

案號: ndc110005

國家發展委員會

「110 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 110 年 1 月

目 次

壹、專案說明	2
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
貳、專案需求說明	4
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、本會資訊設備維運及資訊服務臺(Service Desk)服務	10
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	15
五、資訊服務移轉	16
六、履約管理	17
七、教育訓練	19
八、基本服務水準	19
九、交付項目	22
參、附件	24
附件 1：設備清單	24
附件 2：應用系統清單	27
附件 3：服務建議書製作與建議格式	29
附件 4：經費分析表	30

壹、專案說明

一、專案名稱

國家發展委員會(以下簡稱本會)「110 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

- (一) 持續強化本會網路、資訊設備之管理及各項服務運作機制
- (二) 維持資訊安全管理制度(Information Security Management System, ISMS)有效性
- (三) 落實資訊安全整體防護機制
- (四) 提供同仁高品質資訊服務

三、專案範圍

本案之範圍如下，詳細內容請參閱「貳、專案需求說明」

- (一) 維護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) 協助本會執行資訊安全整體防護機制，包含設備管理、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) 本會服務臺(Service Desk)及各項資訊系統維運支援服務

四、專案期程

本案期程為自 110 年 3 月 1 日起至 111 年 2 月 28 日止。

五、專案預算

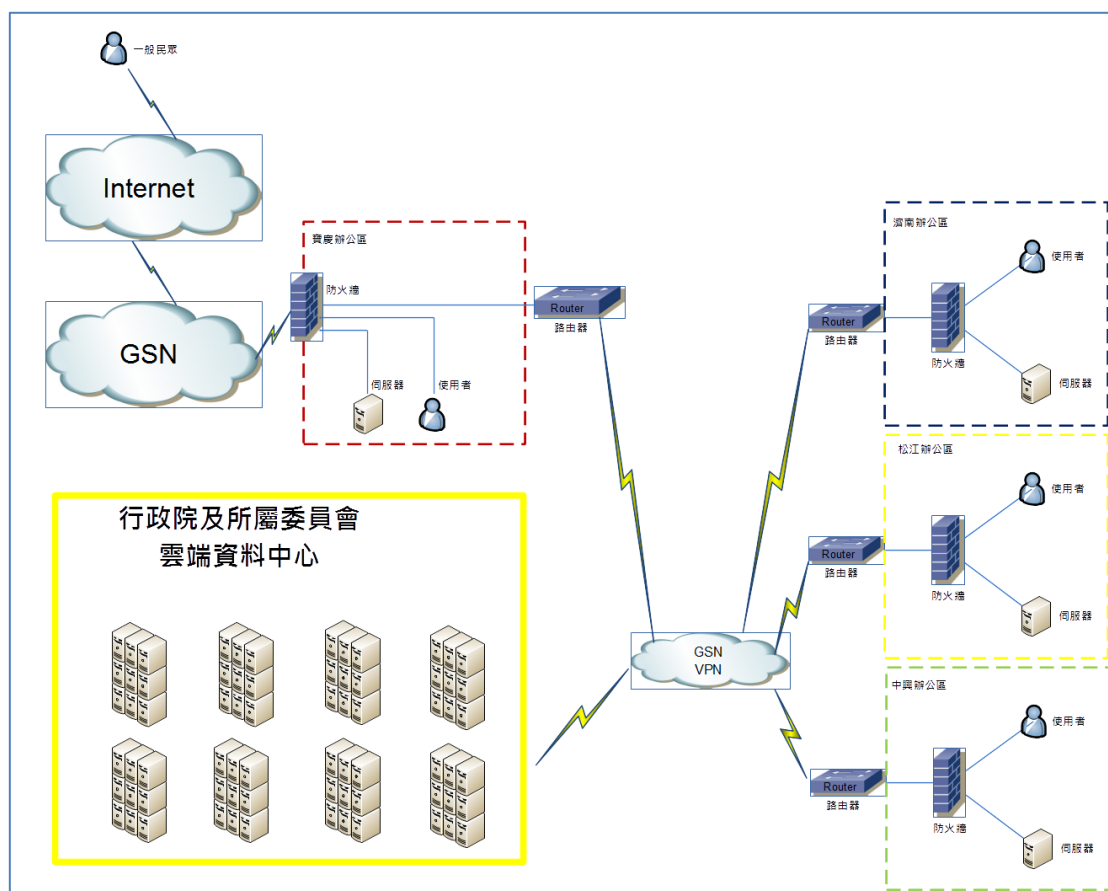
- (一) 本案預算金額為新臺幣 1,100 萬元，其中 825 萬元整為 110 年度預算，275 萬元整為 111 年度預算。
- (二) 本案如因預算依法定程序全部或一部分未獲審議通過時，本會得終止契約或依立法院通過之預算額度調整工作項目內容，廠商得依政府採購法第 64 條規定辦理。

