

案號: ndc109007

國家發展委員會

「109 年度資訊系統、設備、機房網路、  
資訊安全整體強化及維運服務」

委託資訊服務案

需求說明書

中華民國 109 年 1 月

# 目 次

<b>壹、專案說明</b> .....	<b>2</b>
一、專案名稱.....	2
二、專案目標.....	2
三、專案範圍.....	2
四、專案期程.....	2
五、專案預算.....	2
六、現況說明.....	3
<b>貳、專案需求說明</b> .....	<b>4</b>
一、本會機房各項服務運作.....	4
二、本會資訊安全整體防護.....	5
三、本會資訊設備保固維運及資訊服務臺(Service Desk)服務.....	13
四、個人電腦用戶端軟體安裝、作業系統更新維護及各項應用服務.....	21
五、資訊服務移轉.....	21
六、履約管理.....	22
七、教育訓練計畫.....	25
八、基本服務水準.....	26
九、交付項目.....	29
<b>參、附件</b> .....	<b>33</b>
附件 1：設備清單 .....	33
附件 2：應用系統清單 .....	37
附件 3：服務建議書製作與建議格式 .....	40

## 壹、專案說明

### 一、專案名稱

國家發展委員會(以下簡稱本會)「109年度資訊系統、設備、機房網路、資訊安全整體強化及維運服務」委託資訊服務案(以下簡稱本案)。

### 二、專案目標

本案目標為持續強化本會相關網路、資訊設備之管理及各項服務運作機制，維持資訊安全管理制度(Information Security Management System, ISMS)有效性及資訊安全整體防護。

### 三、專案範圍

本案之範圍依專案目標分述如下，詳細內容請參閱「貳、專案需求說明」。

- (一) 本會機房各項服務運作。
- (二) 提供本會資訊安全整體防護、弱點掃描、滲透測試及資安健診等服務。
- (三) 本會服務臺(Service Desk)及各項資訊系統維運、設備操作保固及機房不斷電、環控、消防、門禁、空調等設施之保養維護。
- (四) 提供教育訓練課程。

### 四、專案期程

本案期程為自109年3月1日起至110年2月28日止。

### 五、專案預算

本案預算為新臺幣1,100萬元整，其中110年度預算如因預算依法定程序全部或一部分未獲審議通過時，本會得終止契約或依立法院通過之預算額度調整工作項目內容，廠商得依

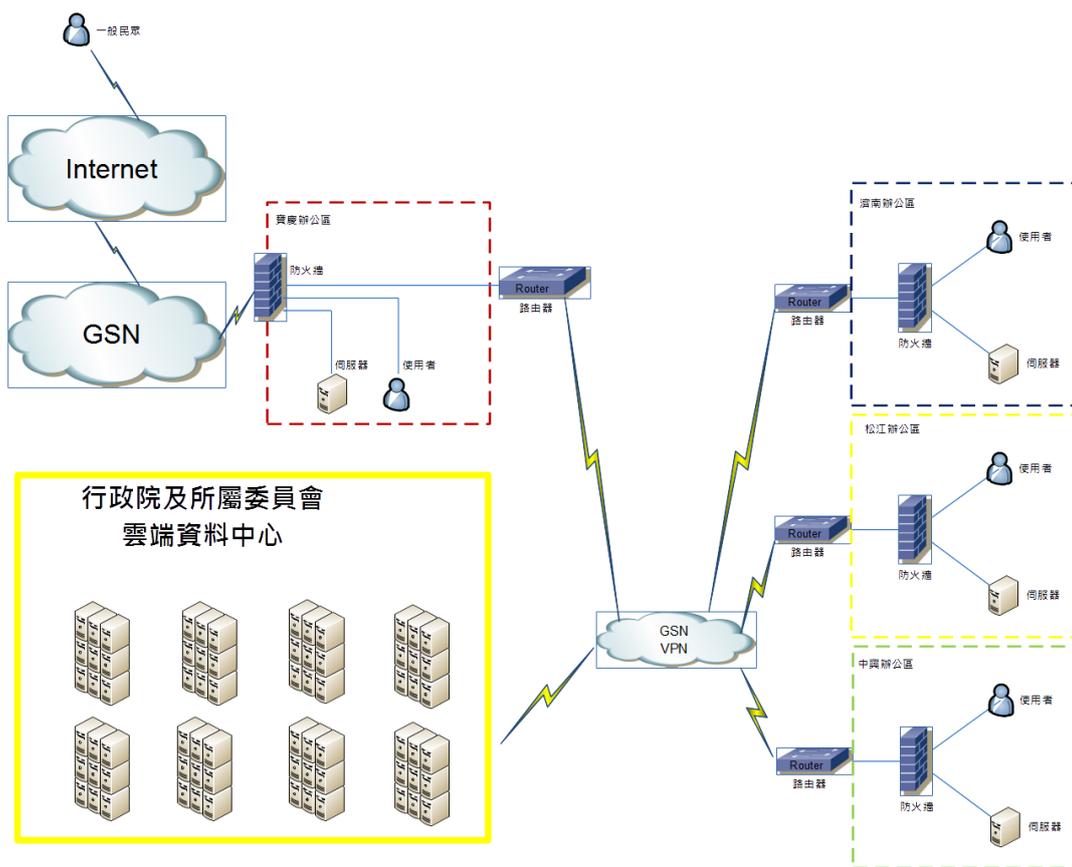
政府採購法第 64 條規定辦理。

## 六、現況說明

為確保本會可持續遵循資訊安全管理制度、資訊服務管理制度，並提供高穩定性、可用性及安全性之智慧辦公環境，爰規劃辦理本案。本會辦公區域包含：

- (一)寶慶辦公區(臺北市中正區寶慶路 3 號)
- (二)濟南辦公區(臺北市中正區濟南路一段 2-2 號 6~8 樓)
- (三)松江辦公區(臺北市中山區松江路 85 巷 9 號)
- (四)中興辦公區(南投縣南投市中興新村省府路 1 號、南投縣南投市光華四路一街 21 號、南投縣南投市中正路 194 號、南投縣南投市中正路 210-1 號)

本會資訊設備包括多種伺服器、個人電腦、儲存設備、防火牆、交換器、路由器等，並安裝多種作業系統、網路管理、資訊安全防護、防毒、備份等套裝軟體。



本會網路架構圖

## 貳、專案需求說明

廠商須依循 ISO/IEC 27001:2013 相關規範執行各項機房維護及資訊服務作業，並協助各辦公區個人電腦用戶端軟體安裝、作業系統更新維護及各項應用服務。

### 一、本會機房各項服務運作

#### (一) 協助本會機房維運

1. 協助本會機房申請各項服務(網址  
<https://iaas.nat.gov.tw/cloud/index.jsp>)
  - (1) 協助填寫系統評估表
  - (2) 協助申請虛擬主機
  - (3) 協助申請防火牆
  - (4) 協助申請負載平衡器

- (5) 協助申請擴充虛擬空間
- 2. 協助召開本會機房會議，並準備會議報告資料。
- 3. 協助本會機房現況盤點
  - (1) 系統盤點
  - (2) 鑑別系統服務屬性（對外服務、內部服務）
  - (3) 系統架構是否符合雲端特性
  - (4) 作業系統版本及資料庫版本
  - (5) 服務流量確認
- 4. 協助移轉評估：

