



八鄉中心小學  
PAT HEUNG CENTRAL PRIMARY SCHOOL  
元朗八鄉錦上路蓮花地 199 號  
199 LIN FA TEI, KAM SHEUNG ROAD, PAT HEUNG, YUEN LONG, N.T.  
Tel: 24881520 Fax: 24881847

---

學校檔號：PHCPS/TSS/2018-2019

敬啟者：

招 標  
承投駐校技術支援服務(TSS)

現誠邀 貴公司承投提供投標附表上所列的服務。投標表格必須一式兩份，置於密封信封內，信封面清楚註明：『承投駐校技術支援服務投標書』。並於截標日期 **2018 年 6 月 21 日(星期三)下午四時前** 交往八鄉中心小學校務處投標箱。逾期投標，概不受理。

貴公司的投標書有效期為 90 天，由上述截標日期起計。如在有效期內仍未接獲通知，則是次投標可視作落選論。另外亦請注意， 貴公司必須填妥投標表格第 II 部分，否則概不受理。倘 貴公司未能或不擬投標，亦煩請盡快把本函寄回上述地址，並列明不擬投標的原因。

如有查詢，請致電 24881520 與 文子麟先生聯絡。專此奉達，敬祝

台安！

校長 黎婉珊 謹啟

2018 年 5 月 29 日

承辦服務投標表格  
承辦駐校技術支援服務(TSS)

學校名稱：八鄉中心小學  
學校地址：元朗八鄉錦上路蓮花地199號  
學校檔號：PHCPS/TSS/2018-2019  
截標日期 / 時間：2018 年 6 月 21 日下午四時正

第 I 部份

下方簽署人願意按照正式訂單上訂明的日期及所列的項目及/或服務，以及校方所提出的細則，提供投標附表上所列項目的服務。下方簽署人知悉，所有未經特別註明的項目，均須按照該細則的規定提供服務；投標書由上述截標日期起計 90 天內仍屬有效；校方不一定採納索價最低的投標書或任何一份標書。下方簽署人亦保證其公司的商業登記証及僱員補償保險均屬有效，而其公司所提供的服務不會損壞學校的校舍。

第 II 部份

再行確定投標書的有效期

有關本投標書的第 I 部份，現再確定本公司的投標書有效期由29-5-2018開始為期 90 天。下方簽署人亦同意，投標書的有效期一經再行確定，其公司就該事項註明於投標表格內的預印條文，即不再適用。

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

公司蓋章：\_\_\_\_\_

簽署人：\_\_\_\_\_

職 銜：\_\_\_\_\_  
(請註明職位，例如董事、經理、秘書等)

上方簽署人已獲授權，代表：

\_\_\_\_\_公司簽署投標書，該公司在香港

註冊的辦事處地址為\_\_\_\_\_

電話號碼：\_\_\_\_\_

公司網址：\_\_\_\_\_

傳真號碼：\_\_\_\_\_

公司電郵：\_\_\_\_\_

### 第 III 部份

1. 《防止賄賂條例》，在學校採購過程中，如學校員工接受供應商和承辦商提供的利益，或供應商和承辦商向學校員工提供利益，均屬違法。
2. 學校員工或供應商和承辦商任何一方或雙方如有干犯上述違法行為，有關投標書將不獲考慮；即使已獲委聘，所簽訂的有關合約亦會被宣告無效。

### 第 VI 部份

#### 八鄉中心小學 申報利益表

1. 你在八鄉中心小學內有沒有人或業務利益關係(註譯 1)  
有 / 沒有 #  
如有的話，請說明。

---

---

2. 你的家人或親屬(註譯 2)有沒有擔任此學校的現任職位？有 / 沒有#

---

---

#### 註譯

註譯(1) 個人利益包括你參予經營 / 承包學校的各項服務等。

註譯(2) 你的家人或你的親屬包括：

- (a) 你的配偶；
- (b) 你的父母；
- (c) 你的配偶父母；
- (d) 你的已弟姊妹及其配偶；以及
- (e) 你或你的配偶的子女及其配偶。

---

申報人簽署

---

申報人姓名

---

日期

# 請將不適用的刪去

投標附表

	項目	數目	單價	總數(港幣\$)
1	駐校技術支援服務(合約期為十二個月) *詳情請參閱附件一至八	1		
			總價(港幣\$)	

