



學校檔案：2023-24Tender08

執事先生：

邀請招標
承投提供 駐校技術支援服務

1. 現誠邀 貴公司承投提供隨附的投標附表上所列的項目。倘 貴公司不擬接納部分訂貨，請於投標附表上清楚註明。
2. 投標表格必須填妥一式兩份，置於密封信封內，信封面清楚註明：「**承投提供 駐校技術支援服務 投標書**」，但承投商不可在投標書封面上顯示該公司的身份。投標書須於 **2024 年 5 月 22 日(星期三)中午 12 時正**前交往粉嶺 粉嶺村 651 號 粉嶺公立學校。逾期的投標，概不受理。
3. 貴公司的投標書有效期為 90 天，由上述截標日期起計。如在該 90 天內仍未接獲訂單，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及附表，否則標書概不受理。
4. 倘 貴公司未能或不擬投標，亦請盡快把投標表格寄回上述地址，並列明不擬投標的原因。
5. 學校招標承投所需的服務/物品時，會以「整批」形式考慮接受供應商的投標。
6. 如投標者本人、其公司合夥人或股東為校方僱員或僱員親屬，投標者應於標書內明確申報。
7. 投標者獲選後將獲邀簽署合約，承辦合約不得轉讓予他人或委託別人代為經營。
8. 根據《防止賄賂條例》，「競投人及其僱員和代理人不得向學校僱員、法團校董會成員，或負責考慮與本招標有關事宜的委員會的任何家長或學生代表提供利益（香港法例第 201 章《防止賄賂條例》所界定的「利益」）。假如競投人、其僱員代理人向有關人士提供任何利益，根據《防止賄賂條例》可構成罪行，並可導致合約無效。學校亦可取消批出的合約，而競投人須為學校所蒙受的任何損失或損害負責。」
9. 如有任何疑問，請致電 2670 2297 與彭健江老師聯絡。

粉嶺公立學校校長



余美賢 謹啟

2024 年 4 月 24 日

**粉嶺公立學校 - 承投提供駐校技術支援服務
投標表格**

(須填寫一式兩份)

學校名稱及地址：粉嶺公立學校 新界粉嶺 粉嶺村 651 號
學校檔號：2023-24Tender08
截標日期/時間：2024 年 5 月 22 日(星期三)中午 12 時正

第 I 部分

下方簽署人願意按照正式訂單上訂明的日期及所列的價格，包括勞工、材料及其他所有費用，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；投標書由上述截止日期起計 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書面報價單/投標書，並有權在投標書的有效期內，採納某份投標書的全部或部分內容。下方簽署人亦保證其公司的商業登記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 部分：再行確定投標書的有效期

有關本投標書的第 I 部分，現再確定本機構的投標書有效期由2024 年 5 月 22 日起計為 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。

第 III 部分：維護國家安全

下方簽署人確認即使招標文件中有任何相反的規定，學校保留以其公司曾經、正在或有理由相信其公司曾經或正在作出可能構成或導致發生危害國家安全罪行的行為或活動為由，取消其公司資格的權利，又或為維護國家安全，或為保障香港的公眾利益、公共道德、公共秩序或公共安全，而有必要剔除其公司。

下方簽署人確認若出現下列任何一種情況，學校可以立即終止合約：

- (i) 其公司曾經或正在作出可能構成或導致發生危害國家安全罪行或不利於國家安全的行為或活動；
- (ii) 繼續僱用其公司或繼續履行合約不利於國家安全；或
- (iii) 學校合理地認為上述任何一種情況即將出現。

日期 _____ 年 ____ 月 ____ 日

姓名(請以正楷填寫)：_____ 簽署人：_____ (職銜：_____)

上方簽署人已獲授權，代表：_____ (公司名稱) 簽署投標書，該公司在香港註冊的辦事處地址為：

電話號碼：_____ 傳真號碼：

電子郵件：_____ 公司印鑑：_____

承投提供駐校技術支援服務(2023-24Tender08)

投標書附表

(須填寫一式兩份)

(第2項須由供應商填寫)