經盤點符合雲端特性，擬定機房進駐計畫(重新部署、VM 搬遷、P2V 等方式)移轉進駐本會機房。
- 5. 協助已進駐本會機房之各項系統，進行系統操作、網路架構設定與問題排除。
  - (1) 協助 DNS 設定
  - (2) 網域控制站設定
  - (3) 協助各應用系統(如差勤系統、公文系統、費用系統、內部行政資訊網、全球資訊網及電子郵件服務等)之問題排除
  - (4) 遠端維護設定
- 6. 協助本會設備進、出機房。

## 二、本會資訊安全整體防護

### (一) 現有環境評估整備與監控環境建置

- 1. 得標廠商應參酌附件 1「設備清單」與「需求說明書」，實地評估本會資安設備及效能，於決標日起 15 日內，部署監控必要之偵測器、通訊網路及相關設備，並交

付「環境評估整備與監控環境建置報告」。

2. 為監控所部署之設備不得影響本會現有各項安全設備之正常運作，並自行指派工程師負責其軟硬體維護升級，配合本會安全防護需求設置遠端收集設備、調整變更設定以及安全架構設計。

## (二) 網路及伺服器主機安全防護

### 1. 資安預警機制及入侵排除

- (1) 廠商應使用本會現有 AD 主機、防火牆、防毒系統及入侵偵測防護系統(Intrusion Detection and Prevention, IDP)設備，以及其他網路、資安設備，進行 7\*24 資訊安全監控機制，以監控及分析骨幹網路設備封包及日誌紀錄資料，提供本會資訊安全預警服務，且配合本會指定之方式提交監控管理資料給主管機關並每季彙整成安全監控服務報告，報告內容須以中文為主，除書面外，尚須提供電子檔，格式為 PDF 或 ODF(Open Document Format)。
- (2) 提供本會系統遭受入侵後之入侵排除、因應防禦措施，並會同本會資訊人員處理。
- (3) 每一件資安事件處理完成後，須於 2 個工作天內提出損害控制報告，並於一個月內提交完整結案內容，至少應包括事件發生時間及原因、損害控制之處理方式及時間、調查歷程、根因分析、及預防措施等，併入「每季安全監控服務彙總報告」。

## 2. 網站安全弱點檢測及協助修正

於本案期間針對本會重要網站主機（約 100 個 IP，清單由本會於執行前 1 個月提供）進行 2 次安全弱點檢測作業，於完成後 2 週內提出中文化之「**弱點檢測報告**」，及當次與前一次之「**弱點差異化報告**」，並須協助修正漏洞。

- (1) 網站安全弱點檢測服務，需使用商用掃描軟體。
- (2) 安全弱點檢測報告、弱點差異化報告彙整後，須就各網站主機弱點待修補部份配合本會視需要召開會議，且須於會議後 1 個月內進行弱點修補的複掃及完成高風險弱點修復數(或替代方案)並做成「**弱點複掃報告**」。
- (3) 報告內容須以中文為主，除書面外，尚須提供電子檔，格式為 PDF 或 ODF。

## 3. 滲透測試服務

於本案執行期間對本會重要網站主機(約 50 個網址)進行 1 次滲透測試服務(包括：作業系統、網站服務、應用程式檢測等)，廠商應組成滲透測試小組，模擬駭客利用各伺服器／主機作業系統、應用軟體、網路服務，以及防火牆、路由器、交換器等網路設備之安全弱點（例如 OWASP10 大網站弱點，或防火牆、路由器等安全政策設定錯誤）進行滲透測試，設法取得未經授權之存取權限，並測試內部資訊是否有遭受不當揭露、竄改或竊取之可能。並針對弱點進行補強、更改防火牆設定、其他設施的組態與規則設定，以有

效杜絕類似之資安事件再度發生。

- (1) 廠商應分別針對本機關網際網路及內部網路進行滲透測試。
- (2) 廠商應依排定之日期執行滲透測試，於非公務時段或與機關協調取得適當時間進行測試作業。
- (3) 廠商應彙整分析測試結果，提出「**滲透測試報告**」，並視本會需求安排測試結果簡報。報告內容應包含：測試過程之紀錄及說明、測試結果及分析，以及具體可行之改善建議。
- (4) 報告內容須以中文為主，除書面外，尚須提供電子檔，格式為 PDF 或 ODF。
- (5) 針對高風險弱點應於檢測完成翌日起 1 個月協助修補完畢。若無法在時限內完成，廠商應提出相關說明及預估處理時程，以書面方式提交，經本會同意後施行。

#### 4. 資安健診

於本案執行期間對本會進行 1 次 資安健診服務(包括：網路架構、有線網路惡意活動、使用者端電腦約 700 臺、微軟 Windows 伺服器主機約 100 臺、安全設定等檢視服務)。

- (1) 網路檢視內容需包含網路架構部署情形(網路架構設計、電腦設備配置、備援機制)、網路邊界安全管理(防火牆管理、存取控制)及網路設備安全表現(登入認證機制、安全性更新)。
- (2) 封包監聽與分析需在有線網路適當位置架設側

- 錄設備，進行封包側錄至少以 6 小時為原則，以觀察是否有異常連線，封包側錄檔案的可用性達 100 %。
- (3) 網路設備紀錄檔分析以 1 個月或 100 Mbyte 內的紀錄。
  - (4) 惡意程式檢測時，使用者電腦故障率需小於 1 %，因惡意程式檢測所造成的使用者電腦故障，應於 10 分鐘內完成通報，8 小時內修復完成。
  - (5) 使用者電腦更新檢視，更新狀態需追蹤至實地檢測前 1 個工作天。
  - (6) 伺服器主機惡意程式或檔案檢視，惡意程式檢測時，伺服器主機故障率需小於 1 %，因惡意程式檢測所造成的伺服器主機故障需於 10 分鐘內完成通報，24 小時內修復完成。
  - (7) 伺服器主機更新檢視，更新狀態需追蹤至實地檢測前 1 個工作天。
  - (8) 目錄伺服器中群組的密碼設定與帳號鎖定原則，檢視執行目錄伺服器(如 MS AD)中群組的密碼設定與帳號鎖定原則檢視時，伺服器故障率為 0 %。
  - (9) 防火牆連線設定：防火牆開啟通訊埠檢視範圍需涵蓋 0~65535。
  - (10) 廠商應彙整檢視結果，提出「資安健診報告」，並視本會需求安排測試結果簡報。報告內容應包含：測試過程之紀錄及說明、測試結果及分

析，以及具體可行之改善建議。

(11) 報告內容須以中文為主，除書面外，尚須提供電子檔，格式為 PDF 或 ODF。

#### 5. 伺服器主機防毒軟體更新

提供集中管理的安全防護機制，防止病毒、間諜程式、垃圾郵件和混合式威脅，並可自動產生及寄送病毒防護報告予機關成員。

6. 依據國家資通安全會報公告之項目，維運本會政府組態基準相關設定。

### (三) 使用者端資訊安全防護

#### 1. 安全性更新

本會目前安全性更新係透過 Windows Server Update Services (WSUS) 集中管控與派送，廠商得依管控及派送之便利性，提供其他工具軟體，每月針對微軟公布之弱點進行派送，並檢核部署的狀況，若有異常，須協助排除。

