



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1/2018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：

申請以銀行存款方式遞交臨時擔保是否需時 10 個工作日？

解答：

是。由於以銀行存款方式繳付者，必須以財政局發出格式 M/11 憑單經依法獲許可在本地區從事業務的銀行繳付，而有關申請的審批程序需時，故建議擬進行競投的公司盡早提交申請。

2. 問題：

倘電腦設備出現故障，中標公司需否供應相關的硬件或零件？

解答：

電腦支援服務台僅為技術支援服務，倘電腦設備出現故障，相關所需更換的硬件或零件會由行政公職局提供，而中標公司的電腦支援服務台支援人員則負責有關設備的維修或零件更換。

3. 問題：

承投規則第二部份技術條款（需求說明）第 2.2.2.4 項指出，中標公司在人力資源配置方面應可同時處理 3 個技術支援求助，惟多於 3 個技術支援求助時，中標公司應作如何的安排？

解答：

同時處理 3 個技術支援的要求為服務基本要求，如支援求助數量同時超過 3 個時，將因應所涉及之支援個案類別或用戶重要性按輕重緩急實際情況處理。

4. 問題：

如網絡系統（例如微軟 AD 帳戶系統）出現問題，支援人員應如何處理？

解答：

行政公職局設有網絡技術團隊，倘網絡系統出現問題，電腦支援服



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

務台需按通報程序將問題轉交至網絡技術團隊跟進，然而，電腦支援服務台支援人員會作為網絡技術團隊與用戶之間的溝通橋樑，以及於個案獲處理後協助撰寫支援跟進記錄。

5. 問題：

在電腦支持服務台服務時間（8:00 - 18:00）以外要求服務，是否可以不用電話留言服務，另用戶是否可以直接聯絡服務協調員以作安排？

解答：

電腦支持服務台服務時間（8:00 - 18:00）以外提供留言服務為基本服務要求，並不妨礙中標公司可於所指的時間外繼續提供接線人員接聽電話熱線，但不能更改熱線電話號碼，而且要維持相同接線服務質量及接線程序。而服務協調員是負責整項電腦技術支援服務台的協調工作，主要與行政公職局電子政務廳指定人員接洽。

6. 問題：

如支援人員不具備第 2.2.2.17.項所指的 3 個能力要求，需否在“價格摘要及回應表”內註明，並會否視作不符合要求？

解答：

如支援人員不具備第 2.2.2.17.項所指的 3 個能力要求，報價公司需如實於“價格摘要及回應表”第 2 部份“服務的例外或拒絕條款”作出說明，而有關要求之符合性是屬於評分因素之一。

7. 問題：

有否熱線電話線數量的基本要求？

解答：

報價公司應根據承投規則第二部份技術條款（需求說明）列明的各項要求及數據，從考慮專業性、可操作性、完整性等因素詳細說明相關的服務方案，當中應包括合理的電話線數量，而有關資料屬於評分因素



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

之一。

行政公職局
二零一八年二月二十三日