

# 需求說明書（含驗收規範）

## 壹、購案名稱

「智慧長者陪伴機器人」場域實證研析報告暨案例分享工作坊採購案

## 貳、履約期限與預算

一、履約期限（如遇假日，原則順延至次一工作日，有分階段交付者亦同；惟實際是否順延仍依本會需求為準）

■決標次日起至 115 年 10 月 30 日止。

二、預算

新台幣 950,000 元整（含稅）。

## 參、需求說明

一、購案說明

（一）購案目的及訴求重點：

依據「鏈結國際雲端策略夥伴與網路應用推廣計畫」，期望促進國際雲端服務接軌偏鄉場域應用，強化數位韌性及平權。亦協助產學界導入 AI 工具，以 AI 為橋樑，讓人才、技術、創意在東部產業生態中共生共榮。臺廠國際接軌，及協助學界與產業合作，導入國際雲端服務與 AI 應用，進而孕育更多以人為本、解決場域問題的 AI  $\pi$  型人才。

本案目的在於：

1. 進行智慧長者陪伴機器人產業發展環境研析，並完成 1 項 PoS (服務驗證) 之場域實證研析建議報告。
2. 依據上述報告，舉辦「案例分享工作坊」2 場，邀請臺東大學師生參加。該工作坊議程規劃需包含系列活動，以主題課程搭配分享、討論、實練形式辦理探索 AI 如何與各學科領域結合透過實務案例與工具操作，培養將 AI 思維與技能應用於自身專業，提升未來職場競爭力。

二、研析建議報告專案範圍（建議如下，廠商若有其他主題，可與本會確認後執行）

（一）智慧長者陪伴機器人 2.0 發展趨勢與需求分析

1. 盤點高齡陪伴型 AI 代理人、智慧照護機器人、語音互動系統及多模態 AI 之國內外發展趨勢。
2. 分析傳統被動式互動系統與主動式 AI 代理人之差異，包含互動發起、情感連結、角色定位及長期使用意願。
3. 研析高齡者於陪伴、社交互動、情緒支持、認知刺激及自我價值重塑等面向之需求。

（二）智慧長者陪伴機器人 2.0 核心功能與應用模式研析

1. AI 語音互動：提出導入 AI 長照助理機器人服務及其背後 AI 代理人服務之建議方案，並研析透過自然語音互動，提供主動問候、貼心關懷、用藥與生活提醒、回憶引導及情緒陪伴等應用模式。
2. 反向導師與主動分享機制：研析智慧長者陪伴機器人 2.0 透過模擬生活分享、日常煩惱提問及經驗請教等方式，將長者由被照護者轉化為人生經驗分享者，提升長者成就感、被需要感及長期互動意願之可行性。

3. 多模態 AI 與情緒感知：透過語音、對話內容及互動紀錄等資料，研析多模態 AI 於情緒辨識、人格切換、長期記憶、互動回應及健康關懷提示等功能之應用可行性。

(三) 場域實證與照護效益分析

1. 場域導入情境：針對居家陪伴、長照機構、日間照顧中心、社區關懷據點及偏鄉照護場域，分析智慧長者陪伴機器人 2.0 可導入之應用情境與服務流程。
2. 使用者互動測試：透過場域觀察、互動紀錄及使用者回饋，分析長者與智慧長者陪伴機器人 2.0 之互動頻率、對話持續時間、主動回應率、情緒反應、使用意願及照護者回饋。
3. 照護輔助效益：評估智慧長者陪伴機器人 2.0 對高齡者心理陪伴、社交參與、情緒調節、認知刺激及照護者決策支援之可能效益，並提出後續優化建議。

(四) 導入條件、風險議題與擴散建議：

1. 評估系統導入所需之設備環境、網路品質、語音辨識準確度、後台管理機制、場域人員訓練及長者使用引導等條件。
2. 研析導入過程可能涉及之個資保護、隱私、資安、敏感議題控管、照護責任邊界及 AI 回應安全性等議題，並提出管理建議。
3. 提出智慧長者陪伴機器人 2.0 由概念驗證 PoC 走向服務驗證 PoS 之推動路徑，並建立可複製之導入流程、評估指標及後續擴散應用建議。

三、 案例分享工作坊：

(一) 活動名稱（暫定）：

智慧長者陪伴機器人做中學工作坊

(二) 活動執行時間／期程：

115 年 10 月 15 日前完成辦理。

如因本會或不可抗力因素導致活動延期舉辦，本會得要求得標廠商擇期辦理，場地依實際情況決定是否更換。

(三) 工作坊場次：得標廠商應規劃並辦理智慧長者陪伴機器人 2.0 相關工作坊至少 2 場次，每場次時間以半日為原則，實際辦理日期、地點、議程及參與對象，應經本會確認後執行。