#### 2. 防毒軟體更新

本會目前防毒軟體係採用 Trend Micro，廠商應提供 Trend Micro 防毒軟體 700 套授權，並提供集中管理的安全防護機制，防止病毒、間諜程式、垃圾郵件和混合式威脅，且為了統一防毒系統有效期限以便利本會資訊安全控管，有效授權期限應至 110 年 2 月 28 日止，並每日檢核病毒碼更新狀況，若有異常，須協助排除。

#### 3. 端點安全防護更新

本會目前端點安全防護係採用奧義智慧科技，廠商應提供 XENSOR 端點安全防護 600 套授權(包含伺服器 50 台)，有效授權期限應至 110 年 2 月 28 日止，並檢核更新狀況，若有異常，須協助排除。

4. 每季提交「每季使用者端資訊安全防護彙總報告」，內容包括：
  - (1) 安全性更新：安全性名稱、更新內容、重要性、更新發布日期、使用者端未成功部署分析、後續預計作業，及綜整使用者端安全性更新比率等。
  - (2) 防毒軟體更新：最新之病毒碼資訊、使用端重複發生相同病毒次數、使用者端未成功部署分析、後續預防作業，及綜整使用者端防毒軟體部署、更新比率等。
  - (3) 端點安全防護更新：最新之版本資訊及伺服器與使用者端未更新情形。
5. 個人電腦端點安全防護服務
  - (1) 可分析出可疑程式使用的網路連線資訊包含 IP 與 Domain。
  - (2) 可掃描電腦裡面可疑的駭客工具，如資料收集或密碼側錄軟體。
  - (3) 系統可自動分析駭客活動與佈署惡意程式的可能時間區段，提供資安人員研判入侵活動。
  - (4) 可透過中控介面，編輯並自訂惡意程式黑名單，或是設定排除的白名單檔案。
  - (5) 可進行異常行為分析，有效偵測未知的惡意程

式。

## 6. 電子郵件社交工程演練

- (1) 於本案契約期間，每年 4 月與 9 月底前針對本會及所屬檔案管理局員工共約 900 人進行 2 次電子郵件社交工程演練。
- (2) 演練作業應確保不影響本會正常公務執行。
- (3) 廠商須於實際執行演練前一個月提交演練計畫予本會，經同意後始得進行演練作業，演練完成後 2 週內提供演練結果分析報告。
- (4) 演練計畫應提供至少 10 封惡意郵件範本，郵件主題至少應包含政治、公務、健康養生、旅遊等類型，郵件內容包含連結網址、MS Office 文件（Word、Excel 及 PowerPoint）或開放文件格式（PDF、ODF）等檔案。
- (5) 由廠商以偽冒公務、個人或公司行號等名義發送惡意郵件給本會全體同仁（同仁帳號名冊由本會提供），當收件人開啟郵件或點閱郵件所附連結或檔案時，應留下紀錄，俾利後續統計惡意郵件開啟率及點閱率。
- (6) 惡意郵件開啟率：開啟惡意郵件之人數/參演人數。
- (7) 惡意郵件點閱率：點閱惡意郵件所附連結或檔案之人數/參演人數。
- (8) 演練方式
  - A. 每次演練為 3 週，分批寄送惡意郵件範本。

B. 演練期間，本會每位同仁電子郵件信箱至少須收到 10 封惡意郵件範本。

C. 演練過程中，當收件人開啟郵件或點閱郵件所附連結或檔案時，須顯示「已點選惡意郵件演練信件」通知。

D. 演練結束後，須寄送收件人演練成績給每一位收件人，並將單位結果統計表（格式由本會提供）以電子郵件發送各單位正、副主管與資訊連絡人。

(9) 演練結果分析報告應包含測試範圍(演練起迄時間、測試信件數目、總人數、總信件數與開啟信件次數)、信件批次發送紀錄、演練信件主題內容、惡意郵件開啟率、惡意郵件點閱率、單位結果統計表、各單位人次開啟與點閱紀錄表並附上全體同仁開啟與點閱每封信件之詳細記錄檔案(格式由本會提供)。

### 三、本會資訊設備保固維運及資訊服務臺(Service Desk)服務

#### (一) 資訊、網路設備之維護與故障排除

1. 資訊設備詳附件 1，實際維護標的以本會當年度實際設備為準。若履約期間現有資訊設備個別項目實作數量與附件 1 所定數量增減於百分之五範圍內者，契約價金不予增減。
2. 保養期間應至少另派 1 名系統管理人員及 1 名網路管理人員(不得為本案服務窗口人員)至本會實地檢視相關系統紀錄，並綜整提交「定期保養彙總報告」(包

含伺服器、儲存設備、系統軟體、網路設備之安全性及可用性等運作情形)，做為本會系統調整之參考。

(1) 定期保養

A. 伺服器、網路設備、儲存設備應於每季進行定期保養。

B. 定期檢查結果如有故障，應立即處理及排除，並綜整提交「定期保養彙總報告」，內容應至少包括保養範圍、方式、結果分析及建議等。

C. 廠商保養報告經本會查驗有未做或不確實情事者，本會得要求廠商限期改善、重做。

(2) 故障（問題）檢定、排除

A. 伺服器、網路設備及儲存設備

接獲本會通知後，應於 2 小時內派員到達指定處所進行維修，並應於 8 小時內完成；如係硬體故障，應由廠商以備品及同等級以上備品建置相同環境，所需費用含於本案中。

B. 個人電腦

接獲本會通知起，1 工作天內派員到場檢測，故障原因如屬本案維修備品範圍，應同時派員維修，並於 2 工作天內完修；如不屬於本案範圍或備品已用罄，應通知本會承辦人員妥處。

C. 故障修復後，須填寫維修紀錄（內容格式須經本會同意），由本會相關承辦人員確認簽名。

- (3) 本契約履約期間應進行本會濟南機房與寶慶機房之「基礎資訊服務營運持續(BCP)演練」，演練項目與時間如下，廠商須於實際執行演練前提交演練計畫予本會，經同意後始得進行演練作業，並於演練後，併當期驗收資料提交「基礎資訊服務營運持續(BCP)演練報告」。

項次	服務名稱	影響網路服務	演練月份 濟南/寶慶
01	GSN 網路服務	是	4 月/5 月
02	網路磁碟分享服務	否	4 月/5 月
03	區域骨幹網路服務	是	7 月/8 月
04	主機端病毒防護服務	否	7 月/8 月
05	防火牆防護服務	是	10 月/11 月
06	列印服務伺服器	否	10 月/11 月

- (4) 設備安裝及遷移，須配合調校修改參數等相關作業，使相關設備及系統恢復正常運作。
- (5) 區域網路線路、虛擬私有網路(VPN)、無線網路之查修。
- (6) 配合本會需求，協助新增、移動網點或佈線。
- (7) 會同協助處理應用系統執行問題。
- (8) 災難復原與備援。
- (9) 與標的相關之諮詢服務。
- (10) 各項作業所衍生之必要線材(如網路線、環標)、插座及插頭等，由廠商負責提供，所需費用含於本案中。