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. 協助本會機房申請行政院及所屬委員會雲端資料中心(網址 <https://iaas.nat.gov.tw/cloud/index.jsp>)各項服務
 - (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、網路設定與問題排除，包含
 - (1)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」與本說明書需求，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. 得標廠商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，並需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. 建置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)提供本會系統或個人主機遭受入侵後之入侵排除、事件根因調查、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 120 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

於專案期程對本會重要網站主機(約 60 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. 資安健診服務

於專案期程對本會進行 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近 1 個月內紀錄。

(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. 維運本會政府組態基準相關設定

依據行政院國家資通安全會報技術服務中心公告之項目，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. 微軟安全性(Windows Update)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. 防毒軟體提供及維護更新

本會目前係採用趨勢科技 Apex One 防毒軟體，廠商得提供 Apex One 防毒軟體(或其他)軟體 750 套授權，且為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 111 年 2 月 28 日止。廠商得依據該防毒軟體之集中安全防護管控機制，防止本會端點設備遭

到病毒、間諜程式、垃圾郵件和混合式威脅，且廠商需協助每日檢核病毒碼更新狀況；若有異常，須協助排除。

3. 端點安全防護維護

本會已購買 1,200 套 (包含伺服器 200 台)奧義智慧科技 Xensor 端點安全防護授權，有效授權期限至 111 年 2 月 28 日止。廠商需協助檢核更新狀況、維運操作；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。

(四) 執行電子郵件社交工程演練

1. 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一個月前提交演練計畫予本會，經同意後始得進行作業，演練完成後 2 週內提供演練結果分析報告。
4. 演練計畫需提供至少 10 封惡意郵件範本，郵件主題應包含政治、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 或 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，需留下紀錄，俾利後續統計作業。

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。

(1) 演練方式

- A. 每次演練為期 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，須寄送演練成績給不及格之收件人，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。

(2) 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紀錄檔案(格式由本會提供)。

三、本會資訊設備維運及資訊服務臺(Service Desk)服務

(一) 資訊、網路設備之維護與故障排除

設備清單詳附件 1，實際維護標的以本會當年度實際設備為準。履約期間，若本會資訊設備數量與附件 1 所定數量增減於 5% 範圍內者，契約價金不予增減。

1. 定期保養：

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(不得為本案資訊服務臺人員)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)伺服器、網路設備、儲存設備應於每季進行定期保養。
- (2)定期檢查結果如有異常，應協助處理及排除，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。
- (3)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

(1)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，廠商應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。

(2)個人用資訊設備

接獲本會通知起，1 工作天內派員到場檢測。設備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。

(3)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。

(4)維護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。

(5)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。

(6)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，所需費用含於本文中。

(7)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。

3. 辦理基礎資訊服務營運持續(BCP)演練

(1)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：

項次	服務名稱	影響網路服務	演練月份 濟南/寶慶
1	GSN 網路服務	是	3月/4月
2	網路磁碟分享服務	否	3月/3月
3	區域骨幹網路服務	是	6月/7月
4	主機端病毒防護服務	否	6月/6月
5	防火牆防護服務	是	10月/9月
6	列印服務伺服器	否	10月/10月

(2)廠商須於執行演練 5 個工作天前提提交演練計畫，經本會同意後始得進行演練作業；演練後，於 5 個工作天內提交該次演練報告。

(3)每季提交該季「基礎資訊服務營運持續(BCP)演練報告」。

4. 其他維運工作：

(1)協助設備安裝及遷移，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。

(2)辦理區域網路線路、虛擬私有網路(VPN)、無線網路之查修。

(3)配合本會需求，協助新增、移動網點或佈線。

(4)會同協助處理應用系統執行問題。

(5)進行災難復原作業及協助進行備援、備份作業。

(6)與標的相關之諮詢服務。

(7)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。

(二) 寶慶、濟南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)、路由器、交換器之設定，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紀錄、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) 寶慶辦公區及濟南辦公區：

