



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

承投規則



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

承投規則 第一部份 法律條款

1.	合同標的.....	4
2.	經濟條件.....	4
3.	繳付條件.....	4
4.	交付之履行.....	5
5.	處罰.....	7
6.	合同之解除.....	8
7.	負擔.....	8
8.	保密.....	8
9.	適用法例.....	9
10.	權限法院.....	9
11.	優先條件.....	9
12.	函件.....	9

承投規則 第二部份 技術條款（需求說明）

1.	基本資料.....	12
2.	服務要求.....	12



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

承投規則

第一部份

法律條款



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. 合同標的

澳門特別行政區與被判給人訂定旨在為行政公職局提供電腦支援服務台服務的合同。

2. 經濟條件

2.1. 確定擔保

- 2.1.1. 為保證被判給人準確及依時履行因訂立合同而承擔之義務，被判給人須向行政公職局繳交具相當於判給總金額百分之四（4%）的確定擔保。
- 2.1.2. 如被判給人未能及時在接獲判給通知日起計八日內提交確定擔保，且並非因發生不取決於其意願而可被視為充分理由的事實，臨時擔保將歸判給人所有，且有關判給即時失去效力。
- 2.1.3. 如被判給人未能在指定日期、時間及地點參與訂立合同，且並非因發生不取決於其意願而可被視為充分理由的事實，確定擔保將歸判給人所有，且有關判給即時失去效力。
- 2.1.4. 提供確定擔保所引起之一切開支，一概由被判給人承擔。且判給人不對投標人所提交之確定擔保付以利息。
- 2.1.5. 確定擔保將於被判給人在完成提供勞務及完成履行合同所有的義務和責任後，並得到判給人確定接收後三個月內返還。

3. 繳付條件

- 3.1. 繳付方式及程序是按規範作出及處理公共行政開支的適用法律規定為之。
- 3.2. 在不妨礙第 3.1.項規定，繳付予被判給人執行項目的費用是按以下進度分期付款，唯最終須以合同訂立的分期及所佔總費用百分比為



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

準：

分期	支付條件	佔總費用的百分比
第一期	於行政公職局與被判給人完成簽署合同並收到被判給人發票後支付	20%
第二期	於被判給人完成十二個月服務並收到被判給人發票後支付	40%
第三期	於被判給人完成所有服務並收到被判給人發票後支付	40%

3.3. 被判給人按預定時間達成上表條件，判給人會按上述百分比支付該分期的費用。

4. 交付之履行

4.1. 交付地點

是項合同標的之交付由行政公職局在其轄下附屬單位的運作地點作出具體指定。

4.2. 交付服務的期限

被判給人應按照雙方訂立之合同所指定的服務期間交付所有服務，服務期限為 2 年（但不會在 2020 年 4 月 23 日或之前開始），由接獲判給通知日的翌日起開始。

4.3. 確定接收

4.3.1. “確定接收”是指判給人確認被判給人在指定的服務期限內已提供符合質量及完整的服務。

4.3.2. 被判給人於服務期限終止後以書面方式通知判給人進行確定接收，判給人自收到通知一(1)個月內須作出接收的決定。

4.3.3. 倘判給人確認被判給人已提供符合質量及完整的服務，判給



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

知被判給人未能予以“確定接收”。被判給人在作出相應的補救後可按照本條規定再次要求判給人作出“確定接收”，但最後只可重複要求兩(2)次。

4.4. 被判給人之一般責任

- 4.4.1. 僅由被判給人專責負起準確及依時執行本合同標的的責任及義務。
- 4.4.2. 根據一般法規定，被判給人須就過錯或風險對執行合同標的活動所引致的任何損害及損失負責，但不影響合同在這方面所訂明的。
- 4.4.3. 根據委託人須負責受託人行為的規定，被判給人亦應對受其聘用以進行合同標的部分工作之第三者所引致的損害及損失負責。
- 4.4.4. 工作開展前，被判給人須製作一份載有工作人員資料的名單，並上呈判給人核准。
- 4.4.5. 每當上項所指的人員名單出現變動時，被判給人須再次將名單上呈判給人核准。
- 4.4.6. 被判給人須對履行合同標的過程涉及的文件之收集及歸還提供可靠、安全之押運，被判給人須就途中出現的遺失或損毀負責。
- 4.4.7. 當完成履行合同標的指定的所有服務後，被判給人必須徹底交還因履行合同標的而產生的所有資料。
- 4.4.8. 如有需要，被判給人須根據法例規定招聘和調配所需工作人員，以履行合同標的，並承擔由此而引致的所有責任，當中包括有關人員的工作意外、工作醫療及安全保障的保險，被判給



