財團法人犯罪被害人保護協會

113年行政管理系統維護委外服務案

需求說明書

中華民國112年12月

**目 錄**

[1、專案名稱及背景說明 4](#_Toc507741896)

[1.1專案名稱 4](#_Toc507741897)

[1.2 背景說明 4](#_Toc507741898)

[2、專案性質描述 4](#_Toc507741899)

[2.1專案目標 4](#_Toc507741900)

[2.2專案範圍 4](#_Toc507741901)

[2.3專案時程 5](#_Toc507741902)

[2.4付款條件 6](#_Toc507741903)

[3、專案作業需求說明 6](#_Toc507741905)

[3.1現況概述 6](#_Toc507741906)

[3.1.1硬體及網路環境現況 6](#_Toc507741907)

[3.2整體需求說明](#_Toc507741915) 8

[3.2.1功能需求 8](#_Toc507741916)

[（一）各項功能描述及目標 8](#_Toc507741917)

[（二）系統架構圖](#_Toc507741918) 9

[（三）角色權限設定](#_Toc507741919) 10

[（四）介面需求](#_Toc507741920) 10

[（五）非功能性需求](#_Toc507741921) 10

[3.3系統技術需求 9](#_Toc507741922)

[3.3.1工作標準需求 9](#_Toc507741923)

[（一）文件製作 11](#_Toc507741924)

[（二）共通需求](#_Toc507741925) 11

[3.3.2安全控管之需求 12](#_Toc507741928)

[3.4環境需求 16](#_Toc507741929)

[3.4.1硬體/軟體之作業環境 16](#_Toc507741930)

[3.5管理需求 17](#_Toc507741933)

[3.5.1專案期程 17](#_Toc507741934)

[3.5.2專案管理方法 18](#_Toc507741935)

[3.5.3專案組織與人員能力需求 18](#_Toc507741936)

[3.5.4需求異動管理 18](#_Toc507741937)

[3.5.5保固需求 19](#_Toc507741939)

[3.5.6教育訓練需求 21](#_Toc507741940)

[3.5.7服務水準 22](#_Toc507741941)

[3.5.8專案管理之要求及罰則 24](#_Toc507741942)

[3.6交付產品清單、規格及份數](#_Toc507741943) 32

[4、智慧財產權之歸屬 33](#_Toc507741955)

[5、附件 29](#_Toc507742021)

[附件5-1：保密切結書](#_Toc507742022) 47

[附件5-2：資料返還、銷毀及刪除結書 31](#_Toc507742033)5

**需求說明書**

1、專案名稱及背景說明

1.1專案名稱

為提升本會行政效率，增加工作人員執行保護業務之效能，爰辦理「財團法人犯罪被害人保護協會113年行政管理系統維護委外服務案」(下稱本專案)。

1.2 背景說明

財團法人犯罪被害人保護協會（下稱本會）係依據犯罪被害人保護法第29條規定，為協助重建被害人或其遺屬生活，於88年1月29日法務部會同內政部成立犯罪被害人保護機構。犯罪被害人保護機構為財團法人，受法務部之指揮監督。

（一）本會暨各分會目前財產管理方式係以Microsoft Office Excel製作，需人工填寫易造成較高之錯誤率。

（二）目前本會所屬專任人員差勤打卡方式需另外購買紙張較不環保，且需以人工方式計算差勤請假時數以計算薪資，亦容易產生錯誤。

綜上，為提升本會行政效率，增加工作人員執行保護業務之效能，將委外開發本專案以符合社會期待。

2、專案性質描述

2.1專案目標

(一) 部分功能優化：本專案為針對行政管理系統(以下簡稱本系統)進行維護委外服務，並就系統效能、安全、使用者回饋進行功能微調。

(二) 系統服務水準維持與管理：維護委外工作將就系統上線使用提供服務水準管理，每周安排駐點人員1名，觀察系統使用情況，紀錄相關問題與回報處理進度。

(三) 協助進行資安檢測：就年度資安相關檢測需要，協助進行相關資安例行檢視。

。

2.2專案範圍

(一) 組織範圍

總會與臺灣臺北、士林、新北、桃園、新竹、苗栗、臺中、南投、彰化、雲林、嘉義、臺南、高雄、屏東、臺東、花蓮、宜蘭、基隆、澎湖、橋頭及福建金門、連江等22個分會，共計23個單位。

(二) 作業範圍

　　　　　1. 系統設計

　　　　　　(1) 人事管理模組。

　　　　　　(2) 出勤管理模組。

　　　　　　(3) 任免考核模組。

　　　　　　(4) 薪資管理模組。

　　　　　　(5) 財產及物品管理模組。

　　　　　　(6) 捐款管理模組。

　　　　　2. 行政行為

　　　　　　(1) 專案進行期間之訪談及會議紀錄。

　　　　　　(2) 專案進行期間，如政策、法令變更，致影響本系統書表及資

　　　　　　　　　料格式變動部分，將一併納入本專案處理。

　　　　　　(3) 應用系統開發與驗收後之維護作業。

　　　　　　(4) 資料庫之備份及復原、災難還原SOP。

　　　　　　(5) 維護事項記載及定期報告。

　　　　　　(6) 依合約規範期程交付各階段系統文件、最新完整程式原始碼

　　　　　　　　　與目的碼。

　　　　　　(7) 配合本會需求辦理（原則至少2場次）使用者操作教育訓練。

　　　　　　(8) 其他與本專案系統運作管理相關事項。

　　　　　 以上8項相關作業應參考下列最新法規辦理：

1. 本會捐助及組織章程。
2. 本會及所屬分會工作人員工作規則。
3. 本會工作人員教育訓練計畫。
4. 本會專任工作人員體格健康檢查實施計畫。
5. 本會保護志工參與犯罪被害人保護工作計畫。
6. 行政院主計總處編印之「財物標準分類」。
7. 行政院主計總處編印之「物品管理手冊」。
8. 行政院財政部國庫署訂定之「出納管理手冊」。