(四) 參與對象：工作坊參與對象得包含長照場域人員、學校或研究單位、AI 技術團隊、地方場域代表或其他與智慧長者陪伴服務導入相關之利害關係人。每場次參與人數建議至少 15 人，2 場次合計至少 30 人；惟如因場域性質或測試需求，經本會同意者，得依實際情形調整。

四、 活動規劃與執行

(一) 「智慧長者陪伴機器人」場域實證研析報告

需求功能	說明	數量
「智慧長者陪伴機器人」場域實證研析報告	報告內容建議涵蓋四大主軸 1. 智慧長者陪伴機器人 2.0 發展趨勢與需求分析 2. 智慧長者陪伴機器人 2.0 核心功能與應用模式研析 3. 場域實證與照護效益分析 4. 導入條件、風險議題與擴散建議	一式

--	--	--

(二) 智慧長者陪伴機器人做中學工作坊

項目	基本需求
<b>(一) 場地設計、佈置及設備</b>	
場地規格 (本會保留調整活動場地之權利)	由得標廠商規劃，經本會確認後由得標廠商預訂並付款 1. 活動地點必須符合活動需求滿足所有行政後勤支援要求並便利與會者出席，確保活動之舉辦得以圓滿成功。 2. 除活動當日之會場租用外，另需考量活動前佈置、彩排之租借天數。
硬體設備	(1) 視本會需求規劃視聽音響設備、投影設備等。
場地設計及動線	整體活動場域之美術／視覺設計及動線規劃說明。
<b>(二) 活動節目</b>	
議題與題綱擬定	得標廠商初擬，經本會確認同意（若由本會初擬，得標廠商須提供專業修改建議）。
<b>(三) 專業人力</b>	
授課講師	1. 建議及洽邀具 Google Cloud / AWS / Open AI 官方認證之專業人士，及邀請長照機器人等場域實證(PoS)為核心的解題的解題資服業者，共同擔任本活動之授課講師。 2. 須提供授課講師之經歷及履歷，本會同意後始可聘用。
攝／錄影	視本會需求安排專業攝影、錄影人員。
會議紀錄	安排專業人員製作會議紀錄摘要。
<b>(四) 行政事項</b>	
活動報名	1. 針對本會目標對象進行招生報名工作。 2. 問題諮詢。 3. 活動報到通知： ■使用本會之報名系統。
餐飲規劃	1. 需備茶點、便當、飲料、茶水或礦泉水。 ● 實際份數視活動最終報名人數及本會所有參與人員定之。
其他	應依本會需求備妥活動相關用品(如消毒酒精...等)

**五、保險**

- (一) 活動期間得標廠商應投保之保險，詳【附件】保險需求第一條。  
 (二) 得標廠商未依規定辦理或有投保缺失時，其相關罰則詳【附件】保險需求第三至七條。

**六、法令依據及相關規定**

- (一) □依行政院公告各機關辦理各類會議及講習訓練作業規定：  
 得標廠商規劃及執行本業務必依照下述規定辦理，不符者應依本會要求調整；未依要求調整者，其相關經費不予核銷，如事後遭審計機關剔除經費，亦將辦理經費收回。

1. 各類會議及講習訓練之餐費（含會議餐點、水果、點心）支給標準每人一日上限金額為全天 1,000 元／半天 500 元。
2. 除必要頒發之獎品外，不得規劃紀念（禮）品或宣導品贈與參加人員。但一般文宣資料不在此限。
3. 得標廠商出席各項會議及講習訓練，不得支給出席費。