本公司 / 本人明白，如成為中標公司，便有責任履行投標書的條款。如未能履行條款，貴校有權追討因此招致之損失。

聯絡人姓名： \_\_\_\_\_

公司印章： \_\_\_\_\_

獲授權簽署投標書的代表簽署： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

## 附件一

### 1. 緒言

八鄉中心小學（以下簡稱「本校」），現招標聘請服務供應商在二零一八年九月一日至二零一九年八月三十一日期間，為本校提供技術支援服務。

### 2. 技術支援服務概要

#### 2.1 服務目標

為學校提供技術支援服務的目標如下：

- (甲) 讓學校取得一站式服務，以解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜；
- (乙) 減輕學校在日常行政、操作和管理電腦設施方面的工作量；以及
- (丙) 輔助學校裝置/配置特定用途的硬件和軟件。

#### 2.2 服務範圍

##### 2.2.1 服務類別

###### (甲) 修復支援服務

服務供應商/技術支援服務人員必須為學校提供修復支援服務，以解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜。提供此類服務，目的是盡可能在最短的時間內，並在最少數據損失的情況下，修復有關的電腦設施，以及盡量減少中斷服務的時間和對學校造成的不便。修復支援工作臚列於附件二。

###### (乙) 操作性支援服務

服務供應商/技術支援服務人員必須執行操作性支援工作，以減輕學校在日常行政、操作和管理電腦設施方面的工作。操作支援工作至少須包括下列工作範圍，有關的支援工作臚列於附件二。

- ◆ 網絡操作
- ◆ 用戶戶口和資源管理
- ◆ 更新軟件，並提升其功能
- ◆ 伺服器和工作站的內務整理
- ◆ 周邊設備的內務整理
- ◆ 互聯網服務
- ◆ 保安
- ◆ 用戶支援
- ◆ 軟件資產管理和報告

(丙) 特定工作支援服務

服務供應商/技術支援服務人員必須提供特定工作支援服務，為學校裝置及/或配置特定用途的電腦設備。有關的特定工作支援服務臚列於附件二。

2.2.2 與硬件和軟件維修服務的關係

技術支援服務並不包括校內硬件和軟件的維修服務。學校根據附件三所載各項計劃購置的硬件和軟件設備，應由有關的硬件和軟件供應商提供維修服務。這些供應商須為學校提供所需的預防及故障維修服務，使有關設備能正常和妥善地運作。

技術支援服務人員應協助學校解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜。在維修服務事宜上，技術支援服務人員負責協助學校聯絡有關的供應商/維修保養服務合約供應商，並監察所進行的維修工作。

2.3 技術支援服務人員

學校所聘用的技術支援服務人員須具備能處理附件四所載校內網絡事故所需的專業技術和經驗。他/她至少須具備附件五所載的資歷。此外，學校要求技術支援服務人員(或透過服務供應商(如有者)採取措施)不得在校內作出附件六所載的任何行為。

## 附件二-技術支援工作清單

每類支援服務所涵蓋的支援工作至少須包括下列項目：

### 操作性支援工作

#### (一) 網絡操作

- 就網絡的整體運作進行預防性檢查、維修保養和監察，例如系統記錄檢查、軟件設定的微調；
- 檢討網絡的連接和重新配置的情況；
- 提出建議，以便改善網絡的表現和可靠程度，以及電腦系統資源的運用情況；以及
- 與其他有關方面（如政府供應商）協調，以便提升、重組、遷移或合併網絡。

#### (二) 用戶戶口及資源管理

- 增設和刪減用戶戶口，以及更改性能；
- 就共用資源(例如檔案和打印機)進行所需的硬件和軟件配置；
- 為用戶設定儲存量的限額；
- 界定系統政策及用戶的設定檔；以及
- 進行數據備份及復原，並按需要向用戶提供指引。