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

人需確保有關人員是合法在本澳地區工作。

- 4.4.9. 當判給人要求時，被判給人須就其工作人員在本澳地區合法工作之事實提供證明。

5. 處罰

- 5.1. 被判給人須嚴格遵守合同條款，若未按合同執行則將視作違約。被判給人不履行合同條款或者履行條款不符合約定的，應當承擔繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等違約責任。
- 5.2. 經被判給人向判給人作出三次“確定接收”要求後依然未能獲判給人予以“確定接收”，即代表被判給人未能提供符合質量及完整的服務，此時，判給人在說明理由下，有權沒收被判給人的確定擔保，並保留權利經司法程序向被判給人追討損失。
- 5.3. 如被判給人沒有按時提交相關服務，並且是可歸責於被判給人的原因造成，被判給人應按延遲交付部分對應價格按每天千分之一(0.1%)的標準向判給人支付違約金。
- 5.4. 判給人得因被判給人在交付的服務質量不符合本承投規則第二部份技術條款(需求說明)的要求而發出書面警告，除了首次之外，將會因書面警告的發出，按次對被判給人科處合同總價格的千分之一(0.1%)的罰款，而不論其不履行事實是否具重覆性。
- 5.5. 被判給人向判給人支付違約賠償的期限為六十(60)天，若被判給人不在此期限內繳付違約金，則判給人可於確定擔保內扣除等值的款項。
- 5.6. 被判給人因本合同向判給人承擔的違約賠償責任的總金額不超過合同總金額。

6. 合同之解除



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

- 6.1. 除非依據法律法規、雙方的另行協商一致或依據本條的規定，判給人與被判給人任何一方不應擅自提前終止本合同。
- 6.2. 判給人可基於保障澳門特別行政區政府的公共利益，保留單方解除合同之權利。
- 6.3. 判給人可在遇有下列之情形時單方解除合同，被判給人無權要求任何賠償，判給人亦不會返還確定擔保，且不妨礙判給人向被判給人追討澳門特別行政區政府因此而蒙受之損失：a) 被判給人單方面放棄或中斷提供全部或部份合同標的之服務；b) 被判給人在未獲得判給人書面同意或合同的修訂之下全部或部份移轉其合同地位；c) 就有關合同之執行之任何事宜，被判給人因提供虛假聲明或資料而被法院裁定有罪，且有關判決已轉為確定者；d) 基於被判給人未能提供符合質量及完整的服務，且經被判給人向判給人作出三次“確定接收”請求後依然未能獲予以“確定接收”；e) 被判給人的違約金數額累計達到合同總價格百份之五(5%)；f) 因不可抗力致使被判給人延遲履行本合同超過三十(30)天。
- 6.4. 合同解除時，被判給人有權就經證實為執行合同而已經提供完整和符合質量的部份或全部服務獲得相等價值的賠償。

7. 負擔

因訂立合同而產生的開支費用，包括確定擔保、印花稅的提交及其他應有費用，概由被判給人負責。

8. 保密

- 8.1. 被判給人須確保工作人員對在履行合同標的過程所知悉關於澳門特別行政區的資料予以保密。
- 8.2. 在有關給付完成後，被判給人仍須同樣遵從上款所指的保密義務。

9. 適用法例



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

在執行合同工作時，須遵從澳門特別行政區現行適用法例處理，尤其是經 5 月 15 日第 30/89/M 號法令所修改的 12 月 15 日第 122/84/M 號法令及 1985 年 7 月 6 日第 63/85/M 號法令。

10. 權限法院

對於因合同衍生的所有問題而又未能以仲裁解決，概交由澳門特別行政區有權限法院審理。

11. 優先條件

11.1. 本招標及隨後提供的服務將受合同、承投規則、招標方案及被判給人的投標書規範。

11.2. 如有疑問，將按上款所列文件的先後次序決定其優先性。

12. 函件

行政公職局確定澳門水坑尾街 162 號公共行政大樓 21-27 樓為通訊地點，為著同一效力，各投標人亦須於投標書內指出其在澳門的地址。

==== 承投規則第一部份法律條款完 ====



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

承投規則

第二部份

技術條款（需求說明）



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. 基本資料

被判給人須為行政公職局提供電腦支援服務台服務（以下簡稱“服務台服務”），服務內容包括：

- a) 設立電腦支援服務台
- b) 設立支援電話熱線
- c) 向電腦用戶提供技術支援服務

2. 服務要求

2.1 服務期限

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。倘不能如期開始提供服務，判給人有權取消判給，並向其他投標人作出判給。

— 2.2 服務協調及管理

2.2.1 一般事項

2.2.1.1 於服務實施期間，所有由行政公職局提供予被判給人及其分包商的資料、文件和儀器、以及所有於期間所產生的資料（數據及記錄），均屬行政公職局所有，資料亦屬行政公職局的內部資料，故一概只限於實施本服務時使用，被判給人不得傳播、公開及使用這些資料、文件和儀器作其他用途，並須於服務期限完成時或不須要此等資料、文件和儀器時，作出妥善歸還，被判給人嚴禁保留任何這些資料、文件和儀器。

2.2.2 服務要求

2.2.2.1 設立簡單易記的熱線電話專線及其他電子渠道（例如電郵或網站等）接收行政公職局電腦用戶的技術支援請求，並即時立案，及即時指派支援人員就個案進行技術支援。

