

網上校管系統雲端服務計劃 2022

常見問題及答案

一般

1) 問： 「網上校管系統雲端服務計劃」目的為何？這計劃如何推廣至其他學校？

答： 為減輕學校教職員管理及支援網上校管系統伺服器方面的工作，以及加強系統保安，本局於 2018 年開始推行雲端服務先導計劃，試驗將當時由學校負責管理的網上校管系統伺服器，遷移至雲端平台。至 2021 年，已有 600 多所學校已遷移至雲端平台，整體運作暢順，學校普遍滿意雲端平台各方面的表現。本局將於 2022 年下半年陸續安排餘下的 300 多所學校遷移至雲端平台。

2) 問： 學校是否需要進行招標程序，自行招募承辦商提供雲端服務？

答： 不需要。所有學校會使用同一承辦商提供的雲端平台服務。教育局已為上述服務進行中央招標程序，並已預留相關款項，支付雲端平台服務費用。

3) 問： 「網上校管系統雲端服務計劃 2022」的擬定日程表為何？

答：

推行計劃	擬定日程表
教育局向學校發出邀請信並提供短片，向參加學校介紹相關詳情，包括數據遷移的具體安排	2022 年 5 月 18 日
學校於網上預約系統選擇遷移時段	2022 年 5 月(截止日期：5 月 31 日)
教育局通知所有學校獲安排的結果	2022 年 6 月中旬
學校遞交「參加學校資料表格」	2022 年 6 月下旬
教育局提供操作示範短片	2022 年 6 月下旬
雲端平台完成最後測試	2022 年 6 月下旬
參加學校將網上校管系統伺服器的數據遷移至雲端平台	2022 年 7 月中旬至 12 月

系統資料遷移及儲存

4) 問： 參加計劃的學校，將如何把數據遷移至雲端平台？整個數據遷移的過程需要多少人手和時間？

答： 本局會為學校提供進行數據遷移所需的工作軟件和程序指引。根據過往的經驗，大部分學校的教職員（大約一至兩名）只需一至兩天的時間便可完成整個數據遷移及事前的測試過程。有關詳情，請參閱「數據遷移程序指引」(User Guide for Migration Toolkit)。

- 5) 問：教育局或雲端服務承辦商會否派員到校執行數據遷移的工作？
答：不會。根據過往的經驗，大部分學校的教職員（大約一至兩名）只需一至兩天的時間便可自行完成整個數據遷移及事前的測試過程。如過程中遇到技術問題，學校可聯絡雲端服務求助台。
- 6) 問：在數據遷移期間，網上校管系統可否如常運作？
答：在執行數據遷移程式之前，學校需關閉網上校管系統，因此在數據遷移期間，系統將暫時不能運作。數據上載完成後，雲端平台上的網上校管系統將會自動啟動。
- 7) 問：承辦商的網絡能否同一時間為多間學校進行數據遷移？
答：教育局會於數據遷移期間，分批安排合適數量的學校遷移數據至雲端平台，以確保過程暢順。
- 8) 問：網上校管系統雲端服務分配給每所參加計劃的學校的儲存容量為多少？
答：每所參加計劃的學校將獲分配足夠的容量以儲存網上校管系統的資料庫。因應學校資料庫的實際大小，服務平台會適當地調整分配容量。
- 9) 問：哪些數據資料可遷移至雲端存放？
答：整個網上校管系統的數據資料及所有經網上校管系統處理的檔案庫將會被遷移至雲端存放，以確保所有系統功能運作如常。
- 10) 問：在數據轉移至雲端平台前，學校是否需要檢查或更改所有學校用戶的網上校管系統登入密碼？
答：基於保安理由，學校用戶不應採用過於簡單的系統登入密碼，而 sysadmin/asysadmin 用戶亦不應採用預設的登入密碼，並須定期更新其密碼。在進行數據遷移時，遷移程式會檢查所有學校用戶登入密碼的保安程度，並列出密碼過於簡單的用戶供系統管理員跟進。如發現 sysadmin/asysadmin 用戶仍然採用預設的登入密碼，遷移工序便會停止。因此，有關用戶應盡快更改其密碼。