### 3. 服務需求：

- (1) 保固標的如有損壞不堪修復者，除消耗品外，應無償更換，使其能夠正常運作，因修復所衍生之各項費用(如檢修費用、所需零件及運費等)均由廠商負責。
- (2) 因特殊原因無法於原設備完修時，廠商應於時限內向本會管理單位核備，經本會同意後，得提供替代設備使其正常運作，至故障設備完修為止。如有特殊需求，需送廠維修時，應經本會核可同意。
- (3) 標的硬體需更換零配件(不含消耗品)或整片模板才得以維持機器正常操作時，廠商應以同等品質或更佳之零配件或備份模板更換之，前述交付之產品零配件需為良品，所需費用含於本案中。
- (4) 零組件安裝前，應經本會檢查無誤後方可施作。零組件經替換後，所安裝之零組件所有權歸於本會。

### (二) 濟南辦公區、寶慶辦公區及中興辦公區之機房相關系統巡檢及維護

1. 每季進行濟南辦公區機房環控系統、電力、消防、門禁、空調等系統維護，確保標的物正常運作並做成紀錄備查，維護項目包含：
  - (1) 機房門禁安全及監視系統。
  - (2) 電力系統(含電力配線、不斷電設備、電表等機房電力相關裝置)，並紀錄各回路負載狀況，避

免負載過量造成電力供應不足。

(3) 機房、作業室之獨立空調系統，廠商應定期清潔保養檢查。

(4) 機房消防系統，每季須定期檢查滅火器藥劑存量，若低於標準時，廠商需負責補充或更換，所需費用含於本案中。

2. 每季進行中興辦公區機房電力、空調等系統維護，確保標的物正常運作並做成紀錄備查，維護項目包含：

(1) 電力系統(含電力配線、不斷電設備、電表等機房電力相關裝置)，並紀錄各回路負載狀況，避免負載過量造成電力供應不足。

(2) 機房之獨立空調系統，廠商應定期清潔保養檢查。

(3) 機房消防設備，每季須定期檢查滅火器藥劑存量，若低於標準時，廠商需負責補充或更換，所需費用含於本文中。

3. 工作日每日上午 9 點前及下午 4 點前須完成濟南辦公區、寶慶辦公區及中興辦公區之機房相關系統巡檢並做成紀錄備查。

4. 機房內網路佈線配置圖定期檢視、適時修正以維護配置圖正確性。

5. 協助檢視並評估本會網路架構、防火牆政策(Policy)、交換器等設定，依本會需求進行網路架構調整。

### (三) 本會服務臺(Service Desk)服務

1. 透過「資訊技術服務流程支援管理平臺」

(<https://oz.nat.gov.tw/ITIL/>)，提供單一服務窗口，服務臺負責所有的叫修服務並正確地進行記錄、分類、追蹤及管理。

2. 服務臺針對各種事件的狀況，依據對服務或是使用者的影響，採取分類管理，並做第一線處理，當無法立即排除事件的影響時，立刻將事件的服務請求回報本會承辦人員處理，並負責追蹤處理的進度，依據事件管理的要求通知相關人員事件處理的狀態。當事件排除之後，確認使用者事件已被排除。

3. 服務臺服務時間：

(1) 濟南辦公區及寶慶辦公區：

工作日 8:00 至 18:30 均須有人值班(中午用餐時間亦同)。

(2) 中興辦公區：

工作日 8:30 至 17:30 均須有人值班(中午用餐時間休息)。

4. 服務臺工作地點：

濟南辦公區、寶慶辦公區及中興辦公區。

5. 系統操作需求

(1) 本會活動目錄(Active Directory, AD)、郵件系統之管理與維護。

(2) 寶慶辦公區、濟南辦公區、松江辦公區、中興辦公區之機房設備、系統、網路可用性、效能監控及調整。

(3) 寶慶辦公區、濟南辦公區、松江辦公區、中興辦

公區之設備及系統網路、伺服器之作業系統維護、更新及相關規劃與建議。

- (4) 配合本會伺服器、資訊業務、軟硬體架構建置時，安裝相關軟體及修改環境組態相關參數。
- (5) 協調召開本案會議，會議內容包含檢討專案進度、列管事項、問題處理情形、可能風險評估與控管及特定議題等。
- (6) 本會相關申請及系統操作事宜。
- (7) 工作日每日上午9點前及下午4點前完成系統、網路等運作狀況檢視作業並紀錄。
- (8) 前述檢視作業如發現有異常，應立即回報本會並提供解決方案。
- (9) 故障原因如屬本案範圍，應同時派員維修；如不屬於本案範圍，應通知本會承辦人員妥處。

#### 6. 應用系統支援服務

應用系統詳附件 2，實際維護標的以本會當年度實際使用之應用系統為準。本項服務所列應用系統大多有維護廠商負責系統維護工作，廠商主要協助第一線故障排除及問題諮詢、系統管理與服務提供事宜，部分應用系統已由本會自行維運者，須由廠商協助功能調整、維護等作業，或視實際業務需求，協助建置、設定、移轉應用系統。

- (1) 本會同仁反映應用系統發生問題時，協助提供第一線問題解決、緊急方案及問題分析歸類，若涉及系統功能或原程式修改，由原應用系統維護廠

商負責處理，或由廠商協助處理。

- (2) 協助本會辦理專案管控（如程式、文件版本管理等）與問題追蹤處理。
- (3) 提供本會規劃專案及應用系統技術諮詢與建議，並協助本會業務單位與系統維護廠商進行專案溝通與協調。
- (4) 協助提供各應用系統測試及上線等作業（含系統安裝、設定及演練）。

#### 7. 資訊資產管理

- (1) 資訊資產新增、異動管理。
- (2) 資訊資產盤點。
- (3) 配合資訊安全認證進行資訊資產風險評鑑。
- (4) 資訊安全管理制度(ISMS)四階文件修改、版本管控。
- (5) 資訊資產保管、保護。
- (6) 提供資訊資產報廢及退租建議。
- (7) 文件歸檔、管理。

#### 8. 緊急人力調派：

- (1) 本會網路服務停止運作逾 1 小時，應於 2 小時內加派至少 1 名維護工程師至本會(或遠端連線)協助服務臺服務人員排除問題。
- (2) 服務人員於非上班期間若有至現場維護需求，則廠商應於接獲本會通知後 2 小時內到場服務，加班費用由廠商負責，本會不另支付。
- (3) 因應本會業務需要，本會可要求於合理範圍內調

整其工作時間及配合加班，加班費用由廠商負責，本會不另支付。

#### **四、個人電腦用戶端軟體安裝、作業系統更新維護及各項應用服務**

- (一) 配合本會 ISO/IEC 27001:2013 規定，執行資訊服務作業。
- (二) 協助資訊設備整理及管理。
- (三) 協助辦理資訊設備故障之排除及叫修。
- (四) 協助本會資訊軟硬體相關設備之諮詢、問題檢定、故障排除、移置、安裝、設定、操作說明等服務。
- (五) 協助辦理資訊系統之管理及操作。
- (六) 協助本會所有電腦設備之韌軟體修補程式安裝及其版本升級服務。
- (七) 安裝套裝軟體及業務應用軟體於本會個人電腦（含筆記型電腦），並維護系統功能正常運作。
- (八) 協助資訊安全、網路問題排解及例行管理維護。
- (九) 協助資訊資產管理、第一線問題解決、緊急方案、問題分析歸類等作業。
- (十) 會議室設備問題排除與協助（包括簡報、投影、視訊問題排除及本處相關會議攝影）。
- (十一) 接受本會資訊人員之指揮，辦理或協助本會臨時交辦事項或支援事項。