(二) 資通安全管理規定：

1. ■得標廠商應遵守「委外廠商之資通安全責任事項」(詳附件)。
2. ■得標廠商應遵守「委外廠商之資通安全責任特別約定事項」(詳附件)。

## 肆、交付說明

### 一、交付項目、內容、期限如下：

項次	交付項目	交付內容	數量	交付型態	交付期限												
1	服務建議書	同審查須知內容，得標後依審查意見調整	1 份	電子檔	決標次日起 10 工作天												
2	資安文件	得標廠商簽署之「委外廠商資通安全管理措施說明表」 ※格式請向購案聯絡人索取 ※若需求非屬資通作業委外則免	1 份	紙本	決標次日起 10 工作天												
3	個資文件	得標廠商簽署之委外廠商個資安全管理措施說明表 (本交付項目及交付期限如與本案其他採購文件牴觸者，以本需求說明書為準) ※格式請向購案聯絡人索取	1 份	紙本	決標次日起 10 工作天												
4	投保證明文件	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">保險單</td> </tr> <tr> <td colspan="2">檢 核 事 項</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>被保險人(含共同被保險人)是否正確</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>保險單所載保險期間是否涵蓋至需求所訂日期</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>是否投保附加險</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>實際投保金額、自負額是否正確</td> </tr> </table>	保險單		檢 核 事 項		1	被保險人(含共同被保險人)是否正確	2	保險單所載保險期間是否涵蓋至需求所訂日期	3	是否投保附加險	4	實際投保金額、自負額是否正確	乙式	電子保單或保單掃描檔	決標次日起 10 工作天
保險單																	
檢 核 事 項																	
1	被保險人(含共同被保險人)是否正確																
2	保險單所載保險期間是否涵蓋至需求所訂日期																
3	是否投保附加險																
4	實際投保金額、自負額是否正確																
5	個資文件	得標廠商簽署之委外廠商個資安全管理措施自評表 (本交付項目及交付期限如與本案其他採購文件牴觸者，以本需求說明書為準) ※格式請向購案聯絡人索取	1 份	紙本	115 年 8 月 31 日												
6	投保證明文件	<table border="1"> <tr> <td>批改後之投保證明文件(批單)</td> </tr> <tr> <td>請確認保單是否完成批改(如上開交付之保險單無須批改則免)</td> </tr> </table>	批改後之投保證明文件(批單)	請確認保單是否完成批改(如上開交付之保險單無須批改則免)	乙式	掃描檔	活動進場 佈置前 5 工作天										
批改後之投保證明文件(批單)																	
請確認保單是否完成批改(如上開交付之保險單無須批改則免)																	
7	「智慧長者陪伴機器人」場	執行成果報告書	1 份	電子檔	同本案 履約期限												

	域實證研 析報告				
8	智慧長者 陪伴機器 人做中學 工作坊結 案報告	內容可包含以下內容： (1) 課程教材。 (2) 課程執行概況與說明：活動過 程說明、現場照片。 (3) 執行成果及效益評估。 (4) 所有與會人員實際簽到表（若 採雲端報到方式則免）。	1 式	電子 檔	同本案履約 期限
9	個資文件	返還、刪除或銷毀個資聲明書	1 份	紙本	同本案履約 期限
10	資安文件	資料返還、刪除、銷毀聲明書(詳附件)	1 份	紙本	同本案履約 期限

**備註：得標廠商應依本會需求配合調整各交付期限，惟不可超過本案履約期限。**

二、交貨地點：同購案聯絡人。

三、得標廠商應依上表提供履約標的，並提供履約通知文件予本會〔購案聯絡人〕確認。

四、履約通知文件參考格式可至 <http://www.iii.org.tw/綜合公告/採購資訊/檔案下載區> 下載，廠商亦可自訂格式（Email 亦視同履約通知文件，惟內容應足資識別本案）。

五、履約通知文件僅為通知本會交付全部或部份履約標的，相關驗收事宜另依本會驗收程序辦理，本會驗收合格後方視為履約完成。

## 伍、驗收規範

- 一、依本案需求說明書（若購案有服務建議書者亦併同納入）進行數量、內容點收。
- 二、本會得要求得標廠商配合出席驗收會議，並做口頭簡報（須視本會需求提供會議文件）。
- 三、本會得要求得標廠商依據本會驗收會議意見修訂調整交付項目內容，且應附上意見回覆對照。

## 陸、其他注意事項

一、購案聯絡人：

姓 名：數位轉型研究院/通訊應用創新中心 林佳錦 小姐

電 話：( 02 ) 6607-2054

Email：sandyccclin@iii.org.tw

地 址：台北市松山區民生東路四段 133 號 8 樓

二、發票資料：

抬 頭：財團法人資訊工業策進會

統一編號：05076416

## 柒、評選規範／審查須知

□詳投標須知之「審查須知」內容；審查項目及建議書撰寫重點如下述。

項次	項目	服務建議書撰寫重點 (請依下列章節序參考製作)
1	<b>執行力與配合度</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人力配置規劃</li> <li>● 執行團隊之相關經驗、學經歷及過去績效</li> <li>● 計畫執行及管理能力</li> </ul>	1. 公司簡介(如業務範圍、營運狀況) 2. 執行團隊組織與工作分配 3. 專案負責人及執行團隊成員履歷：包含現職、學經歷等 4. 廠商履約實績：請詳述專案經驗及其成效
2	<b>整體企劃及創意呈現</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企劃內容可行性</li> <li>● 執行進度之時程規劃</li> </ul>	5. 說明整體企劃內容、理念 6. 提供時程進度規劃，說明相關工作預定進度、完成時點
3	<b>經費合理性</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 相關執行費用估算與分配之合理性</li> </ul>	7. 於服務建議書詳列報價內容(請參考 Excel 附件〔活動報價明細表〕填寫)

