

需求說明書（含驗收規範）

壹、購案名稱

「跨計畫查詢平台之企業資料分析與建議」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 12 月 15 日止。

- 二、預算

新台幣 1,480,000 元整（含稅）。

參、需求說明

一、緣起與目的

（一）緣起

本會執行數位發展部數位產業署 115 年度「數位雲服務推動計畫」，規劃建置跨計畫查詢平台，整合政府補助、輔導及相關政策資源，提供中小企業便捷取得政府資源之服務；並逐步整合各部會受補助、輔導企業及申請紀錄，建立企業履歷資料庫，作為平台服務優化及政策資源分析之基礎。

（二）目的

本案依「需求辨識—服務驗證—政策資源運用分析—整合優化」之工作邏輯，透過企業需求問卷分析、平台使用情境驗證與使用者體驗回饋，以及受補助、輔導及相關企業資料，掌握企業需求、平台服務驗證結果及政策資源運用情形，並綜整成果於結案報告專章提出平台後續服務優化建議，作為平台後續服務精進及政策資源規劃之參考。

二、專案需求

（一）工作範疇及共通原則

- 1、**本案工作範疇：**本案工作包括企業政府資源需求問卷分析、平台使用情境驗證與使用者體驗回饋，及受補助、輔導及相關企業之資料清洗與分析，並綜整三項成果進行整合分析，提出平台後續服務優化建議，各項工作說明、共通分析原則及成果交付要求詳本節各點規定。
- 2、**資料及測試條件：**本案各項分析及驗證範圍，以本會於履約期間實際提供之資料、測試環境及可測試功能為準；如資料或測試環境之提供時程變動影響原訂工作排程，得由雙方依實際情形確認調整執行順序或分析範圍。
- 3、**履約範圍及資安適用原則：**本案以資料分析、使用情境驗證及視覺化／原型規劃為主，不涉及既有跨計畫查詢平台之系統開發、主機維運或正式環境部署；資安附件各項規範依本案實際履約內容及適用範圍辦理。
- 4、**分析原則**

- (1) 各資料來源應明確區分企業自陳需求、平台使用情境驗證／實際使用者回饋及政策資源使用紀錄；僅在資料具可比性且可確認比較層級時進行對照，不得混為同一指標或逕行推論為同一企業之行為。
- (2) 各項資料應依其特性進行必要之清理、有效資料判定、缺漏與異常檢核及標準化；企業資料得以統一編號等識別欄位進行歸戶。
- (3) 分析方法應依資料特性、樣本結構、資料品質及分析目的選用，不限特定統計模型、AI 模型或技術；進階分析應視資料條件與分析價值辦理，並說明方法、分析口徑及限制。
- (4) 各項分析不得僅止於次數、比例或排序，應提出主要發現、差異特徵及分析解讀，並說明其對平台功能、企業服務或政策資源規劃之意涵。

5、AI 技術應用與治理

- (1) 廠商得依資料特性、分析目的及使用情境導入 AI 或 AI Agent，以提升分析效率及使用體驗，不限特定模型或服務供應商，惟仍應符合本案資安、個資及供應鏈相關規範。關鍵數值、統計結果及異常判定仍應由可驗證之統計、資料庫查詢或規則邏輯產生。
- (2) AI 應具備可追溯、可驗證及可稽核機制，重要分析結果或建議應經人工覆核，並符合資料安全及個資保護規範；廠商應說明 AI 應用方式、資料來源、驗證及風險控管機制。

(二) 工作項目一：企業政府資源需求問卷分析

1、資料來源與範圍

由本會提供已完成問卷調查資料約 1000 筆(問卷內容詳附件)，用以瞭解企業查找及使用政府資源之需求，如目的、經驗、資源取得障礙，及對跨計畫查詢平台之服務期待等。

2、分析構面及分析重點

- (1) 廠商應進行描述統計、適當之交叉／差異及跨構面分析，辨識不同類型企業之需求、資源取得障礙與平台服務偏好；如資料條件適合，得進一步辦理企業分群或其他進階分析。