2.2.2.2 上項所指的熱線電話相關的系統及電話線由被判給人提供。

2.2.2.3 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支援，服務水平達標率需為 95%或以上。



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

2.2.2.4 不限用戶提出技術支援的次數。

2.2.2.5 每天技術支援的個案需求數量一般約為 5 至 8 宗，在人力資源配置方面應可同時處理最多 3 個技術支援個案。

2.2.2.6 支援種類包括（但不限於）：

- a) 個人電腦、周邊設備、網絡設備及系統（用戶端）、辦公室應用軟件、服務設施的故障排除及維修。
- b) 個人電腦、周邊設備、網絡設備及系統（用戶端）、辦公室應用軟件、服務設施的安裝及更新。
- c) 為行政公職局舉辦之活動提供技術支援。
- d) 向電腦用戶進行簡單的技術講解。
- e) 涉及的個人電腦、周邊設備、網絡設備及系統（用戶端）、辦公室應用軟件、服務設施主要如下：

種類	描述
個人電腦	所有用戶的桌上電腦（約 500 部）、手提電腦（約 100 部）。
周邊設備	打印機（約 200 部）、掃瞄器、電腦屏幕、投影機、條碼閱讀器、條碼打印機、數碼鏡頭等。
網絡設備及系統（用戶端）	集線器、交換器、無線路由器。
辦公室應用軟件	Microsoft Windows、Microsoft Office、Adobe 軟件、防電腦病毒軟件、其他行政公職局開發的應用軟件等。
服務設施	自助服務機（約 10 部）。

2.2.2.7 提供一名常設及一名候補服務協調員，負責整項電腦技術支援服務台的協調工作，並可隨時讓行政公職局人員 7 x 24 聯絡。

2.2.2.8 服務時間

- a) 電話熱線服務時間：星期一至五：上午 8:00 - 19:00，週六、週日及公眾假期（以澳門特區政府公佈的公眾假期表為準）休



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

息，其他時間提供留言服務。

- b) 指派支援人員到場支援的服務時間：星期一至五：上午 9:00 - 19:00，週六、週日及公眾假期（以澳門特區政府公佈的公眾假期表為準）休息。
- c) 額外服務時間：倘於上述時間以外需要被判給人提出技術支援（不論是突發或預先計劃），行政公職局人員會向協調員商議，然後作人員安排，並按報價單內訂定的收費於服務完結後支付相關費用，但不限用戶於期間提出技術支援的次數。
倘額外服務需另行收費，投標人須於“服務回應表”列明費用。

2.2.2.9 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（本文第 2.2.2.3 項）。

2.2.2.10 每三個月服務完成後提供所有技術支援的數據，包括（但不限於）：提出技術支援請求的人員、所屬單位、技術支援請求內容、技術支援請求之類別、提出時間、處理請求的人員、到達時間、完成時間、處理有關技術支援請求之特別說明。

2.2.2.11 每三個月與行政公職局進行一次會議，檢討及總結服務情況及質量。

2.2.2.12 事故跟進及檢討：遇有服務水平不達標、因被判給人引致或有機會引致服務台服務運作受影響或透過管理評審發現有關所提供服務的不符合要求，被判給人必須於獲通知的 10 個工作天內，以書面提交檢討報告及改善建議。

2.2.2.13 被判給人應為所提供的服務配有足夠的後備人員，以確保服務台服務持續及暢順運作。

2.2.2.14 被判給人須對提供服務的人員提供定期的培訓，行政公職局亦有權要求相關人員參與行政公職局提供的培訓，但不得因接受培訓而影響服務台運作的質素。

2.2.2.15 如行政公職局多次發現被判給人提供服務的人員未能有效地解決問題，行政公職局有權要求被判給人更換人員，被判給人須在收到通知



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

後 15 天內更換相關人員。如遇特殊情況，經雙方協商者除外。

2.2.2.16 服務移交要求：於服務期屆滿後，就接收單位（行政公職局或新服務供應商）的服務移交提供充分的協助，包括設備數據、系統設定及倉存資料等，以及文件和檔案等的移交工作，並需配合及通過行政公職局的移交檢查，以實現順利交接。

2.2.2.17 熱線電話接聽員的基本條件要求

- a) 操流利粵語及英語

2.2.2.18 支援人員的基本條件要求

- a) 具備在澳門合法工作的身份
- b) 具大專或以上學歷
- c) 具三年或以上資訊技術相關範疇工作經驗
- d) 操流利粵語及應對英語

2.2.3 服務地點

服務地點主要包括（但不限於）：

- a) 澳門水坑尾街 162 號公共行政大樓
- b) 澳門水坑尾街 188-198 號方圓廣場
- c) 澳門宋玉生廣場 322-362 號誠豐商業中心 6 樓及 7 樓
- d) 澳門水坑尾街 78 號中建大廈 9 樓及 10 樓
- e) 澳門羅理基博士大馬路 614A-640 號龍成大廈 8 樓
- f) 氹仔哥英布拉街 225 號濠珀 2 樓
- g) 氹仔客運碼頭雲計算中心

==== 承投規則第二部份技術條款完 ====