#### **五、資訊服務移轉**

- (一) 為利本會資訊服務持續營運，本案廠商須於決標日起與

現有廠商進行交接，交接清冊併入工作計畫書提報。

(二) 本案廠商另須於 109 年 9 月 10 日前交付「移轉標準化作業程序書」，並配合下列事項：

1. 實際交接移轉：自新承接廠商決標日起，應無償提供 2 個人月的實際移轉交接作業，包含相關技術支援及諮詢等服務，輔導新承接廠商營運事宜，應於本會提出移轉交接需求時，依據作業程序書與新廠商進行移轉作業。移轉期間本案各項服務不得中斷並持續提供至新承接廠商完成全案建置及移轉作業。
2. 如承接廠商為本案廠商，則不需進行實質移轉，但仍須交付「移轉標準化作業程序書」，以達本服務案持續營運及系統服務未來平順移轉之目的。

## 六、履約管理

- (一) 廠商應提供緊急連絡人管道，於非上班期間若接獲本會人員通知後，服務人員應於 2 小時內至本會協助處理；另於春節或連續假期，本會若有相關服務需求，廠商亦需配合處理。
- (二) 廠商應於 109 年 3 月 16 日前，提送本會服務臺服務人員名單及本案相關備援人力名單，逾期未交付者，自期限之翌日起，按日扣罰新臺幣 1,000 元。
- (三) 本會得就全部或部分人選表示審核同意與否之意見，經本會審核不同意者，自審核不同意翌日起 15 日內，廠商應更換不適用之人員，並將接替人員送本會複審，逾期未送複審或複審仍不同意時，自期限翌日起，每一不合格人選按日扣罰新臺幣 500 元。

- (四) 服務臺服務人員如有不適任情形，應於接獲本會通知後 15 日更換之，如逾期更換，本會自廠商遲延之日起視為遲延履約。
- (五) 服務臺服務人員如因職務異動，不克繼續擔任服務臺服務人員，廠商應於 10 日前以書面提出（如係不可抗拒因素或特殊情況經本會同意者除外），並應於 1 週內遞補之，在原服務臺服務人員停職後至完成更換或遞補前之時間視同曠職，本會自廠商遲延之日起視為遲延履約。
- (六) 本會同意之新任服務臺服務人員，須與原服務臺服務人員至少進行 1 週以上同步工作交接，並須接受廠商安排之 4 個小時資訊服務管理教育訓練課程及通過測驗，且每次更換服務臺服務人員以不超過 1 人為限。
- (七) 服務臺服務人員倘有遲到、早退、曠職及擅離職守等情事，累計 5 次即予以警告，累計達 10 次即視為不適任人員，予以更換。
- (八) 上述遲延履約違約金，本會得自應付價金中扣除。
- (九) 本會提供服務臺服務人員辦公場所、所需水電、辦公桌椅、電話等，惟廠商須自備可撥打手機門號等之通訊設備。
- (十) 廠商須參考工作性質、工作量、工作能力、態度及效率等，訂定綜合行政與資訊安全管理業務加給發放標準。
- (十一) 本會得要求廠商更換本案不適任人員，廠商不得拒絕。
- (十二) 服務臺服務人員學歷需專科以上且需具資格如下：
1. 至少 1 人具備專案管理、機房管理及系統規劃等相

關經驗 3 年(含)以上。

2. 至少 1 人具備 MS SQL Server 資料庫系統管理經驗 1 年以上。
3. 至少 1 人具備 Hyper-V 或 VMware 維護經驗 1 年以上。
4. 至少 1 人具備 Juniper 或 Cisco 設備維護經驗 1 年以上。

(十三)服務人員進出規範：

本會服務臺服務人員每日上下班電腦刷卡，使安全管理有所遵循，得以確實執行。而平日其出勤、執勤狀況明細，由廠商自行妥善管理，俾利本會查核，廠商可要求本會提供電腦刷卡、簽到退紀錄，以確實掌握有關出勤到公情形。本會將依契約規定或實際執行狀況進行督導，並依相關規定處理。

(十四)服務臺服務人員每日須填寫日誌，概要摘述當日工作內容，其格式須經本會同意確認，並於次月以 e-mail 型式傳送本會承辦人員。

(十五)服務臺服務人員依規定報請之休假、事假、病假等各種假別，廠商除依勞動基準法、勞工請假規則等相關規定辦理外，應指派符合代理資格之代理人，如因故無法派駐代理人時，本會得依決標價之服務臺服務人員(駐點工程師)項目單價(人月)除以 30 日計算每人每日請假應扣價款，並以 0.5 日為 1 單位，未滿 4 小時者以 0.5 日計，每期統計應扣價款後，自應付價金扣除。

(十六)服務臺服務人員請假除依前款規定辦理外，為維持維

護品質，每日服務臺服務人數不得低於 6 人，且代理人員不得超過 2 人，人數不足時，本會得依決標價之服務臺服務人員(駐點工程師)項目單價(人月)除以 30 日計算每人每日請假應扣價款，並以 0.5 日為 1 單位，未滿 4 小時者以 0.5 日計，每期統計應扣價款後，自應付價金扣除。

(十七)服務臺服務人員應充分利用上班時間完成應辦事項，於下班時間非因公務待處理，不得無故逗留本會。

## 七、教育訓練計畫

(一) 廠商需提供下列教育訓練

項次	課程名稱	說明	時數	對象
1	資訊應用課程	如 Libre Office 軟體或 Windows 10 或繪圖軟體...等	2 小時	一般人員、資訊人員
2	資訊安全課程	如資訊安全認知、電子郵件使用安全、網路使用安全...等	10 小時	一般人員、公文收發人員、資訊人員、主管人員、高階主管

(二) 教育訓練時程須與本會協商確認後辦理，課程日期、主題、地點與課程規劃，於上課前 1 個月提出。

(三) 教育訓練場地，廠商得視訓練效果需求逕行規劃，如規劃使用本會場地時，需先洽本會同意後借用，不需支付相關場地費用。

(四) 前述訓練課程應準備問卷，並於教育訓練辦理完畢後，彙整提供簽到表、照片、問卷及成效評估等資料。

(五) 教育訓練所有費用(含活動之相關配合物品、場地佈置、

講師、教材及膳雜等費用等)均由廠商負擔。

## 八、基本服務水準

- (一) 本項服務水準及績效協議係廠商對本專案之服務基本的要求，如廠商未達服務品質協議要求時，本會將採取處罰措施。
- (二) 評斷方式之故障總時數，係由發生故障之通報時間點起算。
- (三) 履約期間內廠商未達本會所定服務水準及績效，除有不可抗力原因經本會書面同意者外，依規定計算違約金。  
服務水準及績效違約金如下：

表 1 服務水準及績效協議

類別	評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
	配合本會驗證稽核抽查各項活動紀錄(包括 Firewall Policy、人員與系統帳號、機房門禁權限等)正確性	正確性須達 90 % (含)以上。(正確件數/抽查件數)	每次統計	未達 90 %，每減少 1 %計罰 1 點。