分析構面	分析重點
企業特徵與樣本結構	掌握填答企業基本輪廓，作為後續差異與交叉分析基礎。
政府資源接觸與使用經驗	掌握企業接觸、搜尋及申請政府資源之程度與主要資訊取得方式。
政府資源取得障礙	辨識企業於資源發現、資訊理解、資格／適配判斷及申請過程之主要困難。
企業政府資源需求	掌握主要經營／發展需求及需求急迫程度。
平台服務期待	掌握企業對平台功能、資訊內容及資源查找方式之偏好。
後續互動與服務意願	掌握持續接收政府資源及平台服務資訊之意願與管道偏好。

分析構面	分析重點
跨構面關聯與企業輪廓	辨識不同企業類型之需求、障礙與平台偏好差異；必要時得進一步分群。

(三) 工作項目二：平台使用情境驗證與使用者體驗回饋建議

1、驗證規劃與執行方式

- (1) 廠商應依平台開發階段、功能成熟度及測試目的，提出驗證規劃與回饋機制，經本會確認後執行；得採任務情境腳本、AI Agent 模擬企業角色、自動化測試、實際使用者測試、平台操作紀錄分析或其他適當方式。
- (2) 平台使用情境驗證應依本案前述資料及測試條件辦理，各種驗證方式得依實際可測試功能、成本、時程、資料可取得性及分析價值適當組合，不要求全數採用。
- (3) 如採 AI Agent 模擬測試，應說明模擬角色、情境設計邏輯、腳本涵蓋範圍及代表性限制，並保留測試條件與結果之對應關係；重要結論須經人工覆核。

2、評估構面及評估重點

下列評估構面應依平台實際可測試功能、驗證方式及資料條件彈性調整；涉及滿意度、理解感受、使用意願等主觀使用者體驗者，應以實際使用者參與之回饋為依據。

評估構面	建議評估重點
資源可發現性	檢視搜尋、篩選、分類，以及相關功能可測試時之推薦機制，是否有助於找到符合需求之政府資源。
資訊清楚性與完整性	檢視計畫資訊、資格條件、申請期間、流程及相關資訊是否完整、一致且足以支援判斷；如有實際使用者參與，得進一步蒐集資訊理解程度。
任務完成與流程順暢性	檢視代表性任務之完成情形、操作步驟、流程中斷、錯誤或反覆操作等。
資源適配與決策支援	視實際可測試功能，檢視搜尋、推薦、資格查驗或資源比較結果與測試情境需求之符合程度，以及是否提供足夠資訊支援資源選擇與判斷。
整體使用感受與持續意願	如有實際使用者參與，得蒐集整體滿意度、使用感受、再使用及持續接收服務之意願。
問題辨識與改善優先順序	辨識功能、頁面、資訊內容、流程或服務之具體問題，並依驗證結果提出改善事項及優先順序。

3、驗證原則

涉及滿意度、理解感受、使用意願等主觀使用者體驗者，如納入評估，應以實際使用者參與之測試或回饋為依據；未有實際使用者參與時，不得以 AI 模擬結果逕行替代。情境模擬驗證得就任務完成、流程邏輯、資訊完整

性、結果一致性等客觀項目進行檢視；成果應明確區分「情境模擬驗證」與「實際使用者回饋」。

4、需求與驗證綜整及平台優化建議

應將企業需求問卷與平台使用情境驗證及／或實際使用者回饋進行對照，辨識需求回應情形、仍有落差之需求、於驗證或使用過程中新發現之問題，並視資料可比性分析不同企業類型之差異，提出改善優先順序及平台功能、資訊內容、操作流程與後續服務之優化建議。

(四) 工作項目三：受補助、輔導之企業資料清洗與分析

1、資料來源與範圍

由本會提供過往補助或輔導等相關企業資料約 3000 筆，實際筆數以本會提供資料為準，供廠商進行資料清洗、企業基本資訊補充，及以使用者角色別政策資源運用分析。

2、資料整備及加值資料應用

- (1) 針對本會提供資料進行資料清理、標準化、缺漏／異常檢核等，並視需要盤點可運用之政府開放資料或其他經本會同意之資料來源，補充企業基本資訊，並整合本會實際提供之企業補助、輔導及其他政策資源參與紀錄。
- (2) 如本會另提供可比較之其他年度資料，得視資料條件及分析價值，延伸辦理跨年度趨勢或政策資源使用路徑分析。
- (3) 鼓勵運用政府開放資料、公開研究報告、產業調查或其他具來源可追溯之外部資料，如 AI 準備度、數位轉型成熟度等相關調查，進行參照、交叉比較或延伸分析，並得提出 AI 應用、創新分析或跨年度分析等加值構想；應說明資料來源、比較基礎、適用限制及預期效益，不同樣本資料不得逕行推論為同一企業之個體行為。