## 【附件】保險需求

### 一、保險內容：

#### (一) 必要投保項目

項目	公共意外責任險（活動事件）										
被保險人	得標廠商、財團法人資訊工業策進會										
保險期間 (須包含活動進場佈置至撤場完成)	<p>活動預計進、撤場期間：</p> <p>□單場次：00年00月00日~00年00月00日</p> <p>□多場次：00年00月00日~00年00月00日（廠商可自行選擇以「同張保單」-投保「時間區間」或「載明各活動場次」；也可選擇「多張保單」-各場次各別獨立投保。）</p> <p>※若各場次參與人數差異過大且級距不同（詳下表）時，宜分開投保。</p> <p>注意事項：保單期間、地點或其他內容有異動時，得標廠商應依購案聯絡人通知，最遲於各場次進場佈置前五個工作日完成保單批改後，將所有保單(含批改)提交本會檢核。</p> <p>(活動日期如未確定，亦需先行預估辦理期間(含進、撤場)，俾完備整個活動期間，使廠商確實投保且順利轉嫁本會風險。)</p>										
保險標的	活動名稱／地點										
附加條款或附加承保事項	(1)活動事件工作人員附加條款 (2)食物中毒附加條款										
保險金額（新台幣）											
每一個人體傷	600萬元										
每一意外事故體傷	<table border="1"> <thead> <tr> <th>活動型態人數 金額</th> <th>室內靜態</th> <th>室內動態／室外 (非運動)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■3,000萬元</td> <td>200人以下</td> <td>500人以下</td> </tr> <tr> <td>□6,000萬元</td> <td>201人以上</td> <td>501人以上</td> </tr> </tbody> </table>	活動型態人數 金額	室內靜態	室內動態／室外 (非運動)	■3,000萬元	200人以下	500人以下	□6,000萬元	201人以上	501人以上	
活動型態人數 金額	室內靜態	室內動態／室外 (非運動)									
■3,000萬元	200人以下	500人以下									
□6,000萬元	201人以上	501人以上									
每一意外事故財損	300萬元										
保險期間內最高賠償金額	<table border="1"> <thead> <tr> <th>活動型態人數 金額</th> <th>室內靜態</th> <th>室內動態／室外 (非運動)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■6,600萬元</td> <td>200人以下</td> <td>500人以下</td> </tr> <tr> <td>□12,600萬元</td> <td>201人以上</td> <td>501人以上</td> </tr> </tbody> </table>	活動型態人數 金額	室內靜態	室內動態／室外 (非運動)	■6,600萬元	200人以下	500人以下	□12,600萬元	201人以上	501人以上	
活動型態人數 金額	室內靜態	室內動態／室外 (非運動)									
■6,600萬元	200人以下	500人以下									
□12,600萬元	201人以上	501人以上									
自負額	每一事故 2,500 元以內										

#### (二) 涉及施工(如搭建攤位或非場地既有舞台、音響、燈光)時，應投保項目：

項目	營繕承包人意外責任險
被保險人	得標廠商（含契約其他分包廠商）、財團法人資訊工業策進會
保險期間 (須包含活動進場佈置至撤場完成)	同上述「公共意外責任險(活動事件)」之保險期間。
定作人	財團法人資訊工業策進會
保險標的	承保工程：同活動名稱

	施工處所：同活動地點
附加條款或附加承保事項	(1)營繕承包人意外責任保險定作人或相關廠商財物責任附加條款 (2)營繕承包人意外責任保險定作人或相關廠商體傷責任附加條款
保險金額（新台幣）	
每一個人體傷	300 萬元
每一意外事故體傷	3,000 萬元
每一意外事故財損	300 萬元
保險期間內最高賠償金額	4,800 萬元
自負額	每一事故體傷 2,500 元以內 每一事故財損 1 萬元以內

- 二、本案若屬國外參展活動，得標廠商可洽當地主辦單位推薦之國外保險公司投保。
- 三、得標廠商未依本保險需求規定辦理保險造成投保缺失或未能自保險人獲得足額理賠者，除須賠償本會因此所受之損害外，本會並得扣減得標廠商服務品質之滿意度分數，並視投保缺失情形，列為本會拒絕往來廠商或觀察廠商；前述投保缺失包括但不限於：
- (一) 保險標的與本保險需求第一條規定部分不符、
  - (二) 保險金額不足、
  - (三) 被保險人與本保險需求第一條規定部分不符、
  - (四) 保險期間與本保險需求第一條規定部分不符、
  - (五) 定作人與本保險需求第一條規定不符、
  - (六) 自負額與本保險需求第一條規定不符、
  - (七) 未依本保險需求第一條規定投保附加條款或附加承保事項、
  - (八) 保險契約保障內容全部無效：
    1. 未完成投保程序、
    2. 保險標的(活動名稱)、保險標的(地點)、被保險人或保險期間，前述任一項目與本保險需求第一條規定全部不符、
    3. 批改後之保單仍有前款事由者。
- 四、逾保險期間，發現得標廠商有投保缺失，本會依下列規定扣減本會應給付之價款：
- (一) 決標報價單有載明各投保項目之報價數額者：