2.3專案時程

（一）本專案期程自契約生效日起自民國113年12月31日止。

（二）本案所訂時程或期程若無特別指明，皆以日曆天為計算依據。

（三）截止時間為到期日或截止日之本會下班時間(17:30)，若因故停止辦公致未達原截止時間(提早下班)，則以次一辦公日之同一截止時間代之。

2.4付款條件

維護作業自簽約日起至113年06月30日止為一期；113年07月01日至113年12月31日止為一期，共計二期。維護費本會每期支付契約總價金的50%，不能整除部分合併於最後一期支付。廠商應於每期作業完成後，檢附該期系統維護費發票、應用系統每期維護報告、於該期結束後10日內（最後一期結束後5日內)送本會查驗合格後辦理請款事宜。前開查驗紀錄並供書面驗收之用。

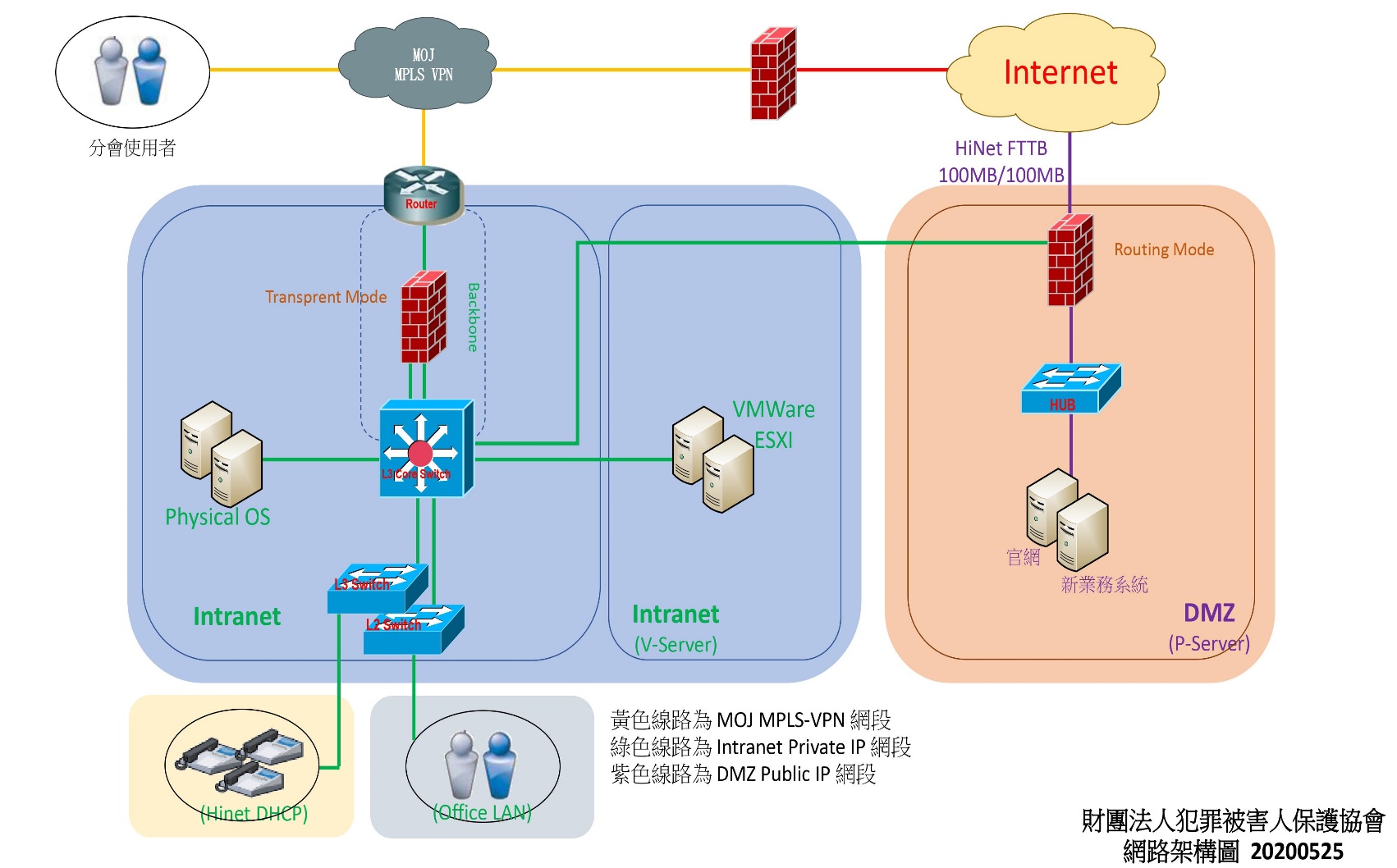
3、專案作業需求說明

3.1現況概述

3.1.1網路環境現況

(一)本會及所屬各分會內網網段現透過法務部內部網路（GSN/VPN）連通，本會以VDSL 雙向20M專線；各分會透過所在地檢署雙向20MB VPN專線連接法務部GSN/VPN群組及Internet網際網路。

(二)依法務部相關資安規範，得標廠商建置及維護系統應至本會指定地點(On Site)處理，不得經由外網採遠端連線方式辦理。



3.1.2軟體環境現況

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **（一）作業環境**主機 | CPU | RAM | 作業系統 |
| 應用程式伺服器主機（ap） | Intel Xeon E5-2650 2.0GHz/20MB L3 Cache x 2顆 | 16GB 　　DDR3-1333 ECC Register / 512Mx4 / CL9 / 2R | Windows Server 2012 R2(含以上) |
| 資料庫伺服器主機（db） | Intel Xeon E5-2650 2.0GHz/20MB L3 Cache x 2顆 | 16GB 　　　　　DDR3-1333 ECC Register / 512Mx4 / CL9 / 2R | Windows Server 2012 R2(含以上)，資料庫環境為MS SQL Server 2012(含以上) |

（二）開發工具 :

1. MS.NET(.NET Framework 4.5以上、Visual Studio 2010或以上)

2. MS SQL Server Management Studio (SSMS) 等工具。

（三）應用系統架構：

本案開發之系統需採WEB-BASE集中式，建置於本會臺北自建機房，並經法務部內部網路連接，系統使用者涵蓋本會暨所屬各分會會計業務相關作業人員。開發架構需經本會同意後使用，為強化使用者介面，得輔以JavaScript、AJAX 等相關技術，減少頁面不斷重載而造成操作行為的不順暢，前端使用環境需支援IE、Edge、Chrome跨平臺瀏覽器。