類別	評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
資訊安全管理	資安健診	惡意程式檢測時，使用者電腦故障率需小於 1 % 或因惡意程式檢測所造成的使用者電腦故障，於 8 小時內修復完成。 伺服器主機惡意程式檢測時，伺服器主機故障率需小於 1 %，因惡意程式檢測所造成的伺服器主機故障，24 小時內修復完成。	每次統計	故障率每逾 1 % 計罰 1 點。  逾時未於時間內修復，每逾 1 小時計罰 1 點
網路及設備可用性、安全	使用者端安全性更新	每季使用者端安全性更新成功比率須達 85 % (含) 以上。	每季統計	未達 85 %，每減少 1 % 計罰 1 點。
		每季網路（對外及內部）中斷時間不得超過 120 分鐘；每季中斷不得超過 3 次。（中斷原因若係中華電信 GSN 異常者，不列入計算）	每季統計	中斷時間逾 120 分鐘，每逾 10 分鐘計罰 1 點；每季中斷超過 3 次以上，每超過 1 次計罰 10 點。

類別	評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
性	硬體設備保固維護	一般維修服務通知時，應於接獲本會通知後 2 小時內到達，並於到達後 8 小時內修復，若無法即時修復完成時或逾時未能修復時，於通知時起 2 個工作天內調換同等級以上之相容設備替換故障設備免費供本會使用，維修完後需將替用品換回。	每次統計	逾時未於時間內修復，每逾 1 小時計罰 1 點。
	網路可用性	本會網路骨幹相關設備停止服務時，應於接獲本會通知後 2 小時內到達，並於到達後 8 小時內修復，若無法即時修復完成時或逾時未能修復時，於通知時起 12 小時內調換同等級以上之相容設備替換故障設備免費供本會使用，維修完後需將替用品換回。	每次統計	逾時未於時間內修復或更換同等級以上之相容設備，每逾 1 小時計罰 1 點。
	本會服務臺人員服務滿意度	本會服務臺人員滿意度調查，滿意度須達 90 % (含) 以上。	每半年統計	未達 90 %，每減少 1% 計罰 1 點。

類別	評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
服務臺人員管理及緊急支援	服務臺服務人員到勤人數及流動率	服務臺人員到勤人數低於 6 人或代理人員超過 2 人。	每季統計	1.每發生 1 次計罰 5 點。 2.專案期間累計超過 2 次以上，每次加罰 5 點。
	服務臺服務人員到勤人數及流動率 服務臺電話接聽率	人員流動率(每季)不得高於 1 人(應機關之通知離任之廠商人員不計算在內)。	每季統計	每超過 1 人，計罰 5 點
		每季抽查服務臺電話接聽率需達 95 % 以上。(15 秒以內接通件數/抽查件數)	每季統計	未達 95 %，每減少 1%計罰 1 點。
	緊急人力調派支援	本會網路服務停止運作逾 1 小時，應於 2 小時內加派至少 1 名維護工程師至本會（或遠端連線）協助駐點人員排除問題。	每季統計	逾時未加派人員，每逾 1 小時計罰 1 點。

(四) 以工作小時計算者，星期例假日、國定假日或其他休息日，均不計入。

(五) 服務水準及績效每點違約金金額，折合為新臺幣 1,000 元整，並由當期服務費中扣除。

## 九、交付項目

各期主要交付項目如下，廠商應就完成本案目標所需之交付項目提出整體規劃構想，並納入專案工作計畫書中：

(一) 各期交付書面文件，以供本案查核與驗收付款依據（如

表 2)。

(二) 各期交付內容及為完成本案目標所需之交付文件，於工作計畫書中臚列整體細部項目及時程規劃。

表 2 專案各期交付項目及時間

期數	交付項目	交付時間
	「環境評估整備與監控環境建置報告」	決標日起 15 日內
一	<p>(一)工作計畫書 內容應至少包括專案概述(如目標、範圍、工作項目、專案時程及資通安全管理措施說明等)、專案管理(組織、人員學經歷、證照與組成、管理規劃方法、使用工具、溝通管理、進度管制及時程管控等)。</p> <p>(二)專案人員保密切結書</p>	109 年 3 月 16 日前
	<p>本季範圍：109 年 3 月~109 年 5 月</p> <p>(一)每季服務臺服務人員日誌彙總報告 (二)定期保養彙總報告 (三)每季安全監控服務彙總報告 (四)每季使用者端資訊安全防護彙總報告 (五)社交工程演練分析報告 (六)基礎資訊服務營運持續(BCP)演練報告 (GSN 網路服務、網路磁碟分享服務)</p>	109 年 6 月 10 日前
二	<p>本季範圍：109 年 6 月~109 年 8 月</p> <p>(一)每季服務臺服務人員日誌彙總報告 (二)定期保養彙總報告 (三)每季安全監控服務彙總報告 (四)每季使用者端資訊安全防護彙總報告 (五)弱點掃描報告(第 1 次) (六)弱點差異化報告(第 1 次) (七)弱點複掃報告(第 1 次) (八)基礎資訊服務營運持續(BCP)演練報告(區域骨幹網路服務、主機端病毒防護服務)</p>	109 年 9 月 10 日前

期數	交付項目	交付時間
	(九)「移轉標準化作業程序書」	
三	本季範圍：109年9月~109年11月 (一)每季服務臺服務人員日誌彙總報告 (二)定期保養彙總報告 (三)每季安全監控服務彙總報告 (四)每季使用者端資訊安全防護彙總報告 (五)滲透測試報告 (六)資安健診報告 (七)社交工程演練分析報告 (八)基礎資訊服務營運持續(BCP)演練報告(防火牆防護服務、列印服務伺服器)	109年 12月10日前
四	本季範圍：109年12月~110年2月 (一)每季服務臺服務人員日誌彙總報告 (二)每季安全監控服務彙總報告 (三)每季使用者端資訊安全防護彙總報告 (四)定期保養彙總報告 (五)弱點掃描報告(第2次) (六)弱點差異化報告(第2次) (七)弱點複掃報告(第2次) (八)教育訓練彙整報告(內容應至少包括上課日期、課程類別、課程綱要、教材投影片、講師、對象、執行方式、簽到單及成效評估等)	110年 3月10日前

- (一) 上述各項交付項目文件均為一式1份，以A4尺寸紙張雙面列印製作及裝訂成冊，並皆須交付媒體光碟片一式2份電子檔，格式為PDF及ODF。
- (二) 本案採3次分段查驗及1次驗收，第一至三期由機關進行查驗(機關得組成審查小組進行查驗)；第四期工作由機關辦理驗收審查會議，經驗收審查會議通過後視同驗收。
- (三) 廠商應於期限前完成第四期工作(含應交付之書面資料)

等)送機關審查，書面資料內容若有修改之需要者，機關應要求廠商限期修改，廠商於該期限內完成修改並經機關同意後，於3個工作天內交付書面及電子檔，格式為PDF及ODF，並製作驗收簡報檔(\*.ODP格式)1份。

