

雲端校管系統雲端服務 常見問題及答案

VPN 與保安編碼

1) 問： 雲端服務承辦商提供的保安編碼程式有何用途？每所學校可獲分配多少個安裝名額？系統設計可否容許學校多名用戶同時間進入雲端平台的雲端校管系統 VPN 網絡？有甚麼系統功能必須連接 VPN 後才能使用？

答： 每所學校會獲分配兩個保安編碼程式的安裝名額。學校可使用雲端服務承辦商提供的保安編碼程式，進入雲端平台的雲端校管系統 VPN 網絡。

連接雲端服務的 VPN 時，學校用戶必須擁有以下三項資料：

- i. VPN 登入賬戶名稱
- ii. VPN 登入賬戶密碼
- iii. 從保安編碼程式上獲得的編碼或授權

關於保安編碼程式的使用方法，詳情請參閱 VPN 連線程序指引 (VPN Connection Guide)

任何電腦連接 VPN 後，便會獲得以往雲端校管系統網絡內工作站的相同權限，可使用以下的系統功能：

- i. 「系統保安」模組內的「網絡協定位址設定」功能
- ii. 使用「系統保安」模組內「雲端服務管理」的功能

基於保安理由及 VPN 軟件版權問題，每個保安編碼程式同一時間只供一名用戶進入雲端平台 VPN

2) 問： 教育局為何不再提供實體保安編碼器讓學校連接 VPN？

答： 保安編碼程式是現時普及的「雙重認證」方法，很多機構如銀行等均已採用保安編碼程式取代舊有的實體保安編碼器。此外，使用保安編碼程式可節省維修及重置實體保安編碼器的成本，妥善運用公共資源。再者，為節省行政安排，學校毋須把實體保安編碼器交還給承辦商。

3) 問： 學校如遺失或想更換已安裝保安編碼程式的裝置，重新安裝保安編碼程式的程序為何？

答： 如學校想把已啟動的保安編碼程式安裝到其他裝置，可使用保安編碼程式的「轉移 Tokens」功能，詳情請參閱 VPN 連線程序指引(VPN Connection Guide)。

如學校遺失已安裝流動保安編碼程式的裝置，應盡快通知雲端服務求助台，取消該保安編碼程式的登入權限及安排重發啟動碼。當承辦商以電郵向校長發送啟動碼後，學校便可以重新在另一裝置安裝保安編碼程式。

4) 問： 雲端校管系統可否安裝附加程式或外掛系統？

答： 雲端校管系統不可安裝附加程式或外掛系統。

5) 問： 學校可否自行在雲端系統安裝其他字型？

答： 學校不能自行在雲端系統安裝其他字型。如有需要，請聯絡所屬學校聯絡主任。學校或需提供相關字型的擁有權證明，如購買記錄，授權文件等。

6) 問： 學校可否因應工作需要，選擇延後版本升級？

答： 本局會於升級至新版本前兩個工作日向學校公布，屆時學校可因應本身需要，於「系統保安」模組內「雲端服務管理」頁面，點擊延遲雲端校管系統按鈕延遲升級。

7) 問： 如雲端平台數據中心故障未能提供服務，學校需要重啟校內的雲端校管系統伺服器處理相關工作嗎？

答： 基本上，承辦商已有足夠的服務承諾，確保雲端校管系統雲端服務可暢順運作。假若其中一個數據中心遇上特別事故而未能於短時間內恢復正常服務，另一數據中心亦能以單一中心承載所有學校的雲端校管系統，繼續維持服務。

8) 問： 學校在 2024 年遷移至雲端平台後，應怎樣處理現有雲端校管系統硬件(即系統伺服器、 HTTP 伺服器和路由器)？是否需要繼續進行硬件保養？

答： 學校在遷移至統一雲端平台後，毋須保留該些硬件作雲端校管系統用途。學校可因應其運作需要，自行調配去處理低耗量或非重要的工作。於 2025 年起教育局不會再為這些學校現有的雲端校管系統硬件提供保養費用。如要註銷該些硬件，請學校遵照相關的指引及程序辦理，其中在銷毀該等設施前，請確保已徹底清除所有資料數據，詳情請參閱相關指引，包括由數字政策辦公室發出的「資訊科技保安指引」及教育局的「學校資訊保安建議措施」。

與教育局求助台聯絡

9) 問： 承辦商雲端服務求助台的操作安排及程序為何？

答： 學校可透過電話或電郵聯絡承辦商雲端服務求助台。致電求助台（電話熱線服務 2802-0218）後，用戶須輸入由承辦商提供的電話識別碼（PIN），方可接通客戶服務主任。若以電郵聯絡承辦商（cloudsams.cloudservice@sunnyvision.com），電郵地址必須是經學校授權的聯絡人之電郵地址，求助台才會受理。

若求助個案涉及操作要求，包括重新啟動雲端校管系統、額外備份等，承辦商雲端服務求助台會要求學校人員進行身份認證程序。求助台會發送電郵至學校授權的聯絡人電郵地址，內附承辦商身份認證系統的網址。三位學校聯絡人其中一人須開啟網址，使用承辦商提供的登入名稱及密碼登入並進行相關操作。求助台將收到系統通知認證程序已完成。有關詳情，請參閱「承辦商雲端服務求助台用戶手冊」。

請注意，求助台只會在收到學校求助的情況下主動發送此類電郵。若三位學校聯絡人均沒有求助而收到電郵，請不要開啟認證系統的網址。如有疑問，請致電承辦商雲端服務求助台。承辦商身份認證系統的電郵要符合以下格式：

- i. 電郵地址：cloudsams.cloudservice@sunnyvision.com
- ii. 認證系統網址：<https://cloudsams.sunnyvision.com>

其他

10) 問： 雲端平台的數據中心位於何處？

答： 雲端平台數據中心及其數據備份儲存中心均設於香港特別行政區境內。