



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

## 第 2/2020 號 公開招標

### 電腦支援服務台服務

### 解釋會問題及請求解釋之申請的解答



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

1. **問題：**  
服務要求 95%以上 1 小時內到場支援，是否全年計算一次？  
**解答：**  
根據“承投規則第二部分技術條款”的第 2.2.2.9 中要求，每月提供技術支援的統計數據，包括：技術支援請求提出數量、已處理數量、不達標數量。有關統計需按月計算。
  
2. **問題：**  
服務不達標的準則是甚麼？  
**解答：**  
不符合“承投規則第二部分技術條款”的各項服務要求。
  
3. **問題：**  
行政公職局現時是否用這類的服務平台？可否簡單講述支援流程？  
**解答：**  
是。服務台由中標者提供，故此按理服務流程由其制定。
  
4. **問題：**  
服務台的系統是否由供應商提供？  
**解答：**  
是。
  
5. **問題：**  
服務台的每月報告內容是甚麼？  
**解答：**  
可參考“承投規則第二部分技術條款”的第 2.2.2.9 項及 2.2.2.10 項要求的內容。
  
6. **問題：**  
一小時內到場支援由何時開始計時？  
**解答：**  
根據“承投規則第二部分技術條款”的第 2.2.2.3 項所述：支援人員在接獲技術支援求助後一小時內到達現場進行技術



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

支援。

7. 問題：

電腦硬件損壞，是否由供應商提供硬件？

解答：

不是。

8. 問題：

設備內部的硬件維修，是否由支援人員提供？

解答：

看維修實際情況而定，如更換部件或調整設置，支援員必須具備此類用戶端設備基本維修知識。

9. 問題：

屬於選舉大型活動的工作，會否要求供應商增加人手處理？

解答：

不會因為規模增大而需要增加人手處理的情況。

10. 問題：

請就“承投規則第二部分技術條款(需求說明)”第 2.2.2.5 點的需求量作解釋。

解答：

主要指出現時平均每天或同時要求服務宗數，作為投標人力資源安排的參考。

11. 問題：

供應商可否派支援人員在行政公職局駐場？

解答：

行政公職局沒有規限供應商支援人員的分布地點，但供應商須按照“承投規則第二部分技術條款(需求說明)”第 2.2.2.3 點的要求按時到達現場進行技術支援。

12. 問題：

提交標書後，供應商是否要講解標書內容？



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
行政公職局  
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

**解答：**

根據“招標方案”第 10 點要求，於審議投標人的階段內，可要求投標人作出解釋。

**13. 問題：**

是否有指引如何安裝軟件？

**解答：**

有，但服務人員應有如何安裝應用軟件基本知識。

**14. 問題：**

何時開始新一期的支援服務？

**解答：**

根據“承投規則第二部分技術條款”的第 2.1 項要求：被判給人須由判給人發出判給通知之日的翌日起開始提供兩年期服務。

行政公職局  
二零二零年五月十三日