所有用戶密碼須符合以下格式要求：

- i. 符合以下四項條件
 - 包含英文字母 a-z（細楷）
 - 包含英文字母 A-Z（大楷）

- 包含數字 0 - 9
- 包含特別字符（不能有空格）
- ii. 密碼長度： 8 — 40 字元
- iii. 不能以用戶名稱作為密碼

- 11) 問： 如虛擬私人網絡(VPN)在數據遷移期間斷線，該怎麼辦？
答： 學校只須重新連接 VPN 及重新啟動數據遷移程式。啟動程式後，系統會自動偵測斷線前的作業進度並繼續進行餘下的數據遷移工序。
- 12) 問： 為確保數據遷移在指定時間內完成，學校在正式遷移數據前，可否先試行運作數據遷移程式，以便計算作業所需時間？
答： 學校可以事先試行數據遷移程式。特別是關於戶口和密碼的檢查功能，可在未連接 VPN 的情況下也能運作，有助學校盡早找出須跟進處理的戶口。事先試行並不會影響正式遷移時的工序，但執行過的功能（如戶口和密碼的檢查等）在正式遷移時也要再執行一次。較後的工序（如檢查網上校管系統版本、壓縮和上載學校資料等）則必須於獲分配的數據遷移時段內進行。時段以外，程式將禁止點按相關按鈕。
- 13) 問： 雲端平台上的 WebSAMS 與現時有甚麼不同之處？系統可支援多少用戶同時使用？
答： 雲端平台的系統會於「系統保安」模組新增雲端服務管理頁面，以供用戶下載備份及更改數據解密密碼。除此之外，對用戶而言，網上校管系統提供的模組、功能、介面、工作流程及可支援用戶數目都沒有分別，學校用戶使用雲端平台上的網上校管系統所需的知識及技巧，與之前的版本並沒有分別。

資料保安及備份

- 14) 問： 「網上校管系統雲端服務計劃」有甚麼保安措施？
答： 雲端平台的保安措施包括：
- i. 承辦商及其數據中心必須遵守由政府資訊科技總監辦公室（OGCIO）制定的資訊科技保安指引。
 - ii. 數據中心會架設網絡防火牆，並每天 24 小時監測雲端平台的運作情況。相關工作人員必須獲得認可才能進出數據中心。
 - iii. 承辦商已取得相關資訊安全管理的 ISO 認證。
 - iv. 採用私有雲模式，主要的硬件、軟件、網絡設備等都是專為此網上校管系統雲端服務而設，不會與其他系統的雲端服務共用。
 - v. 沿用網上校管系統三種工作站擁有不同登入權限的設計，網

上校管系統雲端服務會分辨以下三種工作站：已連接虛擬私人網絡(VPN)的工作站、其他校內工作站、以及校外工作站，各有不同的登入權限。

vi. 用戶連接 VPN 時必須擁有 VPN 帳戶及保安編碼程式作雙重認證。

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

答：每所參加計劃的學校將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，進入雲端平台的網上校管系統 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 登入帳戶名稱
- ii. VPN 登入帳戶密碼
- 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，便會獲得現時網上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」模組內新增的雲端服務管理頁面。

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。

16) 問：教育局為何不再提供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減省維修及重置實體保安編碼器的成本，妥善運用公共資源。

17) 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：如學校欲把已啟動的流動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。在承辦商以電郵給校長發送啟動碼後，學校便可以重新在另一裝置安裝保安編碼程式。

- 18) 問： 如保安編碼程式未能正常運作，用戶能否繼續操作系統？承辦商會否提供更換服務？
答： 大部份網上校管系統功能，可在沒有保安編碼的情況下正常使用。承辦商採用的保安編碼程式已經反覆測試，確保運作正常。如有需要，學校可重裝保安編碼程式，承辦商會免費補發保安編碼程式的啟動碼。
- 19) 問： 在遷移至雲端平台後，學校是否需要自行購買安全通訊協定憑證（SSL Certificate）？
答： 不需要。教育局將為所有學校購買安全通訊協定憑證。
- 20) 問： 學校及學生資料儲存於雲端平台，是否安全？教育局及承辦商是否有權存取學校雲端平台內的資料？
答： 所有上載到雲端平台的資料均會被加密，並只有學校負責人擁有解密密碼，教育局及承辦商均不能查閱。
- 21) 問： 參加計劃的學校，是否需要進行恆常的系統維護及資料備份工作？
答： 教育局委託的承辦商提供雲端服務，支援雲端平台日常的維護工作，包括進行軟件更新，以及處理備份等。雲端平台將以中央模式處理網上校管系統的版本升級程序。雲端服務會於每天凌晨一時至上午六時暫停，進行系統維護和處理備份等工作。另外，學校可因應個別需要而自行於雲端服務管理頁面下載資料庫作備份。
- 22) 問： 經雲端平台處理的學校備份資料，承辦商將會如何處理？有關備份資料會保存多久？
答： 承辦商每晚會為系統進行備份，所有備份資料均會被加密，並只有學校負責人擁有解密密碼。上述備份資料會在兩個數據中心各保存一份拷貝。每晚的備份資料會保存一個月，而每月最後一日製作的備份資料，則會保存一年。在保存期後，所有備份會被新備份覆寫。
- 23) 問： 學校可否於網上校管系統雲端平台下載學校的備份資料？數據有否加密？