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：

寶慶辦公區、濟南辦公區及中興辦公區。

(四) 系統操作服務

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。

(五) 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，本案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，或由本案廠商協助處理。
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)。

(六) 辦理資訊資產管理

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。

(七) 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. 若於非上班期間需服務人員至現場維護，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、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) 協助本會視訊會議之環境、設備架設、諮詢及連線測試等工作。
- (十二) 接受本會資訊人員之指揮，辦理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，得標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) 得標廠商另須於 110 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 人月實際移轉交接作業，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承接廠商進行移轉作業。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維運及移轉作業。
 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) 本會得要求廠商更換本案不適任人員，廠商不得拒絕。
- (二) 本會得就全部或部分人員表示同意與否之審核意見。經本會審核為不同意人員者，廠商應自接獲本會通知日起 15 日內，提出接替人選送本會複審；逾期未送複審或複審仍不同意時，自期限翌日起，每一不同意人員按日扣罰新臺幣 500 元。
- (三) 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。
- (四) 本案需提供至少 6 名服務臺服務人員，服務臺服務人員需具專科以上學歷並符合下列資格：
 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。
- (五) 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。
- (六) 服務臺服務人員管理
 1. 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。
 2. 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 5 月前以 e-mail 傳送本會承辦人員。
3. 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。
 4. 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。
 5. 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。
 6. 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。

(七) 服務臺服務人員異動

1. 服務臺服務人員如有不適任情形，廠商應於接獲本會通知日起 15 日內更換；如逾期更換，每一不同意人員按日扣罰新臺幣 500 元。
2. 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，廠商應於異動生效日 10 日前提供具相當資格條件人員供機關審核(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(離)職後至完成更換或遞補前視為遲延履約，依契約規定辦理。
3. 新任人員須與原服務臺服務人員進行 1 週以上同步工作交接，並接受廠商安排之 4 個小時資訊服務管理教育訓練課程及通過測驗；每次更換服務臺服務人員以不超過 1 人為限。

七、教育訓練

(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、Windows 軟體、繪圖軟體或本會既有服務(如 SSL VPN、WebMail)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) 本服務水準及績效協議係對廠商提供服務之基本要求。

(二) 廠商未達本案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，依表 1 計算違約金：

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
----	------	------	------	------

類別	評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
資訊安全管理	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
	資安健診	資安健診時，使用者電腦及伺服器主機故障率需小於 1%	每次統計	故障率每逾 1%計罰 1 點
		資安健診所造成的使用者電腦故障，需於 8 小時內修復完成	每次統計	每逾 4 小時計罰 1 點
		資安健診所造成的伺服器主機故障，需於 24 小時內修復完成	每次統計	每逾 4 小時計罰 1 點
使用者端安全性更新	每季使用者端安全性更新成功比率達 85%(含)以上	每季統計	未達 85%，每減少 1%計罰 1 點。	
網路及設備可用性、安全性	網路可用性(中斷原因若係 GSN 異常者，不列入計算)	於接獲本會通知後 2 小時內到達	每次統計	每逾 1 小時計罰 1 點
		每季網路(對外及內部)中斷時間不得超過 120 分鐘	每季統計	每逾 10 分鐘計罰 1 點
		每季中斷不得超過 3 次	每季統計	每超過 1 次計罰 10 點
	硬體設備保固維護	於接獲本會通知後 2 小時內到達，到達後 8 小時內修復	每次統計	每逾 1 小時計罰 1 點
		一般維修服務通知若無法即時修復完成，於通知之次日起 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	每逾 1 個工作天計罰 1 點
		網路相關設備若無法即時修復完成，於通知之時間起 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	每逾 1 小時計罰 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	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
	服務臺服務人員到勤人數	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.每次計罰 5 點 2.累計超過 2 次以上，每次加罰 5 點
	服務臺服務人員流動率	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
	服務臺電話接聽率	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	未加派人員，每逾 1 小時計罰 1 點

