



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 1/2022 號公開招標

採購資訊軟硬件設備

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. 項目實施要求

1.1 交付期限

1.1.1 投標人的交貨期必須為 60 曆日或以內。

1.1.2 被判給人須由判給人發出判給通知之日的翌日起計，在投標書列明的交貨日之內完成交付相關的資訊軟件/硬件設備，並於交付後 90 日內完成所有安裝、整合、測試及其他所需服務。倘不能如期交付產品或提供服務，判給人有權取消判給，並向其他投標人作出判給。

1.2 項目統籌及管理

1.2.1 被判給人於設計、安裝及設定時必須滿足以下特性：

- 相容性(Compatibility)；
- 穩定性(Stability)；
- 高安全性(High Security)；
- 可擴展性(Scalability)。

1.2.2 項目管理

1.2.2.1 被判給人須提供一個項目管理團隊協助行政公職局委任的項目經理管理此項目，項目管理團隊最少有 1 名項目經理及 1 名候補項目經理參與。

1.2.2.2 被判給人的項目管理團隊須：

- a) 統籌並協助所有項目相關人士，同時帶領其技術團隊，以順利完成本項目；
- b) 協助行政公職局委任的項目經理定期制訂及更新項目主計劃；
- c) 在每一個項目階段開始之前，需制定階段計劃給予行政公職局確認；
- d) 按要求與行政公職局人員報告項目進度、遇到的問題、風險及其解決方法，並提交書面報告作詳細記錄；
- e) 項目管理團隊的人員宜具備資訊範疇項目管理的工作經驗及資訊範疇



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

項目管理專業能力。

1.2.3 技術執行

被判給人須提供一個技術團隊協助執行以下的服務：

- a) 需求分析與設計：按行政公職局的要求及系統特點，提供可行及有效的實施及安裝方案；
- b) 供應及安裝：須供應各項設備，並安裝、設定及對系統進行整合調試，以保證其性能符合上述實施方案要求，同時亦要安裝所有相關的修補程式；
- c) 整合：被判給人須完全配合行政公職局，以完善地和行政公職局其他軟件、設備及系統作整合，以確保共存性、安全性、恢復能力以及其他系統的完整性和效能能有效地實現；
- d) 優化：被判給人須負責解決該軟件、設備及系統的功能性能問題；
- e) 測試：被判給人須制訂整體測試計劃，此計劃旨在訂定不同的測試以保證交付的軟件、設備及系統合所有功能需求及設計實施。整體測試計劃須經行政公職局審批確認；
- f) 技術轉移：投標人必須就其建議購買和交付的軟件、設備及系統，向行政公職局人員提供深入詳盡的說明，務必能令相關的人員完全理解和掌握相關各軟件、設備及系統的設計目的、功能、設定方法及維護等知識；
- g) 技術團隊的人員宜具備標的項目的實施經驗及專業認證。



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. 資訊設備規格要求

- 2.1 本招標分成兩個“組合項目”判給一個或多於一個投標人，而每一“組合項目”各個設備、軟件系統等細分部份須整合安裝運用。
- 2.2 每個“組合項目”內，各組成之元素必須符合或優於承投規則第二部份的需求說明及其附件所載的功能需求及技術規格。
- 2.3 兩個“組合項目”的規格要求列明於《承投規則》附件二的“資訊硬件及軟件詳細規格要求”。

3. 系統維護及技術支援服務

- 3.1 被判給人必須按照本承投規則第二部份技術條款（需求說明）第2點之「資訊設備規格要求」所列明的年期提供本系統維護及技術支援服務要求的內容。
- 3.2 行政公職局將對被判給人的系統維護及技術支援服務作出定期評核，以確保被判給人的支援服務符合行政公職局的要求。系統維護及技術支援服務的目的是協助行政公職局保證所供應的設備可以正常運作，具體包括：
 - (i) 原廠商或生產商提供之保用服務；
 - (ii) 7*24 的澳門電話熱線和專用的電郵地址技術支援服務(須提供澳門本地電話號碼)；
 - (iii) 技術問題的診斷及修正；
 - (iv) 定期的預防性系統維護服務及修補程式的安裝；
 - (v) 免費提供新設備或零件更替故障設備或零件。
- 3.3 被判給人須向行政公職局提交詳細的技術支援及系統保養服務計劃予行政公職局審閱，服務計劃內容須包括(但不限於)：
 - (i) 系統維護及技術支援服務團隊架構及職責；
 - (ii) 電話熱線技術支援服務的安排；
 - (iii) 技術問題的處理流程；
 - (iv) 預防性系統維護服務計劃。
- 3.4 被判給人須提供 7*24 的電話熱線技術支援服務，並 7*24 提供支援服務，包括：電



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

話熱線、遙距及或到場支援服務。

3.5 被判給人需因應問題對業務影響，符合下列的服務標準：

問題緊急程度	業務影響	回應時間	開始處理個案的時間
Level 1	系統完全停頓或嚴重地受影響。	30分鐘	2小時
Level 2	系統間歇停頓或只有部分功能運作。	1小時	4小時
Level 3	系統運作正常，但顯示有異常訊息或有部分設定需改善。	2小時	2天

3.6 被判給人須統籌整個系統的技術支援包括對所有技術問題作出診斷，認定問題所在並協助行政公職局統籌負責團體對問題作出修正。

3.7 被判給人須協助行政公職局計劃、統籌(包括其它供應商及相關團體)、提供及安排定期的預防性系統維護服務及安裝合適的修補程式以減少系統發生問題的機會。

— 3.8 被判給人須投放足夠資源於系統維護及技術支援服務上，支援團隊須具備全面性的技術知識以應付可能遇到的技術問題，以保證所供應的設備。

3.9 被判給人須保存服務記錄及制訂統計以反映服務水準，被判給人須定期向行政公職局提交服務水準統計報表以供行政公職局審閱。

3.10 被判給人需於系統維護期內，提供每季度一次的預防檢查：包括檢查和調試系統的性能、資源使用狀況等，以確保各項設備於最佳性能下運作，並須提交預防檢查報告和改善建議。

3.11 對行政公職局提出的每項問題個案，被判給人須作詳細記錄，包括(但不限於)下列資料：

- 行政公職局提出個案的人員；
- 提出個案的日期及時間；
- 被判給人的個案回應時間；
- 個案的處理人員；
- 開始處理個案的時間；
- 問題描述；
- 解決方法；



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

- 完成處理個案的時間。
- 3.12 行政公職局將與被判給人每季度一次進行系統維護服務檢討會議，促進雙方的溝通，檢討服務標準和個案處理的問題。
- 3.13 被判給人須提供一名協調人員，負責統籌支援個案的人手分配、跟進個案進度，並向行政公職局人員匯報。

==== 承投規則第二部份技術條款 完 ====