

二零零六年十一月十三日
資料文件

**立法會福利事務委員會
推行社會福利署資訊系統策略第二階段 —
技術基本設施及服務使用者資訊系統**

目的

本文件旨在告知委員有關終止社會福利署（下稱「社署」）資訊系統策略第二階段的服務使用者資訊系統合約事宜及未來路向。

背景

2. 在二零零二年二月四日的會議上，立法會福利事務委員會支持社署推行資訊系統策略第二階段，包括裝設技術基本設施及服務使用者資訊系統。二零零二年四月十二日，財務委員會批出 241,053,000 元的承擔額，供社署推行該兩項計劃。技術基本設施及服務使用者資訊系統的詳情如下：

(a) **技術基本設施** — 這是社署用以調配整個部門內各項資訊系統所需的通訊主幹設施。社署必須先裝設這套設施，然後才可全面推行服務使用者資訊系統和社署資訊系統策略所建議的其他系統。技術基本設施包括桌上電腦、通訊網絡、通訊線路，以及日後可把社署所有資訊系統加以整合的資料處理設備。技術基本設施也會為社署人員提供一個共用辦公室環境，同時備有文書處理、試

算表和電子郵件等功能；以及

(b) **服務使用者資訊系統** – 這系統提供以服務使用者為本的自動化個案管理程序，從而統一和精簡個案的甄別、編配、需要評估，服務計劃的制訂和管理，以及結束個案的工作。服務使用者資訊系統的工作流程包括進行核心個案管理程序，以及收集有關的服務使用者資料，以便部門人員就個案管理作出決定。這系統讓社署人員可隨時透過該署任何服務地點備存的電子個案記錄，即時取得大部分服務使用者的資料。此外，社署的管理人員亦可利用系統新設的功能，藉電子方式分發、審核和批准服務計劃，以管理工作量，同時亦可透過全面和適時的管理資料，評估服務的表現和成效。

上述系統的更詳細資料載於附件。

進展

3. 二零零三年七月十一日，政府透過公開投標邀請承辦商就該兩個系統提交建議書。經評審後，政府把技術基本設施合約批予優創有限公司（該公司於二零零六年一月易名為電訊盈科企業方案有限公司），並把服務使用者資訊系統合約批予電子資訊系統有限公司（下稱「電子資訊公司」）。該兩份合約均由二零零四年六月一日起生效。

技術基本設施

4. 自二零零五年四月三十日完成推行技術基本設施後，社署的運作由以紙筆文書為主轉為以電子為主，並採用資訊科技精簡和改善運作和服務。社署現已為全體員工提供資訊科技設施，以便他們更有效執行工作，並改善與署內其他單位、其他政府部門／決策局、非政府機構及市民的溝通，以及透過電子網絡迅速取得所需資料。

服務使用者資訊系統

5. 承辦商於二零零四年九月完成系統分析和設計階段的工作。與此同時，由於電子資訊公司與社署同意作出若干改動，因此計劃的完成日期已由二零零五年十一月三十日延至二零零六年九月十八日。社署一直密切監察計劃進展，並多次與電子資訊公司會面和商討。不過，電子資訊公司經再三修改發展方案後，仍無法根據合約要求，提出社署認為可以接受的可行方案，以提供服務使用者資訊系統。由於電子資訊公司無法於原定的完成日期（即二零零六年九月十八日）前提供服務使用者資訊系統，並為避免進一步延誤有關計劃的推行，政府認為應該終止與電子資訊公司簽訂的合約，務求盡快安排重新招標。社署遂於二零零六年九月十九日正式終止有關合約。

終止服務使用者資訊系統合約的影響

6. 推行服務使用者資訊系統的費用為 3,857,390.72 美元（約 30,199,511.95 港元）。政府已根據合約的規定，在接納系統分析和設計報告後，向電子資訊公司支付約 20% 的合約費用，並同時從電子資訊公司取得同等款額的銀行保證書。

社署現正就追討已支付給電子資訊公司的款項和有關的損失及賠償（如有及適用的話），尋求法律意見。由於事件可能涉及法律訴訟，因此現階段不宜發放更多有關終止合約所帶來的影響的資料。

未來路向

7. 我們現正籌備就服務使用者資訊系統重新招標。除了加入過去曾與電子資訊公司達成共識的改動外，新標書在技術層面上的涵蓋範圍大致與先前的標書相若。我們計劃在二零零七年年中批出合約，並在二零零九年初完成推行服務使用者資訊系統。

8. 我們會在適當時間告知各委員服務使用者資訊系統計劃的進展。

徵詢意見

9. 請各委員知悉推行技術基本設施和服務使用者資訊系統的進展及未來路向。

社會福利署
二零零六年十一月

社會福利署的技術基本設施和服務使用者資訊系統

技術基本設施

社會福利署(下稱「社署」)的技術基本設施包括建立社署的網絡、技術基本設施管理工具、兩個數據中心、共用桌上電腦、電子郵件、小組軟件和其他辦公室自動化設備。技術基本設施是社署用以調配整個部門內各項資訊系統的主幹設施。社署必須先裝設這套系統，然後才可推行社署資訊系統策略所建議的其他資訊系統。