(1) 服務說明/規格	(2) 單價(三年)
<p>2024-2027學年駐校技術支援服務(TSS)合約總金額 (服務要求詳見附件II)</p> <p>供應商*須提供附加資料清楚說明以下項目：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 供應商提供服務的目標 2. 提供服務的範圍 3. 人手建議、駐校時間及職能範圍 4. 督導、支援及培訓 5. 問責及協調的機制 6. 供應商之服務經驗 7. 財務安排 8. 其他 	<p>HK\$ _____</p>

本公司/本人明白，如收到學校訂單後未能供應投標書上所列物料或服務，本公司/本人須負責賠償學校從另處採購上述物料或服務的差價。

根據《防止賄賂條例》，「競投人及其僱員和代理人不得向學校僱員、法團校董會成員，或負責考慮與本招標有關事宜的委員會的任何家長或學生代表提供利益〔香港法例第201章《防止賄賂條例》所界定的「利益」〕。假如競投人、其僱員代理人向有關人士提供任何利益，根據《防止賄賂條例》可構成罪行，並可導致合約無效。學校亦可取消批出的合約，而競投人須為學校蒙受的任何損失或損害負責。」

公司名稱： _____

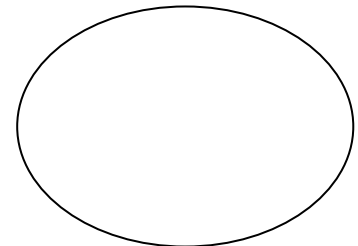
聯絡人姓名： _____

職銜： _____

獲授權簽署投標書的代表簽署： _____

電話號碼： _____

地址： _____



公司印鑑

日期： _____

粉嶺公立學校
提供駐校技術支援服務人員服務

標書內容

編號：2023-24Tender08

目錄

1. 緒言	P. 1
2. 基本技術支援服務概要	P. 1
2.1 服務目標	P. 1
2.2 服務範圍	P. 1
2.2.1 服務類別	P. 1
甲. 修復支援服務	P. 1
乙. 操作性支援服	P. 2
丙. 特定工作支援服務	P. 4
2.2.2 與硬件和軟件維修服務的關係	P. 4
2.2.3 服務水平	P. 4
2.2.4 監察報告	P. 5
2.3 技術支援服務人員	P. 6
2.3.1 職員的類別及職責	P. 6
2.3.2 駐校技術支援服務人每天工作時間	P. 9
2.3.3 駐校技術支援服務人員的行為守則	P. 9
2.3.4 提供額外駐校基本支援人員服務	P. 9
3. 額外收費支援服務	P. 10
4. 駐校技術支援服務人員保險及強積金	P. 10
5. 投標方法	P. 10
附件 1： Tenderer 's Particulars	P. 11
附件 2： 公司資料及價目表	P. 12

1. 緒言

粉嶺公立學校（以下簡稱「本校」）現招標聘請服務供應商在二零二四年九月一日至二零二七年八月三十一日期間，為本校提供技術支援服務。

2. 基本技術支援服務概要

2.1 服務目標

服務供應商為本校提供技術支援服務的目標如下：

- a. 讓學校取得一站式的服務，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；
- b. 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
- c. 輔助學校裝置/ 配置特定用途的硬件和軟件。

2.2 服務範圍

服務供應商須為本校提供所需的服務，以維持電腦網絡和設備的正常運作，並協助教師和學生解決各項問題，例如日常的網絡維修、突發的軟件故障和偶然的系統失靈。

2.2.1 服務類別

服務供應商必須為本校提供/ 執行下列三類主要支援服務：

甲. 修復支援服務

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。

乙. 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，則服務供應商須清楚告知學校的區域網絡管理員，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) 就有關事故向學校作出初步匯報，並告知其最新進展，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。

丙、操作性支援服務

減輕本校在日常行政、操作和管理電腦設施方面的工作。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/影印機等的色粉盒及油墨盒。

(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、代理伺服器和電子郵件伺服器。

(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。

丁. 特定工作支援服務

為本校裝設及/ 或配置特定用途的電腦設施。

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；
- (六) 更新學校網頁； 以及
- (七) 其他有關的活動， 以達到服務的需求。