依報價單所載各該投保項目之報價數額扣減價款。
  - (二) 決標報價單未載明各投保項目之報價數額者：
    1. 得標廠商應依本會書面(含電子郵件)通知期限內向本會交付保險公司提供之投保項目報價，經本會確認該保險公司報價內容與本保險需求規定相符後，以該保險公司就各該投保項目之報價數額為扣減價款。
    2. 得標廠商如未於前述期限內交付保險公司之投保項目報價或本會認為得標廠商交付之保險公司報價內容與本保險需求規定不符時，以本保險需求就各該保險項目所載之保險金額(保險期間內最高賠償金額)之萬分之 1 為扣減價款。
- 五、投保缺失/行政疏失罰則：
- (一) 得標廠商有投保缺失者，除依前條扣減價款外，並應處以懲罰性違約金，計算方式如下：
    1. 本保險需求第三條第(八)項投保缺失：屬保險契約保障內容「全部無效」，依扣減價款之 5 倍計罰。

2. 本保險需求第三條第(八)項以外之投保缺失：屬保險契約保障內容「部分無效」，依缺失比例金額之5倍計罰；每項缺失比例以該保險項目扣減價款之5%計算，並應連續計罰。

3. 若廠商投保缺失同時符合「全部無效」及「部分無效」者，依「全部無效」之計罰方式為準。

**本項懲罰性違約金加計扣減價款金額以契約總價款5%為上限。得標廠商雖有投保缺失，但其有另行投保，且另行投保之保險契約能填補其投保缺失者，本會得酌減本項懲罰性違約金及/或前條扣減價款。**

(二) 得標廠商應投保而未投保或保險契約保障內容「全部無效」者，經本會通知事實及理由而未於十日內提出異議，或異議不受理或無理由者，本會應將其列為拒絕往來廠商，並自本會通知日起停權半年。

(三) 得標廠商投保之保險契約保障內容「部分無效」者，應列為「觀察」廠商，警示期間半年；警示期間再有違反時，將列為本會拒絕往來廠商，並自本會通知日起停權半年。

(四) 得標廠商有延遲交付保單、批單或其他投保作業瑕疵，但不影響保障內容者，每逾一日按報價單所載各該保險項目之報價數額乘以採購契約第十三條第一項但書或採購履約相關規定第九條第(一)項所載比率計罰逾期違約金至得標廠商交付日止。並應列記疏失(同一購案不重複列計)，得標廠商半年內再有違反時，應列為警示半年；其於警示期間再有違反時，將列為本會拒絕往來廠商，並自本會通知日起停權半年。

(五) 上述停權、警示或行政疏失，同一購案不重複列計，並以較重者處置。

六、 購案需求變更/展延/延遲時，得標廠商應辦理保單批改作業，未依規定辦理者，依本保險需求第四至五條規定辦理。

七、 購案查驗/驗收後，經本會複查有投保缺失者，本會仍得依本保險需求第四至五條規定辦理，不因已完成查驗/驗收而受影響；若本會因而遭受損失，得標廠商亦應負賠償之責。