#### (三) 軟件的更新和提升

- 使用所需的更新、修補和糾錯服務等套裝，更新系統和應用軟件，例如更新抗電腦病毒軟件識別碼的檔案；
- 提供軟件版本的升級服務，例如網絡操作系統、軟件驅動程式、抗電腦病毒軟件及在局域網運用的應用軟件等；以及
- 進行小規模的軟件安裝、按設定規格發展系統及配置等工作。

#### (四) 伺服器及工作站的內務整理

- 監察和維持伺服器及工作台機器的配置情況；
- 查閱電腦內務整理工作報告、系統及錯誤記錄；
- 進行電腦病毒檢查，並協助用戶復原系統/數據；以及
- 協助用戶在提升軟件版本前，把數據檔案備份，然後在安裝升級軟件後，重新載入數據檔案，並在有需要時向用戶提供指引和軟件升級方案。

#### (五) 周邊設備的內務整理

- 更新驅動程式；以及
- 更換打印機的色粉盒及油墨盒。

#### (六) 互聯網服務

- 與其他有關方面（例如場地的互聯網服務供應商協調），以便對網絡的互聯網連接提供支援、維修保養和監察表現；以及
- 支持和維持互聯網服務伺服器，例如網絡伺服器、代理服務器和電子郵件服务器等。

- (七) 保安
- 維持網絡的保安；以及
  - 實施所需的保安政策，以保護網絡。
- (八) 用戶支援
- 協助用戶設立適合教與學/學校行政的網絡環境；以及
  - 就已安裝硬件及軟件的一般使用事宜，向用戶提供支援。
- (九) 軟件資產管理及報告
- 在開始提供服務時，備存初步物品清單；
  - 定期點算物品清單，特別是軟件項目，從而協助用戶確保場地內所有機器都沒有裝設非法軟件；
  - 為顯示所實施的解決方法和硬件及軟件的升級情況，擬備和更新網絡圖和其他系統文件；
  - 為每一場地擬備管理報告、技術支援服務報告和物品清單報告；以及
  - 為政府擬備管理報告和用戶滿意程度報告，以供作統計分析、主動採取的跟進行動建議、服務的監察和長遠策劃用途。

#### 修復支援工作

- (一) 找出問題所在，盡可能在最短的時間內，並在最少數據損失的情況下，修復網絡、伺服器或工作站的故障，以期盡量減少中斷服務的時間和對用戶造成的不便；
- (二) 建議修復故障的方法，並予以執行。假如所執行的是臨時解決方法，則服務供應商會清楚告知局域網管理員，並向他建議長遠的解決方法；
- (三) 如有需要，與其他有關方面聯絡和跟進，以執行有關的解決方法；
- (四) 就有關事故向用戶作出初步匯報，並告知最新進展，直至有關事件已獲解決；
- (五) 協助其他供應商找出因技術上不可互相兼容而產生的故障，並與各供應商協調，以期共同解決問題；
- (六) 如故障是與場地工作和缺乏電源有關，則建議局域網管理員與各政府部門或有關方面聯絡，以便作出跟進；以及
- (七) 備存問題的詳情和更新系統內的資料，所須備存的資料包括受影響學校的名稱、有關局域網管理員的資料(姓名、職級及電話號碼)、受影響用戶的資料(姓名、職級及電話號碼)、故障所屬的類別、作出回應的時間、來電/完成修復工作的日期和時間、處理問題人員的姓名及職級、事件說明、所提供服務的詳情、所進行的修復工作、對用戶的影響、所採取的跟進行動、改善建議、建議把問題升級處理等等。

## 特定支援工作

- (一) 大規模的硬件及軟件安裝、按設定規格發展系統及配置的工作；
- (二) 代表用戶就新購置的硬件和軟件進行驗收測試，這些硬件和軟件將會由政府供應商安裝於網絡上；
- (三) 搬移設備和重新配置系統；
- (四) 在有人事變動時，向新履任的局域網管理員提供實務簡介/培訓；
- (五) 數據轉移服務；以及
- (六) 其他有關的活動，以達到服務的需求。