## 參、附件

### 附件 1：設備清單

#### ■ 伺服器主機、儲存設備及網路設備

項次	櫃號	設備型號	設備類型	保固狀態
01	濟 A04	FortiGate 300D	FIREWALL	無保固
02	濟 A04	FortiGate 300D	FIREWALL	無保固
03	松江	FortiGate 300D	FIREWALL	無保固
04	中興	FortiGate 200D	FIREWALL	無保固
05	寶 A	FortiGate 600D	FIREWALL	無保固
06	寶 B	FortiGate 600D	FIREWALL	無保固
07	中興	FortiGate 600C	FIREWALL	無保固
08	中興	FortiGate 600C	FIREWALL	無保固
09	中興	FortiGate 60C	FIREWALL	無保固
10	中興	FortiGate 60C	FIREWALL	無保固
11	中興	FortiGate 60C	FIREWALL	無保固
12	濟 A03	Cisco 2800	ROUTER	無保固
13	濟 A04	Cisco 2900	ROUTER	無保固
14	濟 A04	Cisco 2800	ROUTER	無保固
15	松江	Cisco 1941	ROUTER	無保固
16	松江	Cisco 2800	ROUTER	無保固
17	寶 A	Cisco 2900	ROUTER	無保固
18	寶 A	Cisco 2900	ROUTER	無保固
19	濟 A01	HP DL380 G7	SERVER	無保固
20	濟 A01	HP DL380 G9	SERVER	無保固
21	濟 A01	HP DL380 G9	SERVER	無保固
22	濟 A02	HP DL380 G8	SERVER	無保固
23	濟 A02	HP DL380 G8	SERVER	無保固
24	濟 A02	DELL PowerEdge R720	SERVER	無保固
25	濟 A02	DELL PowerEdge R720	SERVER	無保固
26	中興	HP DL380 G7	SERVER	無保固
27	中興	HP DL380 G9	SERVER	無保固
28	松江	HP DL380-G9	SERVER	無保固
29	松江	HP DL380-G9	SERVER	無保固
30	寶 C	HP DL380P G8	SERVER	無保固
31	寶 C	HP DL380P G8	SERVER	無保固

項次	櫃號	設備型號	設備類型	保固狀態
32	寶 C	HP DL380 G6	SERVER	無保固
33	寶 E	HP DL360 G10	SERVER	無保固
34	寶 C	SendQuick	SMS	無保固
35	寶 B	Paloalto PA-3020	Paloalto	無保固
36	寶 B	TippingPoint bypass Switch	Paloalto	無保固
37	寶 B	TippingPoint 2200T	TippingPoint	無保固
38	寶 B	TippingPoint SMSH3	TippingPoint	無保固
39	濟 A02	HP P2000	STORAGE	無保固
40	濟 A02	HP P2000 G3 FC	STORAGE	無保固
41	濟 A02	DELL PowerVault MD3620f	STORAGE	無保固
42	濟 A02	Qnap TS-879U-RP	STORAGE	無保固
43	濟 A03	HP StorageWorks X1600G2	STORAGE	無保固
44	濟 A03	HP Storageworks D2700	STORAGE	無保固
45	寶 C	Qnap TS-879U-RP	STORAGE	無保固
46	寶 C	Netapp E2712 Storage	STORAGE	無保固
47	中興	Qnap TS-231P	STORAGE	無保固
48	中興	HP MSA 1040 SAN	STORAGE	無保固
49	濟 A02	Brocade 300	SWITCH	無保固
50	濟 A02	HP StorageWorks 8/24 SAN Switch	SWITCH	無保固
51	濟 A03	Cisco 2970	SWITCH	無保固
52	濟 A03	Cisco 2960X-48TS-LL	SWITCH	無保固
53	濟 A03	Cisco 2960X-48TS-LL	SWITCH	無保固
54	濟 A04	Juniper ex2200	SWITCH	無保固
55	濟 A04	Juniper ex2200	SWITCH	無保固
56	濟 A04	Juniper ex2200	SWITCH	無保固
57	濟 A04	Juniper ex2200	SWITCH	無保固
58	濟 A04	Juniper ex2200	SWITCH	無保固
59	濟 A04	HP 5130	SWITCH	無保固
60	濟 A04	HP 5130	SWITCH	無保固
61	濟 A04	Extreme X440-48p-10G	SWITCH	無保固
62	濟 A04	Extreme X440-48p-10G	SWITCH	無保固
63	濟 A04	Extreme X440-48p-10G	SWITCH	無保固
64	濟 A04	Cisco 2950	SWITCH	無保固
65	濟 A04	Extreme X440-48p-10G	SWITCH	無保固

項次	櫃號	設備型號	設備類型	保固狀態
66	濟 A05	Dlink DES-3200-28P	SWITCH	無保固
67	濟 A05	Aruba-7005-RW	SWITCH	無保固
68	中興	Juniper ex2200	SWITCH	無保固
69	中興	Extreme X430-24	SWITCH	無保固
70	中興	cisco WS-C2960G-24TC-L	SWITCH	無保固
71	中興	cisco WS-C2960G-24TC-L	SWITCH	無保固
72	中興	HPE 5120-48G SI JE072B	SWITCH	無保固
73	中興	HP 5130-48G-PoE	SWITCH	無保固
74	中興	HP 5130-48G-PoE	SWITCH	無保固
75	中興	Dlink DGS-3120 24TC	SWITCH	無保固
76	中興	Dlink DGS-3120 24TC	SWITCH	無保固
77	中興	HPE 1820-48	SWITCH	無保固
78	中興	HPE 1820-48	SWITCH	無保固
79	中興	Cisco 2950-24	SWITCH	無保固
80	松江	Juniper ex3200	SWITCH	無保固
81	松江	Dlink DWS-3160-24TC	SWITCH	無保固
82	松江	Extreme X460-G2	SWITCH	無保固
83	松江	Extreme X430-48t	SWITCH	無保固
84	松江	Extreme X430-48t	SWITCH	無保固
85	寶 A	HP 5510	SWITCH	無保固
86	寶 B	HP 5510	SWITCH	無保固
87	寶 A	Extreme 200-48	SWITCH	無保固
88	寶 A	Extreme X350	SWITCH	無保固
89	寶 A	Extreme X450a-24X	SWITCH	無保固
90	寶 B	Extreme X450a-24X	SWITCH	無保固
91	寶 A	HP 5120	SWITCH	無保固
92	寶 B	HP 5120	SWITCH	無保固
93	寶 B	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
94	寶 B2F(小)	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
95	寶 B2F(大)	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
96	寶 B2F(大)	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
97	寶 B1F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
98	寶 B1F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
99	寶 B1F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
100	寶 B1F	Extreme 200-24	SWITCH	無保固
101	寶 2F 經	Extreme X430-48	SWITCH	無保固

項次	櫃號	設備型號	設備類型	保固狀態
102	寶 2F 經	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
103	寶 2F 綜	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
104	寶 2F 綜	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
105	寶 3F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
106	寶 3F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
107	寶 3F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
108	寶 3F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
109	寶 4F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
110	寶 4F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
111	寶 4F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
112	寶 4F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
113	寶 5F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
114	寶 5F	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
115	寶 5F	Extreme X430-24	SWITCH	無保固
116	寶 6F-617	Aruba-7005-RW	SWITCH	無保固
117	寶 6F-617	Extreme X430-48	SWITCH	無保固
118	寶 6F-617	Extreme X430-24	SWITCH	無保固