3.2維護作業整體需求說明

本專案就本系統進行維護作業，相關需求說明如下：

系統效能維護作業：

需針對本系統之各項功能進行維護，如有系統異常開設ISSUE，並針對各項ISSUE進行進度管理，ISSUE分嚴重(系統無法正常使用，應於收件後1日曆天處理完成)、一般(功能性錯誤或資料錯誤，應於收件後3日曆天)、輕微(5日曆天)三層級，除處理完成後於各期報告交付處理過程記錄。

系統包含之各項功能與說明如下：

3.2.1功能需求

1. 各項功能描述及目標

１、人事管理模組：

a.人事資料建立與查詢(含兼職、董監事、志工):

所有員工的基本資料，如姓名、分會別、職工代號、職工類別、薪資資料、職務、職等等相關個人資料)的建立與查詢

b.員工到職、職務異動歷程、任免紀錄與查詢:  
所有員工的異動歷程記錄，如員工就職日、職務、部門異動、獎懲

　　 c.各項教育訓練紀錄與查詢

本會員工、志工、輔導員參加過的教育訓練輸入與查詢

　 d.職務異動歷程記錄與查詢

本會員工、董監事職務異動歷程記錄與查詢

e.健康檢查作業

本會員工健康檢查記錄與查詢

２、出勤管理模組：

　　 a.上下班電腦打卡:使用個人電腦打卡紀錄、統計

　　 b.請假出差管理:以電腦輸入假單，列印後呈相關人員審核

c.加班管理作業:加班時數統計，換算加班費或補休

d.董監事出席作業:董監事出席各項會議紀錄、統計，計算費用

３、任免考核模組：

　　 a.考核作業(平日、季考核、年終考核)

b.獎懲與職務異動作業

c.任免聘期作業

４、薪資管理模組：

　 a.人員薪資計算

b.志工費用計算

c.保險代扣作業

d.所得稅扣繳作業

５、財產及物品管理模組：

　　 a.財產資料作業

b.修繕資料作業

c.折舊作業

d.盤點作業

e.物品管理作業

６、捐款管理模組：

　　 a.基本資料設定

b.捐款作業

c.上傳作業各項功能描述及目標

1. 系統架構圖

行政管理系統

人事管理模組

出勤管理模組

任免考核模組

薪資管理模組

財產及物品管理模組

捐款管理模組

1. 角色權限管理:
2. 設定不同角色、不同群組執行功能與存取資料權限
3. 角色群組分為:系統管理者、資料管理者、總會各類管理者、輔導員、志工、各分會、各部門、自行定義等群組
4. 資料存取分為:僅讀取(查詢)、可讀寫、僅查詢，可否新增、刪除。
5. 介面需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 功能區 | 查詢條件區 | 資料編輯區 |
| 查詢資料顯示區 |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

1. 螢幕的顯示介面規劃如上圖，螢幕解析度至少為1600\*900以上
2. 左邊功能區以樹狀方式呈現，各功能可以收合顯示
3. 中上方查詢條件區，可以用點選或輸入要查詢的關鍵字
4. 中下方查詢資料以Grid Table 的方式呈現
5. 右方資料輸入區，請以一致化的操作介面，具有防呆的輸入判斷檢查，以避免Garbage in, garbage out
6. 日期格式以民國年-月-日的方式呈現
7. 報表以Excel檔案格式呈現，以利存檔或修改。
8. 非功能性需求

依本會實際需求另行提出。

本專案如有程式修正與提交之各期維護報告書，須符合下列系統技術需求之說明：

3.3系統技術需求

3.3.1工作標準需求

（一）文件製作

１、文件製作標準請參考經濟部工業局委託中華民國資訊軟體協會編製的「軟體技術開發文件指引手冊」，若有不同建議之文件格式須經本會同意。

２、廠商提供之文件皆須於封面標示文件名稱、文件代號、版號及日期，文件代號編碼應符合「法務部資訊系統文件代號之制定及編碼原則」規範。

（二）共通需求

１、系統設計面

（１）現行系統程式採Web方式開發，如有不同開發方式，須經本會同意。如需搭配非本會現有環境所能提供之軟體(或中介軟體)時，須經本會同意並免費提供安裝、使用。

（２）應用系統使用的資料庫管理系統採用MS SQL 2016版本。

（３）各子系統之設計，考量系統整體性及欄位定義一致性。

（４）應用系統(含檔案)內日期欄之民國年欄位除特殊需求外均訂為三位數。

（５）整套系統功能應採用一致的操作介面，以利使用者學習及使用。

（６）線上作業對畫面上輸入之資料需做嚴謹之檢核，有錯誤時應給予錯誤之訊息應提醒使用者，並有防呆作用。

（７）代碼標準：以本會既定代碼為準，另定代碼須經本會同意。

（８）列印之報表均加印程式代號、製表日期、頁次及資料起迄時間；大量列印之報表並提供選擇補單之功能，並印出輸出入有關件數以供核對；視窗下列印之報表提供預覽列印之功能，便利使用者決定是否列印。

（９）對於列印之報表，均需確認該報表要在何種印表機上列印；為減少套版紙之種類，對需列印格式之報表，以同時印出格式與資料為原則，但以套版紙大量列印者，不在此限。

（１０） 對使用者端軟體環境之設定(SETUP)及管理，提供一套經本會認可之簡便有效作業程序及管理方法，並防止環境設定被不當更改。

（１１）設計資料庫時建立資料字典，對資料欄項(FIELD)作欄項名稱、欄項定義及屬性之登載。

２、一般規定

（１）廠商依專案各階段時程交付相關文件紙本及電子檔，有關文件種類、數量及製作規範，文件編碼應符合「法務部資訊系統文件代號之制定及編碼原則」，系統驗收階段並交付程式原始碼、可安裝之程式系統。

（２）廠商交付之程式應含原始程式碼及目的程式碼，原始程式碼範圍須涵蓋應用主程式及承包廠商自行開發的副程式館(sub\_program library)及工具程式館(toolkit library)。

（３）為配合作業需要，對跨各不同主機及跨不同機關之網路作業、資料庫本身之網路作業（包含網路之銜接介面、安全機制、安全紀錄等）及資料傳送介面，廠商須負責作整合規劃。