### 附件三-服務所涵蓋的硬件和軟件

合約服務供應者/技術支援人員應為學校就下列計劃及詳列於學校資產登記冊內的所有電腦設備提供技術支援服務：

- (一) 學校行政及管理系統（校管系統）
- (二) 為小學提供多媒體電腦計劃（ED1）
- (三) 加強在學校教育使用資訊科技設施計劃（ED3/ED5）
- (四) 多媒體學習中心計劃（電腦及相關的視聽設備）
- (五) 資訊科技研習中心計劃
- (六) 基礎設施改善計劃
- (七) 學校的教育專用內聯網計劃

#### 附件四-系統/網絡故障程度的分類

一般來說，網絡和電腦設備的故障可分為下列三類：

故障類別	說明	常見成因
重大/緊急	系統 /網絡完全無法操作，並對學校的行政和教學 工作構成重大影響，必須盡快修復。	(i)伺服器、裝有重要應用程式的工作站、集線器、路由器、交接器等發生故障；  (ii)電力供應中斷，以致上文第(i)項所述設備不能操作；  (iii)重要應用程式(例如校管系統)的功能出現問題；  (iv)網絡主幹出現問題；  (v)導線出現問題，以致上文第(i)項所述設備的連接中斷；以及  (vi)通訊線路出現問題。
主要	系統/網絡的效能大為遜色，以致學校的行政和教學工作等重要事務受到影響	(i)集線器 / 交接器 / 路由器的埠中有多個埠發生故障；  (ii)嚴重的數據小包傳輸錯誤；以及  (iii)共用應用程式的功能出現問題。
一般	已連接網絡或獨立裝設的工作站未能妥善操作	(i)硬件發生故障；  (ii)應用程式的功能出現問題；以及  (iii)導線出現問題。

### 操作上的支援

項目		最低服務水平
局域網	一個月內停止運作次數	不超過3次
	一個月內停止運作的累積時數	不超過10小時
	事先通知有關預定的停止運作時間	停止運作前至少7天
每項設備	一個月內每項設備停止操作次數	不超過3次
	一個月內每項設備停止操作的累積時數	不超過10小時
備份及復原	一個月內未能成功備份的次數	不超過1次
	重新備份那些未能備份的資料	1天內
	備份及復原可靠性測試成功率	100%

### 特別支援服務

項目	最低服務水平
@	@

@由服務供應商提出

## 附件五-技術支援服務人員

技術支援服務人員的職責至少須包括下列各項：

- (一) 作為場地內的單一聯絡點，就所有資訊科技設施的操作性支援事宜，與各有關方面聯絡；
- (二) 提供修復支援，以解決一切因使用電腦設施而引致的問題和支援方面的事宜；
- (三) 就電腦設施的日常行政、操作和管理方面進行操作性支援工作；
- (四) 執行有關為特定用途裝置及/或配置電腦設施的指定工作，包括協助用戶驗收新購置的硬件、軟件及/或推行服務；
- (五) 應學校提出要求時擬備報告，包括軟件資產管理的物品清單報告；以及
- (六) 就場地內有關操作資訊科技設施的一般事宜，提供技術支援，包括已安裝的硬件和軟件的一般使用事宜。

技術支援服務人員須具備下列的基本資歷：

- (一) 修畢中七或以上課程或具備同等學歷(應徵者如已修畢兩年全日制文憑或證書課程，而有關課程的入學條件為必須完成中五課程，則可視為具有相等學歷。)；
- (二) 持有微軟合格專業視窗NT/2000/2003伺服器證書及微軟合格專業 NT工作站 / 2000證書 / XP證書Microsoft Certified Professional on Microsoft ( Windows NT/2000/2003 Server and NT Workstation/2000 Professional/XP Professional Certificates ) ；
- (三) 在廣域網/局域網網絡支援方面的設計、鋪設和維修及管理方面，具有不少於一年的相關經驗；
- (四) 對網絡操作系統、網絡設備、網絡軟件，以及其他硬件和軟件有充分認識；
- (五) 對通訊協定（例如TCP/IP）有充分認識；
- (六) 具有支援和管理網絡伺服器方面的實際經驗；
- (七) 善於剖析和解決問題；
- (八) 能就已裝設的廣域網/局域網擬訂日常操作指引和程序；以及
- (九) 能書寫流暢中、英文，並能操流利粵語和英語。