八、 得標廠商向保險人索賠所費時間，不得據以請求延長履約期限。

## 【附件】

### 委外廠商之資通安全責任事項

- 一、委外廠商辦理受託業務之相關程序及環境，應依廠商類型填寫適用之「委外廠商資通安全管理措施說明表」，佐證具備完善之資通安全管理措施，或通過第三方資安驗證，如受託業務涉及提供雲端運算服務(IaaS)者，應提供原廠 ISO 27001、ISO 27017、ISO 27018 或 CSA STAR 等同質性證書或 SOC 2 報告。如委外廠商為國外廠商，或經由代理商委託國外廠商辦理受託業務，具備前述證書、報告或資安相關管理措施者，得免填之。
- 二、委外廠商受託業務內容如涉及資通系統委外開發、維護或維運，應辦理「主機資通安全管理要求檢核表」適用之檢核內容，並於該表說明辦理情形，交由本會委外業務負責人確認。
- 三、委外廠商應建立資通安全管理制度。
- 四、委外廠商(除自然人外)應配置充足且經適當之資格訓練、擁有資通安全專業證照或具有類似業務經驗之資通安全專業人員，負責推動、協調及督導資通安全管理事項。
- 五、委外廠商專案人員應定期接受資通安全教育訓練。
- 六、委外廠商專案人員使用之電腦應安裝防毒軟體，並定期更新病毒碼及執行病毒掃描，電腦作業系統亦應定期更新。
- 七、委外廠商應對專案相關資料建立存取管控機制。
- 八、經本會同意，委外廠商始得將受託業務分包予第三人並對其資安管理全權負責。委外廠商須要求並監督該第三人應具備與委外廠商同等之資通安全維護措施或標準，並應約定分包廠商應遵循之事項，其至少包括廠商受稽核時，如稽核範圍涉及分包部分，分包廠商就該部分應配合受稽核。
- 九、辦理資通系統開發/維護/維運作業，應依受託業務指定之系統防護需求等級落實「資通系統防護基準控制措施」。
- 十、辦理資通系統開發/維護作業，應制定安全軟體開發生命週期程序，並建立資安檢測機制(源碼掃描、應用系統弱點掃描)、原始程式碼備份及版本控管機制，且應用系統開發測試及正式環境應區隔在不同作業環境。
- 十一、辦理客製化資通系統之開發，若涉及利用非自行開發之系統或資源者，應標示非自行開發之內容與其來源及提供授權證明。
- 十二、辦理資通系統維運作業，如主機所在實體環境由委外廠商提供者，應具備消防設備、備援電力設備、溫溼度監控設備及監視設備，並定期保養與檢查以確保正常運作。
- 十三、委外廠商應就受託業務建立資通安全事件通報機制，違反資通安全相關法令或知悉資通安全事件發生時，應立即通知本會承辦單位及採行必要之補救措施，並應配合本會之資通安全事件通報、應變、調查及改善等相關處理作業。委外廠商未通知或未配合本會相關處理作業者，應就本會因此所生之一切損害負賠償責任。
- 十四、委託關係終止或解除時，委外廠商就履行委託契約而持有之資料應返還、移交、刪除或銷毀，並填具「資料返還、刪除、銷毀聲明書」。

- 十五、委外廠商同意本會得於履約期間或於知悉發生可能影響本案之資通安全事件時，以稽核或其他適當方式確認委外廠商資通安全管理措施完善性與受託業務之執行情形，如有稽核發現事項或不符合委託契約資安要求之情形，應於履約期限內完成改善，並提報改善措施執行情形及相關佐證予本會確認。如無法於履約期限內完成改善，委外廠商應說明原因並經本會同意。
- 十六、委外廠商受託業務涉及資通訊軟體、硬體或服務等相關事務者，執行本案之團隊成員不得為大陸籍人士，並不得提供及使用大陸廠牌資通產品或服務。
- 十七、受託業務涉及國家機密時，執行業務之相關人員應接受適任性查核，並受國家機密保護法規定之管制。  
委外廠商應確保執行該業務之所屬人員及可能接觸該國家機密之其他人員，無下列事項：
- (一) 曾犯洩密罪，或於動員戡亂時期終止後，犯內亂罪、外患罪，經判刑確定，或通緝有案尚未結案。
  - (二) 曾任公務員，因違反相關安全保密規定受懲戒或記過以上行政懲處。
  - (三) 曾受到外國政府、大陸地區、香港或澳門政府之利誘、脅迫，從事不利國家安全或重大利益情事。
  - (四) 招標公告、招標文件或契約所載其他與國家機密保護相關之具體項目。
- 十八、委外廠商執行受託業務之人員進出本會範圍應受限制，且應遵守本會「資通服務駐點人員資通安全同意表」之資通安全相關規定。
- 十九、委外廠商駐點人員若要更換或撤離，應填寫「資通服務駐點人員撤離資料表」。