（４）廠商提供或援用之軟體均須為合法授權之軟體。

（５）廠商人員應遵守本會資訊安全規定外，凡未經本會同意不得任意變更電腦硬體、軟體或資料，或攜出本會辦公處所；對本會硬體、軟體或資料之作為不得對本會隱瞞。

（６）廠商作業發生意外時，除應立即採取搶救、復原、重建及對本會與第三人之賠償等措施外，並應在事故發生時立即向本會告知及提供建議作為，並在24小時內告知回復情形，如本會在現場有所指示時，廠商應遵照辦理。

（７）若系統有跨越軟體、硬體、網路之問題，不易歸屬權責時，廠商應協助解決或證明非該系統之問題，不可推諉。

安全性維護作業：本專案須配合本單位之安全控管需求，說明如下：

3.3.2安全控管之需求

（一）廠商應依循「行政院及所屬各機關資訊安全管理規範」、「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」、「資訊系統分級與資安防護基準作業規定」之防護基準作業要求及本會資訊安全管理系統(ISMS)之相關規定辦理。

(網址: http://www.moj.gov.tw/np.asp?ctNode=27458&mp=001)

（二）資訊系統作業環境需求

１、不得以網路上的芳鄰（如TCP 445埠）進行任何形式之存取。

２、為考量資料整體性安全，應用系統處理機敏性資料，必須規劃完整資料傳輸安全機制（如SSL Relay安全通訊協定等已經發表和鑑定過的加解密演算法，不可自行創造），以確保資料之可用性、正確性及保密性，善盡保護各項交易不被盜取、竄改、入侵，所規劃之資訊應用系統須支援SSL 等安全性規格並列明。

３、須提供完整之應用系統程式及資料庫之備份及回復作業，並配合本會辦理應用系統程式及資料庫回復演練。

４、廠商維護本會及所屬機關資訊應用系統，僅能至本會處理，廠商應規劃相關之安全機制（防止非維護人員之入侵）。

５、廠商應明列系統所需使用之通訊埠及服務、目錄權限等資料於設計文件中。

６、Web應用程式如有存取本機（Local）資源需求者，得使用ActiveX技術，惟使用之ActiveX元件須經受信任憑證簽章。廠商如欲採行其他技術，須經本會書面同意。(受信任憑證係指簽章ActiveX元件的憑證是由國際公證或本國政府之根憑證授權單位簽發之數位簽章憑證）

（三）系統存取管控

１、應用系統對使用者登錄資料做欄位檢核，防止應用系統被利用異常資料進行惡意攻擊。

２、電腦作業系統下之檔案及資料庫內之資料表，須提供賦與至少有讀、寫及是否可執行之權限功能。

３、對指定之table、file進行新增、刪除、更新、查詢時，廠商須設計系統共用之log file，記錄每筆資料之鍵項（key value）及相關資料，以供安全稽核之用，惟此log file之內容須先經本會同意。

４、廠商應對各項系統稽核紀錄提供乙套整合的備份(Backup)、清理（Clear up）、回存(Restore)、查詢及列印之相關程式。

５、應用系統須做到每位使用者(User)可只用一個帳號(User-ID)及密碼(Password)，其sign-on一次後，即可依個人之權限，進入具有權限作業之選單畫面，點選其要進入之應用系統作業，而不需逐個應用系統sign-on；唯此User僅sign-on一次之功能須不得影響資料庫、作業系統、應用系統等個別安全管控之需求。

６、應用系統對User之各項授權資料須鍵入一共用之table內，供各子系統共用。

７、當使用者閒置超過30分鐘未操作系統時，應將使用者強制登出，使用者必須重新簽入（sign-on）系統方可繼續操作。

（四）帳號及密碼管控

１、任何使用者帳號（account）簽入（sign-on）時，均須要求輸入密碼確認，密碼之長度至少8位(含)以上、且應強迫為英、數字混合、特殊符號、英文字母大小寫應視為不同，以上四取三項之複雜性原則組成，密碼不得與帳號相同。使用預設密碼簽入系統時，應於簽入後要求立即變更。

２、密碼須可由系統管理者設定其生命周期 (Password aging ，即該密碼使用一段時間後必需被強迫更新，否則於到期日後無法進入系統中使用，並於到期之日一定天數前開始提出修改密碼之警訊)，且不得沿用上次的密碼；密碼之更改須可由終端使用者自行為之。並應提供可由系統管理者設定。當使用者連續輸入密碼錯誤達五次數時，該帳號之使用權應即被停止，需待系統處理後方得回復其功能。

３、本系統使用之所有密碼資料，在輸入時應予遮蔽，且皆不得撰寫於程式內或以明文型態存放，使用者密碼必須以單向函數方式加密存放，若有特殊需求須經本會同意後辦理。

（五）安全漏洞及弱點修補

１、本會定期辦理(每年至少一次)全系統黑白箱弱點掃描或不定期進行之弱點掃描及入侵偵測所發現之弱點，廠商須配合進行修正，並交付修補完成之資安檢測報告。

２、本專案執行環境之韌體、作業系統及第三方支援軟體(如：驅動程式、資料庫系統、軟體元件…等)，若有安全漏洞，且原廠已發布更新程式或修補方式時，廠商須配合本會進行更新、修補。在原廠尚未發布修補程式之前，或有不可歸責廠商之事由，廠商須配合本會進行緊急之應變處理。

３、有關於前款更新、修補，廠商提供之應用程式在進行升級或漏洞修補後，不應影響應用程式正常執行，應用程式如需配合變更設計或調整設定時，廠商應免費配合處理。

４、為配合漏洞修補程式發佈至本會所屬機關，廠商須無條件協助本會進行軟、硬體設備之安全漏洞檢測服務，測試無誤後由本會通知所屬機關配合辦理漏洞修補作業，以提昇軟、硬體設備之資訊安全。

５、廠商交付開發之程式碼，不可含病毒、木馬程式或任何惡意程式，若有因可歸責於廠商之情事而造成本會傷害，廠商須負賠償之責。

６、如因病毒或系統漏洞造成損毀，廠商接獲本會通知後4小時內到場協助執行漏洞修補及系統重建等工作。

７、廠商應於驗收前交付本會通過 Injection Flaws、Cross-Site Scripting 等OWASP所發佈的最新十大Web弱點檢測之資安檢測報告，經廠商品管團隊人工複測無惡意程式後，本會始辦理驗收。