3、政策資源運用與需求對照分析原則

- (1) 政策資源運用與需求對照分析：依本會提供之資料，分析政策資源投入與分布、受益企業分布與集中、跨計畫參與、多項資源使用、多次或跨計畫受補助／輔導等情形，並視資料可比性，與企業需求調查及平台驗證結果進行適當層級之對照，據以觀察可能之服務缺口；不同樣本或 AI 模擬結果不得逕行推論為同一企業之個體行為。
- (2) 分析指標定義與計算原則：涉及覆蓋率、普及率等比率指標者，應明確定義母體、分子、分母及資料來源；如無適當母體資料，應改以受益企業分布、占比或其他可計算方式呈現。

4、政策資源運用角色構面分析

應依企業、主管機關及統籌機關／上位決策者之使用或決策情境規劃分析指標及視覺化呈現，原則涵蓋下列構面，並得依實際資料欄位、資料品質及可分析條件調整分析內容及深度，並於服務建議書或執行過程中與本會確認。

使用角色	主要分析構面	分析重點
企業端	企業政策資源履歷／資源適配／後續資源銜接	掌握企業政策資源使用情形，並視資料可串接程度，作為後續資源適配、

使用角色	主要分析構面	分析重點
		資源銜接及企業資源服務之分析基礎。
主管機關	受益企業與資源分布／資源集中／服務缺口觀察	掌握所轄計畫受益企業與資源分布、集中情形及可能之服務缺口，支援計畫執行與資源配置檢視。
統籌機關/ 上位決策者	跨機關資源配置／資源交疊與缺口／跨計畫參與	掌握跨機關、跨計畫及政策工具之資源配置、重疊與服務缺口，支援整體政策資源配置及後續規劃。

5、分析指標、視覺化及企業端儀表板試作

企業角度應依前述分析成果，提出企業端儀表板資訊架構、分析指標、視覺化設計及主要畫面試作；本項以資訊架構、圖表設計及畫面原型為主，不包含正式系統開發、資料庫介接或上線部署。主管機關及統籌機關／上位決策者則以分析指標、分析結果及視覺化呈現為成果範圍，不納入本案儀表板試作範圍。

(五) 工作項目四：整合分析及平台後續服務優化建議(結案報告整合分析專章)

廠商應綜整工作項目一至三之成果，於結案報告中以專章完整呈現，說明企業需求、平台服務驗證結果及政策資源運用情形之主要發現，並於資料具可比性之範圍內進行對照分析，說明可能之服務落差、資料限制及分析結果，據以提出平台及政策資源服務之優化建議與改善優先順序。

(六) 成果交付要求及配合事項

1、各工作項目成果

- (1) 工作項目一：交付項目至少包括清理後分析資料與欄位說明、描述統計、交叉／差異及跨構面分析、主要企業需求輪廓、資源取得障礙與平台服務需求、重要發現及圖表化成果。
- (2) 工作項目二：交付項目至少包括驗證／回饋機制規劃、測試情境或腳本／AI 模擬設定、執行紀錄、驗證結果及相關分析、問題清單、改善優先順序及平台優化建議；如有實際使用者參與，得納入使用者體驗回饋分析。
- (3) 工作項目三：交付項目至少包括資料整備、角色別分析、主要分析指標及計算邏輯、政策資源運用與需求對照、可能之服務缺口觀察及視覺化成果，以及企業端儀表板資訊架構及主要畫面原型。
- (4) 工作項目四：交付項目至少包括工作項目一至三成果之整合分析專章、主要發現與資料限制說明，以及平台與政策資源服務之優化建議與改善優先順序。

2、服務建議書

- (1) 內容應包含但不限於前述「二、專案需求」(一)~(五)。
- (2) 請依本文件「柒、評選規範／審查須知」準備服務建議書。
- (3) 章節建議及說明如下：

- 緣起或目的
- 工作規劃與執行方式，需包括前述要求。(即審查須知 2-1、2-3)
- 預計進度及預期成果，即專案時程規劃及應完成的工作。(即審查須知 2-2)
- 執行力與配合度，包括公司簡介、執行團隊人員與工作分配、履約實績(即審查須知 1)
- 經費配置，即廠商報價。(即審查須知 3)