答： 學校可以從網上校管系統雲端平台下載經過加密的學校數據，只有學校負責人擁有該解密密碼。

24) 問： 學校用戶如需更改或遺失解密密碼，應如何處理？學校需要定期更新密碼嗎？

答： 學校可透過網上校管系統內新增的「雲端服務管理」頁面，重設或更新相關密碼。學校需輸入原本的密碼，便可自行在此頁面更新密碼。若學校已遺失原本的密碼，則需聯絡所屬網上校管系統學校聯絡主任，申請啟動頁面內的密碼重設功能，方可重設密碼。學校即使沒有定期更新密碼，也不會影響系統正常運作。惟基於保安理由，學校應定期更新密碼。

25) 問： 雲端服務的系統保安有何特色及優點？

答： 保安方面：

- i. 網絡保安架構及設定均符合政府資訊科技總監辦公室（OGCIO）高規格要求。
- ii. 經雲端平台處理的學校備份資料，均會在兩個數據中心各保存一份拷貝，能確保備份資料安全地儲存。
- iii. 所有儲存在雲端平台的資料均會被加密，解密密碼由校方保管。教育局及承辦商均不能查閱。
- iv. 數據中心有嚴密的保安設施及指引，以保護系統儲存的資料。
- v. 雲端平台內不容許安裝或存放不相關的軟件或檔案，以及不開放操作系統的登入，以保持網上校管系統的穩定及安全。
- vi. 定期升級網上校管系統版本，緊貼最新版本，減少系統可能出現的問題。

人力資源方面：

- i. 減省學校工作量，網上校管系統雲端服務會由教育局中央統籌並進行版本升級。
- ii. 減少人為設定錯誤而引起的問題。

維護方面：

- i. 由數據中心的專業人員負責系統管理及維護，定期更新系統軟件及監測系統的運作情況。
- ii. 若數據中心監測到不尋常狀況，數據中心人員會即時收到系統通知，並迅速應對及維護。
- iii. 數據中心內的環境維持在最適合電腦運作的溫度，電力供應穩定，以保持網上校管系統的運作暢順。

系統設定與日常操作

- 26) 問： 遷移至雲端平台後，如何讓雲端平台上的網上校管系統識別校舍範圍內的電腦為「校內工作站」？
- 答： 遷移至雲端平台後，學校可登入雲端平台上的網上校管系統，使用「系統保安」模組內的「網絡協定位址設定」功能，輸入有關電腦的 Internet IP address，讓系統識別校舍範圍內的電腦為「校內工作站」。
- 27) 問： 在系統使用的高峰期（例如：考試入分期間），雲端平台服務是否能負荷不同學校眾多用家同時間使用系統？
- 答： 在雲端平台上，各學校的網上校管系統均享有獨立資源。系統表現不會受多間學校同時使用所影響。教育局亦已對雲端平台系統進行負載模擬測試，例如測試單一學校多名用家同時使用、數十個網上校管系統同時運行等，結果顯示其系統效能與現時網上校管系統相若。此外，在雲端平台內的各操作系統及系統軟件，已作了最佳化設定，以確保各學校的網上校管系統運作暢順。
- 28) 問： 遷移至雲端平台後，學校的網上校管系統網址需要更改嗎？
- 答： 學校舊有網上校管系統的網址將不能繼續使用。本局會個別通知各學校新的專用網址及有關詳情。
- 29) 問： 學校校內的網絡設定是否需要更改？
- 答： 學校只需確保各工作站能連接互聯網；其他的網絡設定大致與以往相同。原先校內網上校管系統網絡內的工作站將視乎學校互聯網防火牆的設定，部份學校或需稍作調整，以允許 VPN 連線至雲端平台。雲端平台採用的 VPN 技術是常見的 SSLVPN。學校的電腦若能瀏覽一般互聯網 https 網址，便可連接 VPN。
- 30) 問： 如何確定學校現行連接互聯網的頻寬是否能應付雲端服務的需求？雲端平台數據傳輸大小是否有所限制？
- 答： 學校現時連接互聯網的頻寬若有 100Mbps 便應足夠，最好確保當中有大約 10Mbps 頻寬預留給網上校管系統雲端服務使用。
- 31) 問： 遷移至雲端平台後，學校是否仍可按照以往工序編修 Crystal Reports 報表範本？
- 答： 雲端平台的設計並不影響學校編修範本。但學校須留意，由於報表軟件保養期即將屆滿，本局會為 2022 年遷移至雲端平台的學校同時更新數據庫軟件 (SAP SQL Anywhere) 及報表軟件 (SAP Crystal Reports) 版本，更新後學校或須修改以往曾編修過