８、系統上線前須通過本會之弱點掃描要求，系統上線後，若有程式增修，仍須經工具檢測及經廠商品管團隊人工複測無惡意程式，並交付資安檢測報告後，方得交付本會。

９、防毒解決方案：須配合本會既有之防毒機制及架構辦理電腦病毒之防制。

（六）資訊安全稽核

１、廠商須依本會安全需求對於所開發或維護之系統、參與人員及程式執行系統安全檢查作業，並提供業務檢查報告。本會亦得對廠商內部涉及本案人員、設施與作業管理程序等，進行不定期資安稽核作業。如有發現違反本會資安之事實者，本會得依相關法令對廠商提出賠償要求並追究相關法律責任。

２、應用系統應提供以下各事件發生時之事後稽核紀錄，且該紀錄至少應含發生時間、使用者帳號及IP位址等資訊：

（1）顯示使用者上次登錄時間。

（2）有關資料之新增、修改、刪除應在資料欄位內記錄最後資料之使用者帳號、發生時間及修改人之IP位址；對於重要檔案查詢及系統管理者之每一作為亦應記錄發生時間、使用者帳號及IP位址。

（3）企圖取得系統管理者控制權力或企圖偷取他人有效執行權力之紀錄（如UNIX中非法使用su指令之紀錄）。對於高安全等級系統，並應提出警訊予系統負責人。

（4）系統管理者每次登錄、存取、處理紀錄。

（七）保密切結：為避免建置開發之程式隱藏留有任何形式之系統後門，危害未來系統及資訊安全，廠商代表人及參與本案之個人皆應簽署本會保密切結書(附件9-1)保證絕無此類情形發生之可能，否則須負損害賠償責任。

（八）廠商若對本會之資訊安全控管措施如有更佳建議，經本會同意後得取代原條文之要求。

3.4環境需求

本案開發之系統需採WEB-BASE集中式，建置於本會臺北自建機房，並經法務部內部網路連接，系統使用者涵蓋本會暨所屬各分會會計業務相關作業人員。

本案需可提供本會暨所屬各分會會計業務相關作業人員同時上線使用，廠商需負責於本會提供之主機設備上完成系統安裝建置、教育訓練、輔導上線等工作。

3.4.1硬體/軟體之作業環境

本會擬提供之虛擬主機參考規格如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 主機 | CPU | RAM | OS及資料庫 |
| 應用程式伺服器主機（ap） | Intel Xeon E5-2650 2.0GHz/20MB L3 Cache x 2顆 | 16GB DDR3-1333 ECC Register / 512Mx4 / CL9 / 2R | Windows Server 2012 R2(含以上) |
| 資料庫伺服器主機（db） | Intel Xeon E5-2650 2.0GHz/20MB L3 Cache x 2顆 | 16GB DDR3-1333 ECC Register / 512Mx4 / CL9 / 2R | Windows Server 2012 R2(含以上)，資料庫環境為MS SQL Server 2012(含以上) |

3.5管理需求

3.5.1專案期程

本專案各階段時程詳述如下，各工作時程得提早完成，惟須經本會同意。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 每個月交付本會維護工作月報告 | 每月結束後7日內 |  |
| 2 | 系統災害回復作業手冊 | 於最後一期時一併交付 |  |

3.5.2專案管理方法

(一)廠商須於各期交付文件交付前，提交各期交付文件範本，與本單位確認維護項目與相關紀錄欄位後，方得進行文件交付，以保證文件品質。

(二)廠商應根據工作項目及流程，詳列各階段之工作檢核點，於各檢核點提供階段性文件供本會審核，以便掌控時效。

(三)專案進行期間，廠商就本專案與本會進行之協商、說明、報告、簡報等，均須指派參與本專案之專案小組人員出面行之。

(五)專案進行期間，本會得視需要召開專案管理會議，專案經理及主要成員皆應出席。

3.5.3專案組織與人員能力需求

（一）、 承包本專案之廠商須成立專案小組，廠商應於建議書中載明成員，其主要成員：

(１)專案經理：須具有10年以上系統發展及軟體工程之經驗，並曾負責與本案相當規模之開發、規劃經驗。另應指定相同條件之備援人力乙名。

(２)分析師：須具系統分析師有5年以上系統發展分析經驗，於專案執行期間能進行異常問題發生之問題確認、並進行後續追蹤處理，於每月能完成每月系統維護報告。

(３)程式開發人員：須具有1年以上.NET程式開發或維護經驗。

（二）、專案小組工作人員名單（含簡歷、工作內容、休假代理人員及簽署之保密約定文件）須於建議書內載明，前述名單經本會審核後，各職稱人員數非經本會書面同意，不得任意減少。本案專案經理、駐點人員如需異動，廠商應於異動一個月前函知本會，並檢附接替人員相關學經歷證明文件供本會審核，如經本會同意更換，應並行作業20工作日。

（三）、本會對於工作進度落後或有礙於進度情事發生時得要求廠商更換或加派作業人員，亦不得增加費用。

使用者回饋：因系統之需要，可就使用者回饋進行需求異動管理，相關說明如下：

3.5.4需求異動管理

（一）經雙方確認約定事項（包含建議書徵求說明書、系統需求規格書、系統設計規格書等）若有任何變更需求，本會得以書面或電子郵件向廠商提出變更需求。

（二）異動分析由雙方專案負責人依異動性質之需要，邀集相關人員進行評估可行性及對契約、資源（人力、設備）、時程的影響。

（三）修定範圍、時程：若變更需求為規格確認後應用系統驗收完成前、保固時5%之變動內，本會不另支付費用，廠商須配合辦理。

計算方式：以規格確認後（含prototyping）系統功能表最低階系統功能數或程式支數（由本會選擇；謂功能點數）之總數為100%來計算。變動含增加、修改功能點。惟廠商修改單一程式之幅度未達30%者，則每修改3支程式可視為變動1功能點。

