>		
<b>1</b>	Phạm vi cung cấp	a) Có Bảng phạm vi cung cấp dịch vụ đáp ứng Mẫu số 01A Chương IV-E-HSMT; b) Văn bản/Thư cam kết cung cấp dịch vụ, hỗ trợ kỹ thuật của nhà sản xuất, hoặc văn bản xác nhận đại lý ủy quyền, đối tác cung cấp dịch vụ chính hãng do hãng sản xuất cấp đối với hàng hóa, dịch vụ nêu tại Mẫu số 01A - Phạm vi cung cấp hoặc tài liệu	Đạt

<sup>1</sup> Đối với gói thầu áp dụng chào hàng cạnh tranh, không yêu cầu về năng lực, kinh nghiệm theo quy định của Mục này nhưng nhà thầu tham dự thầu phải cam kết có đủ năng lực, kinh nghiệm để thực hiện gói thầu (nội dung về cam kết được thực hiện cùng với đơn dự thầu khi nhà thầu nộp E-HSĐT), trong trường hợp này, nhà thầu không phải cung cấp tài liệu chứng minh năng lực, kinh nghiệm.

		chứng minh tương đương	
		Không có nội dung yêu cầu tại mục a) hoặc mục b) hoặc có nhưng nội dung nhưng không đáp ứng yêu cầu.	Không đạt
2	Có hệ thống quản lý hỗ trợ khách hàng và đầu mối để tiếp nhận, ghi nhận, phản hồi các yêu cầu xử lý sự cố	Nhà thầu có hệ thống quản lý hỗ trợ khách hàng và đầu mối để tiếp nhận, ghi nhận, phản hồi các yêu cầu xử lý sự cố	Đạt
		Nhà thầu không có hệ thống quản lý hỗ trợ khách hàng và đầu mối để tiếp nhận, ghi nhận, phản hồi các yêu cầu xử lý sự cố	Không đạt
3	Mức độ hiểu biết về hệ thống phần mềm thư viện hiện tại của Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh	Nhà thầu phải am hiểu nhất định về hệ thống phần mềm thư viện hiện tại của Hệ thống thư viện Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh	Đạt
		Nhà thầu không am hiểu về hệ thống phần mềm thư viện hiện tại của Hệ thống thư viện Đại học Quốc gia Hồ Chí Minh	Không đạt
4	Biện pháp tổ chức cung cấp dịch vụ	Có thuyết minh biện pháp tổ chức thực hiện dịch vụ đáp ứng yêu cầu của gói thầu, phù hợp với tiến độ đề xuất thực hiện.	Đạt
		Không thuyết minh biện pháp tổ chức thực hiện dịch vụ hoặc có nhưng không đáp ứng yêu cầu của gói thầu, không phù hợp với tiến độ đề xuất thực hiện.	Không đạt
5	Giải pháp và kế hoạch thực hiện	Có thuyết minh về giải pháp và kế hoạch thực hiện công việc khoa học đáp ứng yêu cầu của gói thầu, phù hợp với tiến độ thực hiện.	Đạt
		Không trình bày hoặc thiếu nội dung cơ bản, kế hoạch triển khai không hợp lý	Không đạt
6	Quy trình hỗ trợ	Nhà thầu có quy trình hỗ trợ rõ ràng, đầy đủ các bước. Phân rõ trách nhiệm của khách hàng, bộ phận hỗ trợ và cán bộ kỹ thuật trong quy trình.	Đạt
		Nhà thầu không có quy trình hỗ trợ hoặc quy trình hỗ trợ không rõ ràng, không thể hiện đầy đủ các bước. Quy trình hỗ trợ không xác định rõ trách nhiệm của khách hàng, bộ phận hỗ trợ và cán bộ kỹ thuật trong quy trình.	Không đạt