(三) 評斷方式之故障總時數，係由發生故障之通報時間點起算。

(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
一	(一)環境評估整備與監控環境建置報告 (二)服務臺服務人員名單及相關備援人力名單 (三)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) (四)專案人員保密切結書	決標日起 15日內
	本季範圍：110年3月~110年5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)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)	110年 6月10日前
二	本季範圍：110年6月~110年8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)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) (九)「移轉標準化作業程序書」	110年 9月10日前

期數	交付項目	交付時間
三	本季範圍：110年9月~110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)	110年 12月10日前
四	本季範圍：110年12月~111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)	111年 3月10日前

- (三) 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、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 或 ODF。
- (四) 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。
- (五) 廠商應於期限前完成工作(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 或 ODF，並製作驗收簡報檔(ODP 或 PDF 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
01	濟 A04	FortiGate 300D (105 年)	防火牆	無保固
02	濟 A04	FortiGate 300D (105 年)	防火牆	無保固
03	松江機房	FortiGate 61F (109 年)	防火牆	保固中
04	松江機房	FortiGate 61F (109 年)	防火牆	保固中
05	中興機房	FortiGate 61F (109 年)	防火牆	保固中
06	中興機房	FortiGate 61F (109 年)	防火牆	保固中
07	中興清潔隊	FortiGate 60C (99 年)	防火牆	無保固
08	中興幼兒園	FortiGate 60C (99 年)	防火牆	無保固
09	寶 A	FortiGate 600D(106 年)	防火牆	無保固
10	寶 B	FortiGate 600D(106 年)	防火牆	無保固
11	濟 A03	Cisco 2800	路由器	無保固
12	濟 A04	Cisco 2900	路由器	無保固
13	松江機房	Cisco 4221(107 年)	路由器	無保固
14	松江機房	Cisco 2800(N/A)	路由器	無保固
15	中興機房	Cisco 4221(107 年)	路由器	無保固
16	中興機房	Cisco 4221(107 年)	路由器	無保固
17	寶 A	Cisco 2900(102 年)	路由器	無保固
18	寶 A	Cisco 2900(105 年)	路由器	無保固
19	濟 A01	HP DL380 G9(107 年)	EXSI 伺服器	無保固
20	濟 A01	HP DL380 G9(105 年)	Veeam 伺服器	無保固
21	濟 A02	HP DL380 G8(100 年)	伺服器	無保固
22	濟 A02	HP DL380 G8(100 年)	伺服器	無保固
23	寶慶	DELL PowerEdge R720(103 年)	伺服器	無保固
24	寶慶	DELL PowerEdge R720(103 年)	伺服器	無保固
25	中興機房	HP DL380 G7(100 年)	EXSI 伺服器	無保固
26	中興機房	HP DL380 G9(107 年)	EXSI 伺服器	無保固
27	松江機房	HP DL380-G9(102 年)	Hyper-V 伺服器	無保固
28	松江機房	HP DL380-G9(102 年)	Hyper-V 伺服器	無保固
29	寶 E	HP DL360 G10(107 年)	伺服器	無保固
30	寶 C	SendQuick(101 年)	簡訊機	無保固
31	寶 B	TippingPoint 2200T(106 年)	入侵偵測	無保固
32	寶 B	TippingPoint SSMH3(106 年)	入侵偵測	無保固
33	中興機房	Qnap TS-231P(106 年)	Storage	無保固
34	中興機房	HP MSA 1040 SAN(107 年)	Storage	無保固
35	濟 A03	Cisco 2960X-48TS-LL(107 年)	交換器	無保固