3.5.5保固與維護需求

1. **共通性保固服務工作需求**：
2. 保固期間本會因業務需要得要求廠商進行軟體問題檢測、效能調校(說明：1、以原有設備環境，如環境變動則須另行計費；2、維護原有系統操作效能，如效能升級需撰寫額外程式部分，以3.5.4需求異動管理進行)及基本操作建議(說明：維護原有系統操作流程，如流程調整需撰寫額外程式部分，以3.5.4需求異動管理進行)，除說明項目外廠商不得拒絕。
3. 廠商須在契約存續期間內負責提供系統及程式維護之技術指導。
4. 本案簽約日後，提供5\*8系統報修服務，每個月交付工作維護報告。
5. 廠商於完成保固服務後，本會得視業務需要，要求廠商簽訂維護契約，其服務水平須比照保固需求相關內容辦理。
6. 廠商於系統作業服務異常後，應蒐集相關異常訊息與數據，提供本會據以研判問題並協同其他相關維護廠商（如資料庫、設備、作業系統、網路等）共同解決可能發生原因。
7. 保固(維護)標的物有軟、硬體移轉、架構設定、調整之需求時，廠商應於接獲本會通知後3個工作日內提出變更計畫及進行期程，經本會同意後進行計畫內相關之調整、設定、安裝及測試等作業，並確保變更後之相關資訊作業可正常運作。
8. 保固（維護）標的物有軟、硬體架構或設定等之調整，而變更本會既有作業流程者，廠商應負責製作並提供本會書面之標準作業流程，並應本會需求提供必要之教育訓練，由駐點人員駐點期間進行。
9. 為配合本會緊急應變作業需要以避免系統服務中斷，廠商須配合製作維護標的物之系統災害回復作業手冊，並於維護標的物架構改變時，修改系統災害回復作業手冊。
10. 本會每年進行災難回復演練作業時，廠商應依本會需要到場協助相關演練作業及系統重建、回復等工作。
11. 本會得視本專案實際執行情形，要求召開相關會議及提供保固（維護）標的物之相關資料，廠商不得拒絕。
12. 廠商應配合進行本系統之電腦病毒防治、病毒碼更新、系統漏洞修補等工作，本會對保固（維護）標的物之系統軟、硬體有安全漏洞檢測與修補等之需求時，廠商應配合處理。如意外病毒或系統漏洞造成損毀，廠商應依本會需要於維護時段接獲通知後8小時內到場協助問題排除，並執行漏洞修補及系統重建等工作。
13. **軟體保固服務工作需求**：
    1. 維護期間廠商須每個禮拜一次，指派工程師到總會負責顧問及支援行政管理系統維護工作。
    2. 應用系統及程式無法正常運作問題之排除、修正及除錯。
    3. 在本會原提需求功能架構下，因業務需求變更涉及原有應用系統程式其報表、畫面、檔案等格式調整或欄位之增減變動或程式功能調整等修改。
    4. 前述各項修正、補足、調整並需更新或補足相關文件；每季交付報告書電子檔以光碟燒錄交付，內容應包含本季程式修改清單，及標示上述修改文件之修改內容電子檔案，如無修正、補足、調整則無需交付。
    5. 為因應實際業務需要而需調整系統功能所增修之程式，在總程式支數或投入人力變動幅度5%範圍內，不另付費予廠商。
    6. 前述各項修正、補足、調整並需更新或補足相關文件；有修改之文字應以底線或粗體或以其他足以辨識方式修改。
    7. 廠商依據本會系統需求修改說明單進行應用系統功能增修時，應另填具「系統修改說明單（廠商用）」，交付系統負責人複核無誤後方算完成。
    8. 配合本會弱點掃描及入侵偵測所發現之弱點(3.3.2(五))修正作業，廠商提交第二期應用系統維護報告時，應檢附完成弱點修正紀錄。

3.5.6教育訓練需求

本會得視實際作業需求，請廠商配合辦理教育訓練。

3.5.7服務水準

關於本案服務水準規定如下所述，有關廠商服務水準要求及相對罰則參考3.5.8：

（一）系統可用率

１、當系統無法正常作業時，廠商應於接獲本會電話、傳真、電子郵件或書面等通知後，4小時內至本會指定地點或至現場進行處理，原則自通知時起8小時內，將該系統回復正常運作，至遲不得逾次日上午8時(離島至遲不得逾到達日之次日上午8時)。

２、為保障本案系統可用率，廠商在保固期間其全年作業持續性之水準必須滿足本節所列之需求。

（二）效能規範

本節所列各種需求標準，乃用以評估系統整體品質與績效，廠商所建置系統必須符合或優於本規範需求。包含：

作業績效：規範績效評估之系統環境、項目、條件及要求標準。

作業回復：規範主機作業故障、異常時之系統備援及回復能力。

系統效能之調整：規範廠商對於保障本案線上作業反應時間之責任義務。

１、作業績效

本項作業績效於本案之系統上線後分次檢驗，預計第一次效率規範檢驗於試辦單位建置完成後執行，第二次效率規範檢驗於保固期第三季執行，若結果不符下列要求者，應於提出報告後15日內完成調整修正，但有特殊狀況經本會同意者不在此限。

績效評估之系統環境

系統績效評估之系統環境以實際運作環境評核且下列要求需符合本案規格書規定：

Ａ、系統配置。

Ｂ、資料庫管理系統。

Ｃ、應用系統。

２、系統效能之調整

本案廠商應在原預估處理之資料量未增加前提下，自本案之系統上線及測試驗收合格起一年內，如線上回應時間超過本規範要求8秒時，廠商應負責於一個月內完成調整；如因處理之資料量增加，則依增加部分佔原預估資料量百分比之四分之一比例適度延長線上回應時間。

例：原預估資料量為1000GB，第二年增加500GB，合計共1500GB，其增加比例為500/1000×100%=50%，50%×0.25=12.5% 則自第二年起線上回應時間應可延長為原訂標準之112.5%。

（三）不中斷服務

為避免本系統服務中斷，廠商應依系統災害回復作業手冊所定步驟執行系統復原測試作業。前開測試結果應經本會認可。

（四）本案期滿、解除或終止前後之效力，依下列規定辦理，惟若契約期滿後接續承商為本案廠商者，本項可免執行。

１、廠商應於本案契約期滿、解除或終止契約前及其後，提供本會及本會擬另行委託承接本案之第三人（以下稱「新承商」）下列協助，以完全移轉本案之服務予本會及新承商執行。

（1）移轉前之服務及相關事項：

Ａ、停止所有非關鍵性軟體之更改。

Ｂ、將移交期間內廠商應遵守之程序通知本會或新承商。

Ｃ、製作移交清冊，並與本會及新承商共同清點所有文件、資料及程式。

Ｄ、以本會要求之格式，提供原始碼電子檔及其清單。

（2）移轉期間：

Ａ、將現行資料庫設計綱要（包含但不限於：資料庫定義、資料表定義、欄位定義、檢視表定義、資料庫字典、主鍵、外鍵、索引鍵、約束條件、資料表關聯、預存程序、使用者函數、全文檢索定義等及其說明）電子檔 (附目錄)移交本會及新承商。