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（有關的硬件和軟件設備，應由有關的硬件和軟件供應商提供維修服務。這些供應商須為本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），但服務供應商須為本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（網上校管系統WebSAMS）
- (二) 加強在學校教育使用資訊科技設施計劃（ED5 / WiFi900）
- (三) 影音廣播設備
- (四) 多媒體學習中心計劃（電腦及相關的視聽設備）
- (五) 基礎電腦設施改善計劃
- (六) 教育專用內聯網
- (七) 本校自費購置的電腦硬件和軟件
- (八) STEAM / Computational Thinking & Coding / E-Learning / AI / 非面授課的軟硬件支援

駐校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。

2.2.3 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15秒
電話留言及電子郵件查詢的回應時間	少於10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/網絡或發生重大故障的系統/網絡能恢復正常運作所需的時間(有關系統/網絡故障程度的分類，請參閱2.3.1「網絡和電腦設備的故障」)	不超過4小時

提供解決方法，使發生一般故障的系統/網絡能恢復正常運作所需的時間	不超過10小時
投標者建議的其他服務水平：	

2.2.4 監察報告

為協助學校進行監察，服務供應商須定期提供下列監察報告：

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錄丙）
- 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

2.3 技術支援服務人員

服務供應商須提供下列各類人員，以協助提供技術支援服務：

2.3.1 職員的類別及職責

(一) 服務監督

服務供應商須委派一名服務監督，負責監察公司根據合約所簽訂的各項承辦書，並就一切與合約和服務表現有關的事宜聯絡本校。服務監督亦負責人力資源的策劃、預算、

分配和管理，以及監察所有承辦書的執行。

(二) 服務經理

服務經理負責監督在校內進行的各項支援工作，亦負責向學校匯報相關的事宜和所有支援工作的進度，並確保能圓滿地完成這些支援工作。服務經理會為本校提供一站式的服務。每學年最少到校兩次與校方代表進行會議。

(三) 高級網絡系統工程師

高級網絡系統工程師須具備解決校內緊急網絡事故的專業技術和經驗。他們隸屬於快速回應組，在服務經理的監督下工作，以及或須督導屬下的網絡系統工程師。最少兩個月一次定期到校視察網路情況及與校方代表進行會議。

(四) 駐校技術支援人員的能力、職責及學歷要求

- 駐校技術支援服務人員須具備能處理下列校內網絡事故所需的專業技術和經驗：

網絡和電腦設備的故障：

故障類別	說明	常見成因	*最低的服務水平
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，因此必須盡快修復	i) 伺服器、裝有重要應用程序的工作站、集線器、路由器、交換器等發生故障； ii) 電力供應中斷，以致上文(i)項所述設備不能操作； iii)重要應用程序（例如網上校管系統）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)項所述設備的连接中斷；以及 vi)通訊線路出現問題。	不超過4日
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/交換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)共用應用程序的功能出現問題。	不超過2日
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) 應用程序的功能出現問題；以及 iii)導線出現問題	不超過1日

註： * 投標者可建議其他最低的服務水平

操作上的支援

項目		*最低的服務水平
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
	事先通知有關的停止運作日期	停止運作前至少7 天
伺服器	一個月內每台伺服器停止操作次數	不超過3次
	一個月內每台伺服器停止操作的累積時數	不超過10小時
工作站(桌上及筆記簿型)	一個月內每台工作站停止操作次數	不超過3次
	一個月內每台工作站停止操作的累積時數	不超過10小時

打印機	一個月內每台打印機停止操作次數	不超過3次
	一個月內每台打印機停止操作的累積時數	不超過10小時
其他外圍設備(例如影印機、掃描器)	一個月內每台外圍設備停止操作次數	不超過3 次
	一個月內每台外圍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%
投標者建議的其他免費服務及最低的服務水平		

註：* 投標者可建議其他最低的服務水平

特別支援服務

項目	*最低的服務水平
繪製網絡圖	不超過4日
建立/重建伺服器	不超過2日
測試及重整網絡系統	不超過7日
IP保安系統	不超過2日
維護無線網絡設備	不超過2日
維護移動學習裝置	不超過2日
設定硬體防火牆	-----
支援內聯網	-----
投標者建議的其他服務及最低的服務水平	