## 【附件】

### 委外廠商之資通安全責任特別約定事項

- 一、委外廠商應遵守資通安全管理法、其相關子法及行政院所頒訂之各項資通安全規範及標準，並遵守本會、本會業主之資通安全管理及保密相關規定。此外，本會、本會業主保有依本會與委外廠商同意之適當方式對委外廠商及其分包廠商以派員稽核、委由資通安全管理法主管機關籌組專案團隊稽核或其他適當方式執行相關稽核或查核的權利，稽核結果不符合本採購案約定、資通安全管理法、其相關子法、行政院所頒訂之各項資通安全規範及標準者，於接獲本會通知後應於期限內完成改善，未依限完成者，依本採購案之契約或履約相關規定「違約罰則」約定計罰逾期違約金。
- 二、委外廠商執行本採購案應依行政院、本會及本會業主資通安全要求，執行必要之系統設定及修補等改善措施。
- 三、委外廠商交付之軟硬體及文件，應先行檢查是否內藏惡意程式(如病毒、蠕蟲、特洛伊木馬、間諜軟體等)及隱密通道(covert channel)，提出安全性檢測證明。涉及利用非委外廠商自行開發之系統或資源者，並應標示非自行開發之內容與其來源及提供授權證明，委外廠商於上線前應清除正式環境之測試資料與帳號及管理資料與帳號。  
如履約項目涉及資通系統且(1)屬本會、本會業主之核心資通系統，或(2)採購金額達新臺幣一千萬元以上，委外廠商交付之軟硬體及文件，應接受本會、本會業主，或本會、本會業主所委託之第三方進行安全性檢測：  
 系統主機弱點掃描  
 網頁弱點掃描  
 滲透測試  
 原始碼檢測  
 其他\_\_\_\_\_
- 四、委外廠商所提供之服務，如為軟體或系統發展，須針對各版本進行版本管理，並依照資安管理相關規範提供權限控管與存取紀錄保存。
- 五、委外廠商應確實執行組態管理(Configuration Management)，以確保系統之完整性及一致性，以符合本會、本會業主對系統品質及資通安全的要求。
- 六、委外廠商提供服務，如違反資通安全相關法令、知悉本會或自身發生資安事件時，均必須於 30 分鐘內通報本會，並於 4 小時內提供資安事件等級評估、處理應變規劃及建議；必要時，得由資通安全管理法主管機關於適當時機公告與事件相關之必要內容及因應措施，並提供相關協助。
- 七、資料於雲端服務之存取、備份及備援之實體所在地不得位於大陸地區(含香港及澳門地區)，且不得跨該等境內傳輸相關資料。
- 八、委外廠商如有下列情形，應依下列約定負責：
  1. 委外廠商未為通知或未配合本會相關處理作業者，應就本會因此所生之一切損害負擔賠償責任。如造成第三人損失者，亦同。
  2. 本會業主為**經濟部產業發展署或數位發展部數位產業署**時，履約期間內委外廠商提供之資訊服務，如有未達本會所定服務水準及績效，除有不可抗力或不可歸責於委外廠

商事由外，依本項約定計算違約金。屬遲延性質之損害賠償，且已依本採購案之契約或履約相關規定「違約罰則」約定計罰逾期違約金者，不再依本項計算違約金。但屬遲延性質之項目依本項計算違約金數額較高者，改依本項計算。

(1) 依本項計算違約金之總額，以新臺幣〇〇元為上限。

(2) 服務水準及績效違約金計算方式詳下表：

[表 2-1]

評估項目	評斷方式	要求基準	違約金計點	每點違約金金額
定期維護	未依契約規定維護	每次統計	每逾 <u>〇〇</u> 日(或小時)，計 <u>〇</u> 點	依本表計罰之違約金，每點為新臺幣 <u>1000</u> 元
故障排除、系統修復	經本會通知(不限形式)後，未依契約規定，修復或提供相同系統供本會暫時使用	每次統計	每逾 <u>〇〇</u> 日(或小時)，計 <u>〇</u> 點	
系統可用率	系統各項功能，可正常提供使用者之時間百分比，不得低於 <u>〇〇</u> %	每季統計	每不足 <u>〇〇</u> %計 <u>〇</u> 點	
	單日累計故障時數(不滿1小時，以1小時計)	每日不得超過 <u>〇〇</u> 小時	每逾 <u>〇〇</u> 小時計 <u>〇</u> 點	
資安指標	對於所維護之系統，未於規定期限取得認證日數	每次認證超過期限	每逾 <u>〇〇</u> 日計 <u>〇</u> 點	
	知悉發生資安事件之通報、損害控制或復原作業時效	應於30分鐘內通知本會(或接獲本會通知30分鐘內)，並於4小時內提供資安事件等級評估、處理應變規劃及建議，降低資通安全事件對本會業務之衝擊	每逾30分鐘計 <u>1</u> 點	