Ｂ、協助載入資料庫。

Ｃ、協助各項基本服務之移交，並教導本會及新承商各項基本服務執行之相關資訊。

Ｄ、協助執行平行操作至雙方議定之時間止。

（3）移轉後之服務：

於契約期滿、解除或終止後6個月內，若接續之承商非本案廠商，廠商有義務回答本會或新承商本案服務有關之疑

問。

２、廠商應於接獲本會通知後，依本會指示提供協助移轉服務。

３、於契約期滿、解除或終止後6個月內，廠商應返還以前持有屬於本會所有之資料，並由廠商簽署「資料返還、銷毀及刪除切結書」（附件9-10)，提交予本會，切結已確實履行所有屬於本會資料之返還、銷毀及刪除，並留存前揭資料返還、銷毀或刪除之紀錄（含方法、時間、地點、證明方式等）供本會查驗。

3.5.8專案管理之要求及罰則

（一）本會得依以下之要求及罰則規定，對廠商履約標的及工作表現予以考核評量，扣點數累計逾2點，每逾1點計罰懲罰性違約金：非保固期間為本案標的物總價款0.5。

１、廠商對於本專案之執行應符合本案之各項需求、規定或規範（如文件內容、程式測試、諮詢服務滿意度、保固維護等），若經本會要求改善，而仍未於期限內改善完成，則計罰1點，若再經本會書面通知改善，廠商屆期仍未改善者，計罰2點，得連續計罰。若再發生同一類型違約事項，除依違約計罰基準表計罰外，另加罰2點。並適用契約有關審查、查驗及測試之相關規定。

２、廠商履約時，若其行為結果影響本會安全、業務停頓或造成本會形象受損之事實時，除依違約計罰基準表規定辦理外，每次另計罰總價款5%之懲罰性違約金。

３、同一評估項目具有二種（含）以上之評斷方式者，如廠商同時違反二種（含）以上之評斷基準時，其計罰方式係採罰則較重者。

４、違約計罰基準表：本表評斷方式之故障總時數，係由接獲本會通知後之時間點起算。

| 評估項目 | 評估內容 | 評斷方式 | 要求基準 | 超越基準之計罰方式 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、專案時程管控能力 | 專案各階段履約期限 | 未於規定或本會通知期限內完成。 | 自期限或限期改善次日起算。 | 按逾期之日曆天計算違約金，每日曆天以總價款0.5%計罰逾期違約金。 |
| 二、系統保固維護能力 | 1. 工作小組會議決議修改功能。 2. 應用軟體修改單（表格詳如附錄附件一）之處理。 | 未於規定或本會通知期限內完成。 | 自期限或限期改善次日起算。 | 按超過之日曆天計算違約金，每日曆天以總價款0.3%計罰逾期違約金。 |
| 三、系統故障排除能力 | 1、確保系統正常運作。  2、提供軟硬體設備設定、調整、檢查、測試等服務。 | 1.系統故障未於接獲通知後4小時內至本會指定地點或至現場進行處理，至遲未於次日上午8時前完成。 | 未依規定辦理。 | 每小時按契約總價款計算0.1%之逾期違約金。 |
|  |  | 2.累計每季故障總時數或次數。 | 故障時數累計每年不得超過26小時全年不得超過3次。 | 每年累計故障次數或時數超過部分，每小時、每次計罰總價款0.1%之懲罰性違約金。 |
| 四、專案人員履約品質 | 1. 諮詢服務 | 1.電話諮詢如未於當次電話解決，且未於4小時內回應後續處理方式。  2.電子郵件或傳真諮詢未於24小時內回應後續處理方式。  3.若經使用者或本會人員反應處理態度不佳，且經查證屬實者。 | 未依規定辦理 | 每次計扣1點，若經書面通知改善而未改進者，每次計扣2點。 |
|  | 1. 遵守工作規範 | 1.未遵守本會工作規範及作業程序（如保密切結、資安規定、工作區管理規則、程式維護及交付等作業）。  2.未落實廠商內部作業品質查核。 | 未依規定辦理 | 每次計罰總價金0.5%之懲罰性違約金。 |
|  | 1. 增修系統作業之正確性及完整性 | 1.系統派版或更新時，未能提供業務正常作業。  2.資安檢測文件不完整。 | 未依規定辦理。 | 每次計扣2點，若經書面通知改善而未改進者，每次計扣2點。。 |
| 五、文件品質 | 1. 維護紀錄之記載 2. 按期交付文件，以電子檔形式交付，儲存媒體以光碟燒錄方式。 | 未遵守本會要求確實撰寫系統相關文件、維護紀錄、製作完整系統光碟並按時交付者。 | 未依規定辦理。 | 每次計扣1點，若經書面通知改善而未改進者，每次計扣2點。 |
| 六、資通安全作業 | 1. 配合本會相關資通安全作業，完成弱點修補並協助撰寫及更新系統災難回復手冊。 | 未配合弱點修補並協助撰寫及更新系統災難回復手冊，但有特殊狀況經本會同意者不在此限。 | 未依規定辦理。 | 每次計扣1點，若經書面通知改善而未改進者，每次計扣2點。 |
|  | 1. 應用系統設計未臻嚴謹，致遭受駭客或政府機構舉辦攻防演練攻擊成功。 | 1.導致本會業務中斷、實質損害或遭攻防演練攻擊成功，但有特殊狀況經本會同意者不在此限。 | 遭受攻擊成功。 | 每次計罰總價金5%之懲罰性違約金。 |
|  |  | 2.經本會委託之第三方檢測發現系統弱點或漏洞，且風險程度達中級(含)以上，但有特殊狀況經本會同意者不在此限。 | 發現系統弱點或漏洞 | 每次計罰總價金2%之懲罰性違約金。 |
|  | 1. 因系統漏洞或人員管理疏失，致系統收集、處理之個人資料外洩。 | 個人資料外洩。 | 未依規定辦理。 | 1.每次計罰總價金5%之懲罰性違約金  2.因個人資料外洩致須對第三方進行賠償時，賠償金額由廠商負責。 |
| 七、人員更換 | 1.專案經理、系統分析師之退出或更換 | 未經本會書面同意退出或更換者。 | 未依規定辦理。 | 每退出1人或更換1人，計罰總價款2%之懲罰性違約金。 |
|  |  | 替換人選未並行作業20個工作日。 |  | 每工作日按本案總價款0.3%計罰懲罰性違約金。 |
|  | 2.履約人員對履約工作不適任 | 1.經本會書面通知逾15日曆天未更換人選  2.經本會前項書面通知，逾30日仍無適當人選。 | 未依規定辦理。 | 每日按本案總價款0.3%計罰逾期違約金。 |
|  |  | 3.替換人選未並行作業5個工作日。 | 未依規定辦理 | 每日曆天按本案總價款0.3%計罰逾期違約金。 |
| 八、軟體品質 | 送交本會複核之程式功能  (包含本專案原訂規格及系統需求修改說明單所要求之增修規格) | 1. 未符合本會需求規格 | 1.功能項目在10項以上時，未符項目佔需求項目10%以上 | 計扣1點，每逾10%再加扣1點 |
|  |  |  | 2.功能項目未達10項時，有未符項目逾1項時 | 每逾1項計扣1點，最高5點 |
|  |  | 1. 經本會複測不合格，要求改善後，再送複核 | 1.功能項目在10項以上時，有未符項目者 | 扣2點，每逾5%再加扣2點 |
|  |  |  | 2.功能項目未達10項時，有未符項目 | 每項計扣2點 |
|  |  |  | 2.功能項目未達10項時，有未符項目。 | 每項計扣2點。 |

