投标文件制作工具软件日常运营考核办法

为不断提升市场化投标文件制作工具的服务质量，入围的市场化投标文件制作工具上线运营后，苏州市公共资源交易中心张家港分中心对所有市场化投标文件制作工具及其运营单位进行日常考核，并根据考核结果发起整改通知，运营单位收到整改通知后，应在规定时间内对投标文件制作工具进行整改升级。对于年度考核得分低于70分或存在重大运营问题的运营单位，中心将停止合作。

一、扣分项（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标类别** | **考核指标** | **分值** |
| 1 | 服务响应 | 未公布咨询电话，或者咨询电话通道无效（长时间打不通）而导致投诉的 | 5分/次 |
| 2 | 未及时更新操作手册而导致投诉的 | 5分/次 |
| 3 | 未发布操作手册，或者操作手册内容不符的 | 10分/次 |
| 4 | 对于问题咨询、处理不及时而导致投诉的 | 10分/次 |
| 5 | 对于问题咨询、处理不及时造成重大影响的 | 20分/次 |
| 6 | 工具运营 | 操作日志文件未按照法律法规以及云计算中心相关要求进行存储 | 10分/次 |
| 7 | 未及时配合云计算中心完成等保三级、漏洞扫描等安全检查工作 | 10分/次 |
| 8 | 工具或系统经查有重大安全隐患的 | 20分/次 |
| 9 | 因投标工具原因，导致项目交易流程中断 | 20分/次 |
| 10 | 行为规范 | 干涉投标人自主选择市场化投标工具 | 40分/次 |
| 11 | 未能及时有效完成相关问题整改或对相关工作拒不配合的。 | 40分/次 |
| 12 | 支付服务 | 对于流标等情形未及时进行工具费退款 | 10分/次 |
| 13 | 未能及时向投标人开具发票 | 10分/次 |
| 14 | 其他 | 发生其他违反苏州市公共资源交易中心张家港分中心管理要求的情形 | 10-40分/次 |

二、一票否决项 **（如发生以下情形，一经查实将直接取消相关运营资格，涉及的相关违法犯罪行为将移交相关部门处理）**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **考核指标** |
| 1 | 泄露投标人名单、投标报价等应当保密的信息 |
| 2 | 未经授权违规使用交易数据 |
| 3 | 无法按照要求与电子交易系统进行数据交互 |
| 4 | 发生违反国家法律、行政法规以及政策规定的情形 |

备注：1.其他日常运营中出现的情况，由苏州市公共资源交易中心张家港分中心和运营方双方协商处理。

2.苏州市公共资源交易中心张家港分中心有权根据工作需要调整运营考核办法。