3、結案報告及簡報

- (1) 內容應對應服務建議書及本案各項工作成果，說明分析方法、主要發現、資料限制、平台／政策服務優化建議及驗收指標達成情形，並附必要佐證資料；如有導入 AI 或 AI Agent，應提供相關應用、驗證及稽核紀錄摘要。
- (2) 結案報告應另提供簡報，至少包括本案規劃、企業需求與平台驗證結果、政策資源運用分析、企業端儀表板試作及整合分析重點。

4、進度與成果說明會議配合

得標廠商應配合本會或數位發展部數位產業署之要求，以實體或線上會議說明本案執行進度與成果，並配合調整分析內容。

三、法令依據及相關規定

(一) 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特別約定事項」(詳附件)。
2. 本案如使用之雲端服務涉及提供業務及服務，得標廠商應遵守「雲端服務租用資訊安全要求(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	內容應包含但不限於「參、需求說明」「二、專案需求」之「(六)2、服務建議書」	1 份	電子檔	決標次日起 7 日曆天
2	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 ※格式請向購案聯絡人索取	1 份	紙本	決標次日起 7 日曆天
3	個資文件	得標廠商簽署之委外廠商個資安全管理措施自評表 ※格式請向購案聯絡人索取	1 份	紙本	決標次日起 14 日曆天
4	結案報告	內容應包含但不限於「參、需求說明」「二、專案需求」之「(六)3、結案報告及簡報」 ※格式請向購案聯絡人索取	1 份	電子檔	同本案履約期限

備註：得標廠商應依本會需求配合調整各階段交付期限，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/數位服務創新中心 劉小姐

電 話：(02)6607-2563

Email：sherry@iii.org.tw

地 址：台北市民生東路四段 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、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	執行力與配合度 ● 人力配置規劃 ● 執行團隊之相關經驗、學經歷及過去績效 ● 計畫執行及管理能力	1. 公司簡介（如業務範圍、人力、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	整體企劃 ● 企劃內容可行性 ● 執行進度之時程規劃 ● 加值服務	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 7. 鼓勵依本案需求提出 AI 應用、創新分析方式、政府開放資料或其他經本會同意之外部資料整合，以及未來跨年度資料分析之加值構想，並說明其可行性及預期效益。
3	經費合理性 ● 相關執行費用估算與分配之合理性	8. 於服務建議書詳列報價內容（請詳列各物品／服務／人力……等之規格、數量、單價明細）

【附件】「企業政府資源需求了解」調查內容

1.聯絡資訊			
目的：掌握填答企業基本輪廓，並作為企業需求分析及有效觸及辨識之基礎資料。			
1-1	姓名		
1-2	機關/公司名稱		
1-3	產業別 (依主計總處行業統計分類)	☐ 農、林、漁、牧業 ☐ 礦業及土石採取業 ☐ 製造業 ☐ 電力及燃氣供應業 ☐ 用水供應及污染整治業 ☐ 營建工程業 ☐ 批發及零售業 ☐ 運輸及倉儲業 ☐ 住宿及餐飲業 ☐ 出版及影音等內容傳播業	☐ 電信及資訊服務業 ☐ 金融及保險業 ☐ 不動產業 ☐ 專業、科學及技術服務業 ☐ 支援服務業 ☐ 公共行政及國防；強制性社會安全 ☐ 教育業 ☐ 醫療保健及社會工作服務業 ☐ 藝術、運動及休閒服務業 ☐ 其他服務業
1-4	統一編號		
1-5	職稱		
1-6	電子郵遞地址(e-mail)		
1-7	公司員工人數	☐ 10 人以下 ☐ 11~30 人 ☐ 31-50 人 ☐ 51~100 人 ☐ 101~200 人 ☐ 200 人以上	
2.政府資源使用經驗			
目的：了解企業取得政府資源資訊方式、使用經驗及查找或申請過程中所遇到主要困難。			
2-1	過去一年，貴公司接觸政府資源資訊的情況最接近下列哪一項？ (單選)	☐ 曾主動查找，且曾提出申請 ☐ 曾主動查找，但未提出申請 ☐ 未主動查找，但曾接收到相關資訊 ☐ 幾乎沒有接觸過 ☐ 不確定	
2-2	貴公司通常透過哪些管道取得政府資源資訊？(複選，至多3項)	☐ 政府機關官網 ☐ 政府計畫／申請平台 ☐ 公協會／產業組織 ☐ 說明會／活動 ☐ 顧問公司／輔導單位 ☐ Email／電子報	☐ 搜尋引擎（如 Google） ☐ AI 工具（如 ChatGPT、Gemini） ☐ 社群平台／通訊軟體（如 Facebook、LINE） ☐ 同業、合作夥伴或親友推薦 ☐ 其他：_____
2-3	在查找或申請政府資源時，最常遇到哪些困難？ (複選，至多3項)	☐ 不知道有哪些政府資源適合公司目前的需求 ☐ 資訊分散在不同網站，不容易查找或整理	☐ 不清楚申請時間或截止日期 ☐ 申請流程或應備文件較複雜 ☐ 不知道應該向哪個單位洽詢 ☐ 沒有遇到明顯困難

