

## 太赫茲人體成像安檢系統維修保養服務 技術要求

### 1. 維修保養服務內容

#### 1.1. 項目及數量

| 項目 | 設備名稱        | 型號            | 數量(套) |
|----|-------------|---------------|-------|
| 1  | 太赫茲人體成像安檢系統 | FISCAN TS4-AC | 13    |

#### 1.2. 服務期

由 2023 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，為期 2 年。

#### 1.3. 設備分佈位置

| 地 點                 | 數量(套) |
|---------------------|-------|
| 關閘海關站入境旅客檢查區        | 2     |
| 關閘海關站出境旅客檢查區        | 2     |
| 青茂口岸澳門海關站入境旅客檢查區    | 2     |
| 港珠澳大橋澳門海關站入境旅客檢查區   | 2     |
| 橫琴口岸澳門口岸區海關站入境旅客檢查區 | 2     |
| 氹仔客運碼頭海關站入境旅客檢查區    | 2     |
| 內港客運碼頭入境旅客檢查區       | 1     |

1.4. 服務時間包括每週七天及每天二十四小時。

1.5. 服務類型包括零配件儲備、輔助性支援、預防性維護和修復性維護。

1.6. 服務形式包括熱線、遠程支援、現場支援、報告及會議等。

### 2. 零配件儲備服務

2.1. 須建立充足的常用零配件和代用品的儲備，確保可於設備發生故障後四十八小時內作出更換。

2.2. 代用品須兼容且其性能及功能不低於被代用的設備。

2.3. 每月的第二個工作天須提交《配件儲備報告》，匯報儲備狀況和使用狀況，並提出補充、增加或減少儲備的建議。

### 3. 輔助性支援服務

3.1. 為排解使用上的疑難，須提供輔助性支援服務，向主要用戶提供意見和輔助。

3.2. 接獲求助後須於一小時內透過熱線作出回覆及提供應對方案。

- 3.3. 如問題未能即時解決，須於接獲求助後兩小時內派出技術人員到達現場提供輔助，排解疑難。
- 3.4. 每月的第二個工作天須提交《輔助性支援報告》，匯報求助個案，並提出跟進建議。

#### 4. 預防性維護服務

- 4.1. 須對系統有用數據進行每月一次的備份。
- 4.2. 須對系統進行每月一次的檢查、修補和更新，以堵塞漏洞、糾正核心功能及改善易用性和效能。
- 4.3. 須進行每月一次不少於兩小時的預防性維護：
  - 檢查主機按鍵開關及接口是否有損壞；
  - 檢查主機防護箱外觀表面及清潔；
  - 檢查主機散熱風扇及清潔；
  - 檢查是否有零部件因操作問題而導致出現操作異常狀況；
  - 檢查適配器及電池情況；
  - 檢查各個電纜連接是否可靠；
  - 檢查電腦系統及功能操作區是否正常；
  - 檢查掃瞄圖像是否失真；
  - 檢查並記錄系統軟件各項參數；
  - 檢查系統的中央處理器佔用率、記憶體使用率、文件系統佔用率、主機聯網情況、應用服務狀態及依情況需要重啟服務器。
- 4.4. 翌月第二個工作天須提交《每月預防性維護報告》，匯報各系統及設備的最新狀況，更新和補足相關的技術文件，並提出跟進建議。
- 4.5. 進行預防性維護期間，不得妨礙及影響相關系統及設備的日常運作。

#### 5. 修復性維護服務

- 5.1. 當系統或設備無法正常運作，或運行響應不佳，或不符原提功能需求，或主要用戶無法正常使用系統或設備，須提供修復性維護服務。
- 5.2. 報障後須於一小時內透過熱線作出回覆及提供應對方案。
- 5.3. 如故障未能即時解決，須於報障後兩小時內派出技術人員到達現場進行修復，並提供支援和協助。
- 5.4. 在緊急情況下，須完整地還原和導出系統和設備的所有數據以作備用。
- 5.5. 若設備故障於四十八小時內仍未能修復，須以儲備的常用零配件作出更換。
- 5.6. 若損壞設備證實不能修復，須免費提供儲備的代用品作更換。