項次	櫃號	設備型號	設備類型	保固
36	濟 A03	Cisco 2960X-48TS-LL(107 年)	交換器	無保固
37	濟 A04	Juniper ex2200(100 年)	交換器	無保固
38	濟 A04	Juniper ex2200(100 年)	交換器	無保固
39	濟 A04	Juniper ex2200(100 年)	交換器	無保固
40	濟 A04	Juniper ex2200(100 年)	交換器	無保固
41	濟 A04	Juniper ex2200(100 年)	交換器	無保固
42	濟 A04	HPE 5130(105 年)	分配交換器	有限終身保固
43	濟 A04	HPE 5130(105 年)	分配交換器	有限終身保固
44	濟 A04	Extreme X440-48p-10G(102 年)	交換器	無保固
45	濟 A04	Extreme X440-48p-10G(102 年)	交換器	無保固
46	濟 A04	Extreme X440-48p-10G(102 年)	交換器	無保固
47	濟 A04	Extreme X440-48p-10G(102 年)	交換器	無保固
48	濟 A04	Cisco 2950(94 年)	交換器	無保固
49	濟 A05	Dlink DES-3200-28P(N/A)	交換器	無保固
50	濟 A05	Aruba-7005-RW(105 年)	WiFi 控制器	無保固
51	中興	Extreme X430-24(103 年)	SWITCH	無保固
52	中興	Cisco WS-C2960G-24TC-L(98 年)	交換器	無保固
53	中興	Cisco WS-C2960G-24TC-L(98 年)	交換器	無保固
54	中興	HPE 5120-48G(105 年)	交換器	有限終身保固
55	中興	HPE 5130-48G-PoE(105 年)	交換器	有限終身保固
56	中興	HPE 5130-48G-PoE(105 年)	交換器(備品)	有限終身保固
57	中興	HPE 1820-48(107 年)	交換器	有限終身保固
58	中興	HPE 1820-48(107 年)	交換器	有限終身保固
59	中興	Cisco 2950-24(92 年)	交換器	無保固
60	松江機房	Juniper ex3200 PoE(98 年)	交換器	無保固
61	松江機房	Dlink DWS-3160-24TC(N/A)	WiFi 控制器	無保固
62	松江機房	Extreme X460-G2(105 年)	交換器	無保固
63	松江機房	Extreme X430-48t(105 年)	交換器	無保固
64	松江機房	Extreme X430-48t(105 年)	交換器	無保固
65	寶 A	HP 5510(105 年)	交換器	有限終身保固
66	寶 B	HP 5510(105 年)	交換器	有限終身保固
67	寶 A	Extreme 200-48(91 年)	交換器	無保固
68	寶 A	Extreme X350(99 年)	交換器	無保固
69	寶 A	Extreme X450a-24X(98 年)	交換器	無保固
70	寶 B	Extreme X450a-24X(98 年)	交換器	無保固
71	寶 A	HPE 5120(105 年)	交換器	有限終身保固
72	寶 B	HPE 5120(105 年)	交換器	有限終身保固
73	寶 B	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
74	寶 B2F(小)	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
75	寶 B2F(大)	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固

項次	櫃號	設備型號	設備類型	保固
76	寶 B2F(大)	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
77	寶 B1F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
78	寶 B1F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
79	寶 B1F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
80	寶 B1F	Extreme 200-24(91 年)	交換器	無保固
81	寶 2F 經	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
82	寶 2F 經	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
83	寶 2F 綜	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
84	寶 2F 綜	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
85	寶 3F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
86	寶 3F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
87	寶 3F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
88	寶 3F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
89	寶 4F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
90	寶 4F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
91	寶 4F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
92	寶 4F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
93	寶 5F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
94	寶 5F	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
95	寶 5F	Extreme X430-24(103 年)	交換器	無保固
96	寶 6F-617	Aruba-7005-RW(105 年)	WiFi 控制器	無保固
97	寶 6F-617	Extreme X430-48(103 年)	交換器	無保固
98	寶 6F-617	Extreme X430-24(103 年)	交換器	無保固
99	寶 A	Jupier SRX300(107 年)	路由器 (國發基金)	無保固
100	寶 F	HPE DL380 G10(108 年)	ESXI 伺服器	111.12.31
101	寶 A	FortiGate Fortiwan(108 年)	負載平衡器	111.12.31
102	寶 B	FortiGate Fortiwan(108 年)	負載平衡器	無保固
103	濟 A01	HEP StoreEasy 1660(108 年)	Storage	111.12.31
104	寶 C	HPE StoreEasy 1660(108 年)	Storage	111.12.31
105	寶 E	NetApp E2824storage108 年	Storage	111.12.31
106	寶 F	NetApp E2824storage108 年	Storage	111.12.31
107	濟 A03	Juniper ex2300(109 年)	交換器	無保固
108	濟 A03	Juniper ex2300(109 年)	交換器	無保固
109	寶 E	HPE 1920S 48G (108 年)	交換器	有限終身保固
110	寶 F	HPE 1920S 48G (108 年)	交換器	有限終身保固