		☐ 計畫名稱或內容較專業，不容易理解 ☐ 不清楚可以獲得哪些資源或協助 ☐ 不確定公司是否符合申請資格 ☐ 找到多項相關資源，但不容易判斷哪一項較適合	☐ 其他：_____
3.企業政府資源需求 目的：從企業實際經營與發展需求，了解企業目前希望透過政府資源協助解決面向及時程。			
3-1	貴公司目前最希望透過政府資源協助哪些經營或發展需求？ (複選，至多3項)	☐ 提升營運效率／降低成本 ☐ 導入數位工具或 AI 應用 ☐ 開發新產品、服務或技術 ☐ 拓展客戶、通路或國內外市場 ☐ 招募、培育或留任人才 ☐ 取得營運、投資或發展資金	☐ 推動節能減碳或永續轉型 ☐ 因應法規、政策或相關合規要求 ☐ 尚未有明確需求，想先了解有哪些資源 設定成互斥選項 ☐ 其他：_____
3-2	您目前對政府資源的需求時程大約是？ (單選)	☐ 現在就有需求，希望近期找到合適資源 ☐ 3 個月內可能有需求 ☐ 6 個月內可能有需求	☐ 1 年內可能有需求 ☐ 目前有興趣了解，但沒有明確時程 ☐ 目前沒有相關需求
4.平台服務期待 目的：了解企業在查找政府資源時所期待的服務方式、資訊內容及查找模式，作為平台功能與資訊呈現規劃參考。			
4-1	對於一個整合多項政府資源的查詢平台，您最希望它協助哪些事情？ (複選，至多3項)	☐ 依企業需求或條件推薦可能適合的政府資源 ☐ 快速搜尋與篩選相關政府資源 ☐ 快速判斷公司是否符合申請資格 ☐ 清楚說明各項資源可以提供的協助 ☐ 比較不同政府資源的差異 ☐ 掌握申請期間、開放及截止時間	☐ 提供申請流程、應備文件及申請入口 ☐ 提供官方聯絡／諮詢窗口 ☐ 收藏、追蹤或接收有興趣資源的提醒 ☐ 查看相關企業案例或適用情境 ☐ 其他：_____
4-2	當您查看一項政府資源內容頁面時，最希望第一時間看到哪些內容？ (複選，至多5項)	☐ 這項資源適合哪些企業 ☐ 可以獲得哪些資源或協助 ☐ 申請資格與主要限制 ☐ 補助金額／比例或可獲得的資源內容（如適用） ☐ 申請期間與截止日期 ☐ 申請流程 ☐ 應備文件	☐ 是否需要自籌款或其他企業投入 ☐ 計畫／服務執行期間 ☐ 官方申請入口 ☐ 聯絡／諮詢窗口 ☐ 常見問題 ☐ 適用情境或企業案例

4-3	您希望透過哪種方式尋找適合的政府資源？ (複選，至多 3 項)	☐ 輸入關鍵字搜尋 ☐ 依產業分類瀏覽 ☐ 依企業需求分類瀏覽 ☐ 依申請時間瀏覽 ☐ 用簡單問答快速篩選	☐ 依企業條件推薦適合資源 ☐ 使用 AI 對話詢問 ☐ 直接查看所有政府資源 ☐ 沒有特別偏好 設定成互斥選項
5.後續互動意願 目的：了解企業後續接收政府資源及平台相關資訊的偏好與互動意願，作為後續服務推廣及資訊提供方式規劃參考。			
5-1	您是否願意持續接收與貴公司需求相關的政府資源、平台服務或活動資訊？ (單選)	☐ 願意 【跳題至 5-2】 ☐ 暫時不需要 【結束作答】	
5-2	您希望透過哪些方式接收相關資訊？(複選)	☐ Email ☐ 公協會轉知 ☐ 社群平台	☐ 平台會員專區／個人化推薦 ☐ 其他：_____