- 5.7. 若故障源不屬常用零配件和代用品的範圍，故障設備須在七天內內完成修復。
- 5.8. 故障修復後的第二個工作天須提交《修復性維護報告》，滙報出現故障成因及解決方法，更新和補足相關的技術文件，並提出跟進建議。

## 6. 品質控制

- 6.1. 在取得、修補、更新、修改或替換前，為確保其可行性、安全性和可靠性，以及為確保獲得必需的進出口許可證及使用許可證，須提交分析報告和執行計劃，獲澳門海關同意後方可進行。
- 6.2. 須確保所提供的取得、續期、修補、更新、修改、替換和代用的許可證、元件、服務包、版本和設備等為最新、穩定、可兼容、可恢復和可繼承。
- 6.3. 完成取得、續期、修補、更新、修改、替換或代用後，須確保系統或設備不對其他常用軟硬件造成運行錯誤、或本身不能正確實現系統或設備原有功能及新功能、或造成系統或設備性能退化或惡化，並須確保數據庫中原有數據格式得以繼承，保證轉換過程中數據的完整性和正確性。

## 7. 熱線

- 7.1. 須設立熱線電話，確保支援人員在任何時間任何地點，能在電話撥通一分鐘內應答，接收求助和報障。
- 7.2. 須設立具加密功能的即時通信應用程式專號，確保支援人員能在任何時間任何地點應答，接收求助和報障。
- 7.3. 須設立熱線電郵，確保支援人員能在任何時間任何地點接收求助和報障。
- 7.4. 除求助和報障外，亦可透過熱線查詢個案進度、交換意見、電話會議和線上會議。

## 8. 遠程支援

因不可抗力不能提供現場支援時，須盡一切合理的努力提供及時和有效的遠程支援。

## 9. 專項會議

應澳門海關要求，針對特定個案須召開專項會議，收集一切有用的相關數據及文件，回顧、調查和審核該個案的成因、進度和結果，評估其影響日常運作的範圍及程度，並提出跟進建議。

## 10. 培訓課程

- 10.1. 須提供十班操作員培訓課程，每班一小時，每班人數為五人。
- 10.2. 用戶操作培訓主要面向澳門海關前線關員，內容須包括使用教學、疑難排解及實作訓練。

- 10.3. 培訓課程須以中文授課，並須提供全部所需的中文講義、教材、物料、指引、操作及使用手冊等。

## 11. 投標人資格

- 11.1. 投標人須擁有提供關檢設備維修保養服務的資格和經驗。
- 11.2. 投標人須擁有充足的本地技術及管理人員。
- 11.3. 投標人的技術人員須擁有與關檢設備相關的專業資格證書。

## 12. 保密義務

- 12.1. 招標期間、合同履行期間和保養期間所作成的、接觸到的或獲取到的文件、數據、圖像、視頻、錄音、交付物及其半成品、草稿和廢品，包括材料和所要提交的項目管理文件及技術文件，以及任何其他形式的相關資料等，均屬機密，投標人和獲判給人必須遵守保密義務。
- 12.2. 投標人和獲判給人不得將獲得之全部或部份機密資料內容以任何形式向第三者出售、轉讓或披露，未經海關同意亦不得以任何形式用於招商、廣告和宣傳。
- 12.3. 投標人和獲判給人的保密義務不因招標的結束或相關的任何合同的結束或解除而解除。
- 12.4. 當有任何新的資料保密條例或相應之法例規定時，亦得適用於投標人和獲判給人。
- 12.5. 上述保密義務不僅約束投標人和獲判給人，也約束其僱員、顧問、諮詢人、參與人及合作夥伴等。
- 12.6. 對違反保密義務者，澳門海關將根據澳門特別行政區現行適用法例作出追究。