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(InspireOZ)	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
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

項次	系統名稱	系統位置	服務對象
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(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	遠端維護管理系統	外部	內、外部使用者
57	刷卡鐘收集程式	濟南	內部使用者
58	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(InspireOZ)	雲端	內、外部使用者
03	行政院計畫管理資訊網(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 A4 之紙張、直式橫寫格式製作，含目錄、編頁碼、加封面。以電腦繕打，但相關之圖說不在此限。裝訂左側成冊。
- (二) 服務建議書建議於封面加蓋廠商及負責人印章。
- (三) 服務建議書內容中引用相關書籍、資料，請加註所引用之出處。
- (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) 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。

二、服務建議書涵蓋內容建議(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
- (二) 工作團隊組成與人力配置
 1. 計畫主持人(及共/協同主持人)相關學經歷與專業能力
 2. 工作團隊組織及職掌
 3. 主要成員與本案相關之經歷與專業能力
 4. 專業技術及能力、本案執行團隊成員學經歷及證照
- (三) 執行能力與履約能力
 1. 專案規劃及交付項目
 2. 專案執行工作項目及時程安排
 3. 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)
 4. 教育訓練規劃內容
- (四) 廠商企業社會責任(CSR)指標及提供員工「工作與生活平衡」措施
 1. 近一年內曾替員工普遍性加薪
 2. 於投標文件載明於後續履約期間給予全職從事本採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣(下同)3 萬元以上
 3. 提供員工「工作與生活平衡」措施
- (五) 標價及標價組成內容
 1. 廠商報價單(請參考附件 4 經費分析表填列)
 2. 各細目單價組成之完整性與合理性
- (六) 創意：其他與本專案有關，且含於標價內之附加或創新服務

附件 4：經費分析表

110 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 經費分析表

單位：新台幣元

項次	服務說明	數量	單位	單價	總價
一、本會機房各項服務運作(提供駐點工程師 2 人)					
1	協助本會機房維運 - 協助本會各機房申請各項服務 - 協助召開本會機房會議，並準備會議報告資料 - 協助本會機房現況盤點、設備移轉評估 - 協助本會機房之各項系統操作、網路設定與問題排除	1	式		
二、本會資訊安全整體防護					
1	現有環境評估整備與監控環境建置	1	式		
2	網路及伺服器主機安全防護 -建置資安預警機制及入侵排除 -網站安全弱點檢測及協助修正 -滲透測試服務 -資安健檢服務 -伺服器主機防毒軟體更新 -維運本會政府組態基準相關設定	1	年		
3	使用者端資訊安全防護 -微軟安全性(Windows Update)更新 -防毒軟體提供及更新 -端點安全防護維護 -每季提交「每季使用者端資訊安全防護彙總報告」	1	年		
4	執行電子郵件社交工程演練	1	式		
三、本會資訊設備維運及資訊服務臺(Service Desk)服務(提供駐點工程師 4 人)					
1	資訊、網路設備之維護與故障排除 -定期保養 -故障(問題)檢定、排除 -辦理基礎資訊服務營運持續(BCP)演練 -其他維運工作	1	式		
2	寶慶、濟南及中興辦公區及機房相關系統巡檢及維護 -每季濟南機房環控系統、電力、消防、門禁、空調等系統維護 -每季中興機房電力、空調等系統維護 -每日進行機房巡檢 -網路佈線配置圖定期檢視 -協助檢視、評估本會網路架構、防火牆政策、網路設備之設定	1	式		
3	本會服務臺(Service Desk)服務	1	式		
4	系統操作服務	1	式		
5	應用系統支援服務	1	式		
6	辦理資訊資產管理	1	式		

7	緊急人力調派	1	式		
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		1	式		
五、資訊服務移轉		1	式		
六、教育訓練		1	式		

總標價(含稅)：

新 臺 幣	億	仟萬	佰萬	拾萬	萬	仟	佰	拾	元	整

註：投標文件所載總標價之文字與號碼不符時，以文字為準。如以文字為數次表示之總標價不一致時，以最低額為準(含稅)。