2. 技術基本設施的主要技術組件包括工作站和設於數據中心的各種高功能中央電腦伺服器。這些工作站和伺服器以網絡相連，並由中央管理，以確保整個系統安全運作，並配合得宜。
3. 擬設的技術基本設施包括約 1,980 台個人電腦、110 部筆記簿型電腦和 780 台不同類型的打印機。我們會利用一個寬廣區域網絡(下稱「廣域網」)，把 283 個社署辦事處和數據中心連接起來。大部分辦事處的工作站和打印機將會連接局部區域網絡(下稱「局域網」)，而這些局域網會連接廣域網。
4. 為方便接達互聯網，社署的網絡將連接政府中央互聯網網間連接器，讓社署人員得以上網找尋資料，以及與非政府機構等外間團體通訊。社署的網絡亦會連接政府主幹網絡，以便與政府其他部門和決策局通訊。此外，社署的網絡亦會與社會保障電腦系統的網絡整合。
5. 數據中心備有多項設施，用作管理網絡、監察個人電腦和推行資訊系統策略應用系統。這些設施包括伺服器、磁碟儲存器、備用媒體、網絡和系統管理控制台等。我們將設立兩個數據中心，分別用作編製數據和供系統運作復原之用。
6. 技術基本設施各組件會由技術基本設施網絡和系統控制台中央管理和控制，以確保組件能充分發揮功能。各項誤差和用戶收到的警報信息，均會傳送至技術基本設施網絡和系統控制台，由求助台支援人員監察。這有助及早提供支援和解決問題。
7. 推行技術基本設施後，社署的運作模式便會由文件形式為主轉為電子形式為主，並會採用資訊科技精簡和改善運作和服務。社署人員可更迅速

取得所需資料，而他們與署內其他單位、其他政府部門／決策局和非政府機構的溝通亦得以改善，因而可更有效率地執行工作。有關設施為社署人員提供更便捷和更有效的方式共用資訊，以執行知識管理工作。

服務使用者資訊系統

8. 社署設立服務使用者資訊系統的目的，是提供一個以工作流程為本的數據庫，用以收集和共用社署內的服務使用者數據，以供運作、管理和規劃之用。推行服務使用者資訊系統有助社署改善資源的運用，從而向使用者提供更妥善和有效的服務。

9. 服務使用者資訊系統分為三部分 —

- (a) 一個安全的數據庫，以儲存服務使用者的個人資料和曾獲提供的服務；
- (b) 不同類別的應用系統功能，以執行各式各樣的工作，例如 —
 - (i) 處理查詢、接理服務使用者和進行轉介；
 - (ii) 開設個案、編配社署人員為服務使用者提供服務，以及管理個案至個案結束為止；
 - (iii) 管理工作量和監督個案的進展；以及
 - (iv) 根據存儲的數據編製管理報告。
- (c) 一個共用的用戶界面，為服務使用者資訊系統的部分或所有用戶提供服務。有關服務包括電子郵件、文書處理等辦公室應用系統、網上支援和管理資訊設備。

10. 服務使用者資訊系統可與資訊系統策略其他擬設系統(特別是擬於第三階段推行的服務單位資訊系統和管理資訊系統)緊密整合。推行服務使用者資訊系統，不但有助我們與外間的數據庫建立聯繫，互換資料，還可與社會保障電腦系統進行若干程度的整合，以識別那些同時接受社會保障和社會工作服務的人士。

11. 服務使用者資訊系統可提供自動化個案管理程序，從而統一和精簡個案的甄別、編配、需要評估、服務計劃的制訂和管理，以及結束個案的工

作。這個系統可備存服務使用者過往獲提供的服務的資料，包括以往與社會福利人員接觸的資料、所遇到的問題和曾接受的服務。服務使用者資訊系統讓個案工作者得以取得過往為有關服務使用者提供服務的資料，由於可掌握充分資料，有助個案工作者為使用者制定更切合實際的服務計劃和提供更切合需要的介入工作，使服務使用者對社署服務更感滿意。

12. 服務使用者資訊系統可在多方面改善為服務使用者提供的服務。這個系統可一次過收集和記錄服務使用者的人口統計資料，讓個案接理的過程自動化和精簡化。社署人員只需查詢該系統，便可立即知道社署曾否為有關服務使用者提供服務，因而減少服務使用者的查詢時間，而服務使用者亦無須重複他們已向社署提供的資料。
13. 服務使用者資訊系統可提供有用的管理資料作規劃服務的用途。社署人員可透過該系統編製有關曾獲服務的使用者的概況和人數報告。另一個例子是可讓社署人員追查日益增加的虐兒和疏忽照顧兒童個案，讓部門可以分配充足的資源，舉辦防止虐兒的活動。