## 附件 2：應用系統清單

### ■協助第一線問題排除

項次	系統名稱	系統位置	服務對象
01	差勤系統	雲端	內、外部使用者
02	退撫基金繳納系統憑證版	雲端	內、外部使用者
03	公保網路作業系統	雲端	內、外部使用者
04	人事管理系統(P2K)	寶慶	內部使用者
05	政府歲計會計資訊管理系統	雲端	內、外部使用者
06	政府歲計會計資訊管理系統 2.0	雲端	內、外部使用者
07	國庫電子支付系統	雲端	內、外部使用者
08	非營業特種基金歲計會計管理資訊系統 NBA	雲端	內、外部使用者
09	主計人員人事資訊系統	雲端	內、外部使用者
10	年金統計查詢系統	雲端	內、外部使用者
11	中華民國人口推估查詢系統	雲端	內、外部使用者
12	主管法規查詢系統	雲端	內、外部使用者
13	法規鬆綁建言平臺資訊系統	雲端	內、外部使用者
14	公文管理資訊系統	寶慶+雲端	內部使用者
15	財產管理資訊系統	雲端	內、外部使用者
16	薪資系統	雲端	內、外部使用者
17	國發會圖書室入口網	雲端	內、外部使用者
18	國發會出版品機構典藏資訊系統	雲端	內、外部使用者
19	國發會 HyLib 圖書室自動化作業資訊系統	雲端	內、外部使用者
20	國發會圖書室電子資源整合查詢服務資訊系統	雲端	內、外部使用者
21	花東地區永續發展資訊網	雲端	內、外部使用者
22	物價資訊看板平台	雲端	內、外部使用者
23	景氣指標查詢系統	雲端	內、外部使用者
24	GSN 政府網際服務網網站	雲端	內、外部使用者
25	iTaiwan 無線上網網站	雲端	內、外部使用者
26	機房經營維運服務資訊網(Inspire0Z)	雲端	內、外部使用者
27	政府網站營運交流平臺	雲端	內、外部使用者
28	雲端用戶自助服務管理系統網站	雲端	內、外部使用者
29	電子化政府服務平臺(GSP)	雲端	內、外部使用者
30	我的 E 政府入口網	雲端	內、外部使用者

項次	系統名稱	系統位置	服務對象
31	提升資訊人員職能資訊訓練教務管理平台	雲端	內、外部使用者
32	國發會內部行政支援資訊系統	雲端	內、外部使用者
33	e管家Plus 訊息服務平臺資訊系統	雲端	內、外部使用者
34	數位服務個人化(MyData)服務平臺	雲端	內、外部使用者
35	政府憑證管理中心網站	外部	內、外部使用者
36	組織及團體憑證管理中心網站	外部	內、外部使用者
37	CNS11643 中文標準交換碼全字庫網站	雲端	內、外部使用者
38	電子化政府基礎建設線上客服網站	雲端	內、外部使用者
39	物件識別碼(OID)網站	雲端	內、外部使用者
40	資訊資源及數位服務查調系統	雲端	內、外部使用者
41	電子治理資訊系統	雲端	內、外部使用者
42	公共政策網路參與平臺資訊系統	雲端	內、外部使用者
43	政府資料開放平臺	雲端	內、外部使用者
44	政府資料標準平臺	雲端	內、外部使用者
45	行政院公報資訊網	雲端	內、外部使用者
46	國發會全球資訊網	雲端	內、外部使用者
47	雙語資料庫學習資源網	雲端	內、外部使用者
48	公務出國報告資訊網	雲端	內、外部使用者
49	行政院計畫管理資訊網(簡稱GPMNet)	雲端	內、外部使用者
50	監察案件管理資訊系統	雲端	內、外部使用者
51	專案管理子系統	雲端	內、外部使用者
52	個案計畫空間管理資訊系統	雲端	內、外部使用者
53	eClient 電子交換	寶慶	內部使用者
54	data core 軟體	濟南	內部使用者
55	刷卡鐘收集程式	濟南	內部使用者
56	神網電腦終端防護系統	寶慶	內部使用者
57	Whatsup Gold	寶慶	內部使用者
58	遠端維護管理系統	外部	內、外部使用者
59	刷卡鐘收集程式	濟南	內部使用者
60	電子郵件系統	雲端	內、外部使用者

■協助功能調整或維運

項次	系統名稱	系統位置	服務對象
01	公文管理資訊系統	寶慶+雲端	內部使用者
02	機房經營維運服務資訊網(Inspire0Z)	雲端	內、外部使用者

項次	系統名稱	系統位置	服務對象
03	行政院計畫管理資訊網(簡稱 GPMNet)	雲端	內、外部使用者
04	人事管理系統(P2K)	寶慶	內部使用者
05	差勤系統	雲端	內、外部使用者
06	國發會內部行政支援資訊系統	雲端	內、外部使用者
07	國發會全球資訊網	雲端	內、外部使用者
08	Whatsup Gold	寶慶	內部使用者
09	神網電腦終端防護系統	寶慶	內部使用者
10	遠端維護管理系統	外部	內、外部使用者
11	政府歲計會計資訊管理系統	寶慶	內部使用者
12	data core 軟體	濟南	內部使用者
13	eClient 電子交換	寶慶	內部使用者
14	刷卡鐘收集程式	濟南	內部使用者
15	電子郵件系統	雲端	內、外部使用者

### 附件 3：服務建議書製作與建議格式

#### 一、格式說明：

- (一)以紙本方式製作服務建議書，建請加目錄、編頁碼、加封面。裝訂左側成冊。
- (二)以 A4 之紙張、直式橫寫格式製作，並以電腦繕打，但相關之圖說不在此限。
- (三)服務建議書封面加蓋廠商及負責人印鑑。
- (四)服務建議書裝訂後，如有缺漏、錯誤或需補充部分，得製作勘誤表或補充說明，份數與服務建議書冊數相同，併同服務建議書送達。
- (五)服務建議書內容中引用相關書籍、資料，建請加註所引用之出處。
- (六)服務建議書內容次序建請按評分表之評審項目次序排列。
- (七)本服務建議書須附廠商報價單(格式不拘)，並載明標價及標價組成內容，字跡應清楚，並加註投標廠商及負責人名稱並加蓋印章，如經塗改請加蓋投標廠商或負責人印章。

#### 二、服務建議書涵蓋內容建議(建請參考評選須知之評選項目)：

##### (一)廠商之履約能力、經驗與實績：

1. 公司簡介、人力與規模。
2. 與本案相關之經驗與實績、過去履約紀錄。
3. 專業技術及能力、本案執行團隊成員學經歷及證照。

##### (二)專案實施計畫與維運計畫：

1. 專案規劃及交付項目。
2. 專案執行工作項目。
3. 時程安排。
4. 專案管理與品質措施(含資訊安全監控資料蒐集之管理及防護措施)。
5. 教育訓練規劃內容。

##### (三)創意與增值服務：

1. 創意與增值服務之可行性分析。
2. 整合性及預期效益。

##### (四)價格分析之合理性：

1. 投標價格合理性。
2. 各細目單價組成之完整性與合理性。