註：* 投標者可建議其他最低的服務水平

● 駐校技術支援服務人員的職責至少須包括下列各項：

- i. 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；
- ii. 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；
- iii. 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；

- iv. 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；
- v. 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；
- vi. 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；
- vii. 協助學校建立和管理特定用途的資訊科技資源；以及
- viii. 完成學校在特別日子和活動所指派有關資訊科技的工作。

● 駐校技術支援服務人員須備以下資歷及條件：

- i. 修畢中七或以上課程或具備同等學歷；
- ii. 持有 MCITP(Microsoft Certified IT Professional on Windows 2012 / 2016 / 2019 Server)；
- iii. 在廣域網/局域網支援方面的設計、鋪設和維修及管理方面，具有不少於三年的相關經驗；
- iv. 在Linux系統支援方面的安裝及管理方面，具有不少於一年的相關經驗；
- v. 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；
- vi. 對通訊協定（例如TCP/IP）有充分認識；
- vii. 具有支援和管理網絡伺服器方面的實際經驗；
- viii. 善於剖析和解決問題；
- ix. 能就已裝設的廣域網/局域網擬訂日常操作指引和程序；
- x. 能書寫流暢中、英文，並能操流利粵語和英語；
- xi. 待人有禮、服從上司指示。

有關學歷證明文件需於面試日交校方核查。校方有權更換未如理想的技術支援服務人員。

2.3.2 駐校技術支援服務人員每天工作時間

1.	任職日期：二零二四年九月一日至二零二七年八月三十一日 (二零二四年八月二十三至三十一日到校進行交接。)
2.	上班時間（每週44小時工作）： 上午八時正至下午五時正(星期一至五)； 上午九時至下午一時(星期六)

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。

2.3.3 駐校技術支援人員的行為守則駐校技術支援服務人員應保證不會向任何人披露學校的任何資料，並於完成所有獲指派的工作後，立即向學校歸還所有資料，以及不得以印文本或任何存貯形式保留。

技術支援服務人員不得在學校作出下列行為：

- (一) 作出任何有可能危及本身或他人安全的行為；

- (二) 蓄意損壞任何財物；
- (三) 飲用含酒精的飲料；
- (四) 打架；
- (五) 賭博、偷竊或作出任何刑事罪行；
- (六) 吸煙；
- (七) 使用粗言穢語；
- (八) 不恰當地使用互聯網及智能電話。

2.3.4 三年合約期內包括額外提供合共10個工作日(時間：09:00 - 17:00)的駐校基本支援人員服務。

投標者建議以上基本服務收費

\$ _____

3. 額外收費支援服務

額外支援服務人員每小時工作收費建議：\$ _____ / 小時

4. 駐校技術支援服務人員保險及強積金

服務供應商必須負責技術支援服務人員的勞工保險及強積金供款。技術支援服務人員在校方指派的工作場地工作受傷，本校概不負責賠償。

5. 投標方法

投標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各服務供應商如有興趣為本校提供駐校技術支援服務，請將建議書及收費詳情，連同價目表，並填妥投標書一式兩份，然後放入註明「投標書」的信封內密封(請不要在投標書封面上顯示貴公司的身份)。 2. 信封面應清楚註明「承投提供駐校技術支援服務投標書」。 3. 然後於 2024年5月22日中午12時前，寄回新界粉嶺粉嶺村651號粉嶺公立學校。逾期的投標書，概不受理。 4. 貴公司必須填妥投標書表格第II部份，否則投標書概不受理。 5. 學校索取承投所需服務時，會以「整批」形式考慮接受供應商的投標書。
不擬投標	<p>若服務供應商不擬投標，亦請交回寫上「不擬投標」的投標書表格在2024年5月22日中午12時前，寄回粉嶺村651號粉嶺公立學校校長收。</p>
查詢電話	<p>2670 2297 / 9287 0462 (彭健江老師)</p>

若服務供應商表現不合乎合約的要求，本校有權終止合約。