的報表範本。本局稍後會上載修改報表指引至網上系統資料庫以供參閱。

除此以外，學校編修報表範本的工序不變。

- 32) 問：雲端平台的網上校管系統可否安裝附加程式或外掛系統？
答：雲端平台將沿用網上校管系統一貫建議的安裝設定。除了用作修改報告範本的 Crystal Reports 程式外，其他任何程式或外掛系統均不可安裝及連接雲端平台。
- 33) 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。
- 34) 問：進行日常系統維護工作前，會否提示用戶系統將要關閉？
答：如學校用戶於系統維護工作前登入網上校管系統，系統會於每日日常維護工作開始前三十分鐘、十五分鐘及五分鐘（即凌晨十二時三十分、十二時四十五分、十二時五十五分），彈出「系統即將停止運作」訊息提示學校用戶。
- 35) 問：學校如需重新啟動雲端平台的網上校管系統，方法和操作步驟為何？
答：網上校管系統新增的雲端服務管理頁面，提供了重新啟動系統的功能，供學校自行操作。此新功能會檢查用戶的登入狀況，所有其他的用戶需登出系統，系統才重新啟動。如學校無法進入雲端服務管理頁面，用戶可聯絡承辦商雲端服務求助台要求操作人員代為重啟系統，操作需時約十五分鐘。由於操作人員不能檢查系統登入狀況，即使有用戶仍未登出，系統也會被重啟。
- 36) 問：當局會否在每次雲端平台上的網上校管系統進行版本升級前預先通知學校？
答：每次網上校管系統版本升級均由中央統籌處理。在每次版本升級前，本局會經聯遞系統向學校發出有關版本升級的訊息，並通知學校有關安排和版本升級進行的確實時間。
- 37) 問：學校可否因應工作需要，選擇延後版本升級？
答：本局日後會於升級至新版本前向學校公布，屆時學校可因應本身需要，於「系統保安」模組內新增的「雲端服務管理」頁面，選

擇延遲網上校管系統版本升級至另一指定日期。詳情會於稍後公布。

38) 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網上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，確保網上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，另一數據中心具備足夠硬件，能以單一中心承載所有學校的網上校管系統，繼續維持服務。

39) 問： 學校在 2022 年遷移至雲端平台後，應怎樣處理現有網上校管系統硬件(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： 學校在遷移至雲端平台後，毋須保留該些硬件作網上校管系統用途。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 2023 年起教育局不會再為這些學校現有的網上校管系統硬件提供保養。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，包括由政府資訊科技總監辦公室發出的「資訊科技保安指引」及教育局的「學校資訊保安建議措施」。

至於在 2021 年或之前遷移至雲端平台的學校，教育局會適時公布有關安排。現階段他們仍需保留網上校管系統硬件作後備之用。

40) 問： 學校可否同時使用校內的網上校管系統及網上校管系統雲端服務，直到網上校管系統雲端服務運作良好時，才停用校內的網上校管系統？

答： 不可以。基於軟件版權問題，部份系統軟件同一時間只能在一部伺服器上運作。另外，聯遞系統有註冊機制，同一學校只有一台網上校管系統可與教育局連線交收資料。

與教育局/求助台聯絡

41) 問： 如有需要，學校應透過甚麼途徑更改學校聯絡人名單及/或更新聯絡人的資料？

答： 如需更新聯絡人個人資料，可直接聯絡承辦商雲端服務求助台；承辦商會更新相關記錄，並通知所屬網上校管系統學校聯絡主任。如學校需更改聯絡人名單，請提交「更改學校聯絡人申請表」(表 B)，本局會將有關要求轉交承辦商跟進。

42) 問：雲端服務求助台的服務時間為何？現有的網上校管系統求助台熱線是否仍然適用？

答：雲端服務求助台開放時間跟每天網上校管系統雲端服務時間一致，即每天上午六時至翌日凌晨一時，為學校提供有關雲端服務的技術支援。現時網上校管系統求助台熱線的辦公時間和服務範圍則維持不變。有關雲端平台及網絡的操作問題，學校可聯絡雲端服務求助台；有關網上校管系統的使用問題，現時網上校管系統求助台將繼續提供技術支援。

43) 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（websams.helpdesk@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，包括重新啟動網上校管系統、更改聯絡人資料、重設 PIN 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會符合以下格式：

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

其他

44) 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。