【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，以契約總價款 20%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>2</u> 小時，計 <u>1</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>2</u> 小時，計 <u>1</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>99.726%</u>	每季統計	每不足 99.726% 計 1 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>1</u> 日計 <u>1</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 1 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 <u> </u> 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 <u> </u> %	每季統計	每逾 <u> </u> %計 <u> </u> 點	
會議決議	累計未依會議決議執行之次數	每季不得超過 <u> </u> 次	按超過之次數計算，每次計 <u> </u> 點	
	累計未依會議決議應完成期限天數	每季不得超過 <u> </u> 天	按超過之天數計算，每天計 <u> </u> 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 <u> </u> 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 <u> </u> 次	按超過之次數計算，每超過 <u> </u> 次計 <u> </u> 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）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】

雲端服務租用資訊安全要求

一、一般資訊安全

- (一) 服務供應商應具備 ISO 27001、ISO 27017、ISO 27018 或 CSA STAR 等同質性證書或 SOC 2 報告。
- (二) 服務供應商應提供有關雲端服務之各項資通安全能力、政策及服務水準（含服務可用性、資通安全防護、資安事件通報及處理程序、備援機制等）之說明。
- (三) 服務供應商應提供身分識別及存取管理（IAM）功能。
- (四) 服務供應商應採加密網路協定傳輸資料，如超文字傳輸安全協定（HTTPS）、安全檔案傳輸協定（SFTP）等。
- (五) 雲端資料之存取、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資料。

二、基礎設施即服務（IaaS）安全

- (一) 服務供應商應具備雲端服務相關監控及異常事件告警機制，並提供各項服務日誌查詢及統計報表功能。
- (二) 服務供應商應提供防火牆、分散式服務阻斷攻擊（DDoS）防護機制、虛擬私有網路（VPN）服務。
- (三) 服務供應商應提供雲端服務資料加密功能。
- (四) 服務供應商應提供虛擬機之異動紀錄，例如調整虛擬機記憶體大小、硬碟容量等，並提供檢視紀錄之功能。
- (五) 服務供應商應提供虛擬硬碟加密、快照限制或存取控管功能。
- (六) 服務供應商應具備虛擬機映像檔、快照及備份刪除機制。
- (七) 服務供應商應具備基礎設施之弱點修補作為。

三、平台即服務（PaaS）安全

- (一) 服務供應商應具備平台之弱點修補作為。
- (二) 服務供應商應具備資通安全防護機制（如防範入侵或惡意軟體之控制措施等）。
- (三) 服務供應商應具備 API Gateway 安全控管機制，以防止濫用及阻斷攻擊。
- (四) 服務供應商應提供資料庫加密功能。
- (五) 服務供應商應提供系統操作及 API 呼叫之日誌紀錄。

四、軟體即服務（SaaS）安全

- (一) 服務供應商應具備應用服務之弱點修補作為。
- (二) 服務供應商應具備資通安全防護機制（如防範入侵或惡意軟體之控制措施等）。
- (三) 服務供應商應對於提供之應用程式介面（API）進行安全控管（如 SSL/TLS 憑證、加密傳輸等）。

(四) 服務供應商應提供應用程式介面登入及特權操作日誌（如密碼變更、權限調整）。

【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)		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)

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。

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 20% 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。

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	☒ 電子檔案 ☒ 實體檔案	☒ 已返還 ☒ 已刪除 ☒ 已銷毀
範例	程式原始碼	1	☒ 電子檔案 ☒ 實體檔案	☒ 已返還 ☒ 已刪除 ☒ 已銷毀
1.			☐ 電子檔案 ☐ 實體檔案	☐ 已返還 ☐ 已刪除 ☐ 已銷毀
2.			☐ 電子檔案 ☐ 實體檔案	☐ 已返還 ☐ 已刪除 ☐ 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：
-------------	------------