## 附件六-行為守則

### 駐校技術支援服務人員每天工作時間

1.	任職日期：二零一八年九月一日至二零一九年八月三十一日 (二零一八年八月二十八至三十一日到校進行交接。)
2.	上班時間：上午九時至下午五時(星期一至五)； 上午九時至下午一時(星期六)
3.	假期：將根據公眾假期及勞工假期放假。

若駐校技術支援服務人員休假或病假時，服務供應商必須安排人員替假。

技術支援服務人員不得在學校作出下列行為：

- ◆ 作出任何有可能危及本身或他人安全的行為；
- ◆ 蓄意損壞任何財物；
- ◆ 飲用含酒精的飲料；
- ◆ 進入學校範圍內任何無須提供服務的地方；
- ◆ 值勤期間沒有穿制服或佩戴公司職員證；
- ◆ 打架；
- ◆ 賭博、偷竊或作出任何刑事罪行；
- ◆ 吸煙；
- ◆ 使用粗言穢語。

## 附件七-服務水平

合約服務供應商必須達到下列的最低服務水平（不包括服務時間以外的時間及硬件維修保養時間）：

### 整體

項目	最低服務水平
接聽電話的回應時間	少於30秒
電話留言及電子郵件查詢的回應時間	少於60分鐘
回應用戶投訴及查詢的時間	同日內

### 修復支援

項目	最低服務水平
提供解決方法，使發生緊急故障的系統/網絡或 發生不超過4小時重大故障的系統/網絡能恢復正常運作所需的時間 (有關係統/網絡故障程度的分類，請參閱附件四)。	
提供解決方法，使發生一般故障的系統/網絡能恢復正不超過10小時常運作所需的時間	

## 附件八-報告

### 物品清單報告

這份報告至少應載有下列資料：

- ◆ 每項硬件的牌子名稱、型號、序號、購買日期和配置等資料
- ◆ 每項軟件的使用許可證編號、版本型號、購買日期等資料
- ◆ 各項有關文件的名稱、最後更新日期等資料

### 技術支援服務報告

這份定期報告扼述在報告期內，服務供應商為學校所提供的技術支援服務。這份報告至少應載有下列資料：

### 修復支援

就每宗經報告的事故而言：

- ◆ 學校報告發生事故的日期和時間
- ◆ 事故詳情
- ◆ 服務供應商負責人員的姓名
- ◆ 該事故屬何種故障類別（故障類別的定義見載於附件四）
- ◆ 解決方法的說明
- ◆ 完成修復工作的日期和時間，以及修復工作所需的時間

### 操作性支援

- ◆ 服務供應商負責人員的姓名
- ◆ 在報告涵蓋月份內，服務供應商為學校提供駐校技術支援服務的總時數
- ◆ 已進行的常規支援工作一覽表
- ◆ 服務供應商承諾所提供的服務表現，並確認已按照所承諾的服務水平提供服務
- ◆ 駐校技術支援服務人員所進行的操作支援工作的每日記錄
- ◆ 駐校技術支援服務人員簽到表

### 特別工作支援

- ◆ 服務供應商負責人員的姓名
- ◆ 有關工作的說明
- ◆ 用戶對有關工作的需求
- ◆ 服務供應商在報告涵蓋月份所進行的工作
- ◆ 服務供應商在報告涵蓋月份所提供的可交付物品
- ◆ 自開始提供服務至今的時間
- ◆ 服務進度與原定計劃比較的撮要

八鄉中心小學  
駐校技術支援服務(TSS)  
招標章程

一、請簡述以下各項於標書內：

- ◆ 機構服務範圍。
- ◆ 曾為其他學校提供相關服務或產品之經驗。
- ◆ 列明招標項目所能提供之額外服務(如有)。

二、注意事項

- ◆ 如中標公司未能提供標書全部或部份服務或產品，本校有權單方面中止合約而不作任何賠償。

學校檔號: PHCPS/TSS/2018-2019

截標日期: 2018年6月21日

(星期三)下午四時

寄新界元朗八鄉錦上路蓮花地199號  
八鄉中心小學校長收

請將此回郵地址貼在信封上  
(投標者勿將身份寫在此信封上)