評估項目	評斷方式	要求基準	違約金計點	每點違約金金額
	完成損害控制或復原作業之時效	應於知悉資通安全事件後 72 小時(重大資安事件為 36 小時)內完成損害控制或復原作業	每逾 1 小時計 1 點	
	調查及處理資安事件之時效	完成損害控制或復原作業後，應於 1 個月內送交調查、處理及改善報告(或協助本會調查處理)	每逾 1 日計 1 點	
	本會、本會業主資料之機密性及完整性	本會、本會業主擁有之敏感資料應採取適當之防護措施，以避免不當外洩或遭竄改	委外廠商於本契約承接範圍內，因未採取適當防護，致本會、本會業主敏感資料外洩或遭竄改時，按受影響資料筆數，每筆計○點/按次數計○點	
	個人資料之機密性及完整性	本會、本會業主所擁有之個人資料應採取適當之防護措施，以避免不當外洩或遭竄改	委外廠商於本契約承接範圍內，因未採取適當防護，致本會、本會業主個人資料外洩或遭竄改時，按受影響資料筆數，每筆計○點/按次數計○點	
出席或主持會議	未出席或主持者	每季統計	按每人每次計○點	
派駐機關服務人員	累計遲到及早退之總時數(不滿 1 小時，以 1 小時計)	每季不得超過____小時	每逾○○小時計○點	

評估項目	評斷方式	要求基準	違約金計點	每點違約金金額
服務團隊成員	服務團隊成員未依工作計畫（或建議書）滿編，依未滿編之日數計算	每季統計	每日計○點	
	服務團隊成員離任人數（扣除本會要求離任）除以全體成員之異動率，不得高於○○%	每季統計	每逾○○%計○點	
會議決議	累計未依會議決議執行之次數	每季不得超過○次	按超過之次數計算，每次計○點	
	累計未依會議決議應完成期限天數	每季不得超過○○天	按超過之天數計算，每天計○點	
節能減碳	按採購文件規定及委外廠商文件承諾事項，未達成之成效認定	本會於採購文件載明之項目	按未達項目，每項計○點	
其他	違反契約約定委外廠商應履行之項目	每季不得超過○○次	按超過之次數計算，每超過乙次計○點	

- 九、本採購案履約完畢或提前終止、解除後，委外廠商應刪除或銷毀執行本採購案所持有本會、本會業主之相關資料，或依本會指示返還或移交之，並保留執行紀錄。
- 十、其餘涉及資通安全事項，由本會及業主視個案實際需要，依國家資通安全研究院（網址：[www.nics.nat.gov.tw](http://www.nics.nat.gov.tw)）共通規範辦理，例如「政府機關雲端服務應用資安參考指引」、「政府資訊作業委外安全參考指引」與資通安全有關事項。
- 十一、本附件規範與附件「委外廠商之資通安全責任事項」衝突部分，應優先適用本附件。

【附件】

## 資料返還、刪除、銷毀聲明書

填寫日期： 年 月 日

購案/委外資通 作業名稱 (下稱本案)	「智慧長者陪伴機器人」場 域實證研析報告暨案例分享 工作坊採購案	廠商名稱 (下稱立書人)	(請加蓋廠商印鑑)	
		立書人之 負責人	(請加蓋負責人印鑑)	
<p>立書人因執行本案所持有之本案相關資料（包括但不限於開發需求規格書、原始碼、執行碼或程式等，詳如下表所列）及其影本、複製本或備份予以返還、刪除或銷毀，且將嚴格監督並確認立書人及其參與本案的相關人員（包括但不限於勞工、派遣人員、受任人或分包廠商等）未以任何形式為資料之私自留存、使用、竄改或洩漏，亦不得為自身或第三人的利益而使用。</p> <p>立書人及其參與本案之相關人員若發生將資料私自留存、使用、竄改或洩漏等不利於貴會的行為，立書人同意配合貴會進行必要之查證行為及提供貴會所需之協助，如經查證屬實，立書人願支付本案價金總額 <u>20</u> % 之懲罰性違約金及賠償貴會所受之一切損害，並負一切法律責任，絕無異議。</p>				
編號	資料名稱	數量	檔案類型	執行方式
範例	需求/設計規格書	1	<input checked="" type="checkbox"/> 電子檔案 <input checked="" type="checkbox"/> 實體檔案	<input checked="" type="checkbox"/> 已返還 <input checked="" type="checkbox"/> 已刪除 <input checked="" type="checkbox"/> 已銷毀
範例	程式原始碼	1	<input checked="" type="checkbox"/> 電子檔案 <input checked="" type="checkbox"/> 實體檔案	<input checked="" type="checkbox"/> 已返還 <input checked="" type="checkbox"/> 已刪除 <input checked="" type="checkbox"/> 已銷毀
1.			<input type="checkbox"/> 電子檔案 <input type="checkbox"/> 實體檔案	<input type="checkbox"/> 已返還 <input type="checkbox"/> 已刪除 <input type="checkbox"/> 已銷毀
2.			<input type="checkbox"/> 電子檔案 <input type="checkbox"/> 實體檔案	<input type="checkbox"/> 已返還 <input type="checkbox"/> 已刪除 <input type="checkbox"/> 已銷毀
備註：表格不敷使用，請自行增加。				
(資策會)點收人簽名：			(資策會)點收日期：	