（二）本會應以書面通知廠商計罰項目及點數。

（三）懲罰性違約金與逾期違約金應分開計罰。

（四）懲罰性違約金以契約總價金為上限，達上限者，本會得終止或解除契約。

（五）若非因天災或事變等不可抗力或不可歸責於廠商之事由，應由廠商陳述具體理由，經本會同意後，始可免罰。

（六）因本專案所提供軟、硬體設備之安全漏洞或設計瑕疵、廠商參與本專案人員之有意或過失，導致第三方對本會提出訴訟時（如個人資料外洩），廠商應無條件協助本會進行訴訟及證明本會無故意或過失，如訴訟判決須對第三方負賠償之責時，一切賠償概由廠商負責。

（七）其他未規範事項，依契約相關罰則辦理。

3.6 交付產品清單、規格及份數

文件格式與規格依照3.6.1、3.6.2所示之內容，如以燒錄成光碟片 一式2 份。

4、智慧財產權之歸屬

（一）專為本案開發之軟體及文件，以本會為著作人，並由本會取得本標案所開發之應用軟體及文件全部之著作財產權，廠商在本契約使用之專利品或專利性履約方法，其有關之專利及著作權益，本會取得永久無償使用權利。

（二）本專案所開發之各項軟體中，若有部分程式碼、目的碼或元件（Component）版權非屬廠商所有，應切結保證（或提供授權證明文件）軟體使用之合法性（以符合中華民國著作權法規範為準），並提供手冊、磁片或光碟片（若為shareware共享軟體不在此限，惟仍應取得使用授權），廠商應一併提交原廠不限人版（Unlimited）的軟體使用權及永久授權證明文件，本會有權針對該軟體自行增修功能並新增安裝使用數量，且無須再行支付任何版權費用。

（三）廠商如有隱瞞事實或使用未經合法授權之軟體或識別標誌、圖檔、背景音樂等之行為，致使本會遭致任何損失或聲譽之損害時，廠商應負一切損失與責任，並放棄法律之先訴抗辯權，且有協助本會訴訟之義務。

（四）本會由參與教育訓練及經廠商提供所獲得之經驗、文件等可自行運用，開發各項新增功能及服務項目，毋須經由廠商同意。

5、附件

附件5-1：保密切結書

附件5-2：資料返還、銷毀及刪除切結書

**保 密 切 結 書**

附件5-1

立切結書人**(請填寫姓名)**等，受**(請填寫公司或機關名稱)**委派至財團法人犯罪被害人保護協會(下稱本會)處理**(請填寫案件名稱)**相關業務，謹聲明恪遵本會下列工作規定，對工作中所持有、知悉之機密或敏感性業務資料、檔案，均保證善盡保密義務與責任，非經本會權責人員之書面核准，不得擷取、持有、複製、傳遞或以任何方式提供給無業務關係之第三人，如有違反願賠償一切因此所生之損害，並擔負相關民、刑事責任，絶無異議。

1. 未經申請核准，不得私自將本會之資訊設備、媒體檔案及公務文書攜出。
2. 未經本會相關人員之確認並代為申請核准，不得任意將攜入之資訊設備連接本會內網。若經申請獲准連接，嚴禁使用數據機或無線傳輸等網路設備連接外部網路。
3. 經核准攜入之資訊設備欲連接本會內網或其他資訊設備時，須經電腦主機房掃毒專責人員進行病毒、漏洞或後門程式檢測，通過後發給合格標籤，並將其粘貼在設備外觀醒目處以備稽查。
4. 廠商駐點服務及專責維護人員原則應使用本會配發之個人電腦與週邊設備，並僅開放使用本會內網。若因業務需要使用本會電子郵件、目錄服務，應經本會相關人員之確認並代為申請核准，另欲連接網際網路亦應經本會相關人員之確認並代為申請核准**。**
5. 本會得定期或不定期派員檢查或稽核立切結書人是否符合上列工作規定。
6. 本保密切結書不因立切結書人離職而失效。
7. 立切結書人因違反本保密切結書應盡之保密義務與責任致生之一切損害，委派立切結書人之公司或機關(構)應負連帶賠償責任。

立切結書人：

姓 名 　　國民身分證統一編號　　 　簽 章

立切結書人委派公司或機關(構)：

　　　名　　稱 　　　 代表人姓名 　 簽章/用印

填表說明：

1. 委外廠商駐點服務人員、專責維護人員，或在本會留時間超過三天以上之突發性維護增援、臨時性系統測試或教育訓練人員（以授課時需連結本會內網者為限）及經常至本會洽公之業務人員，均應簽署保密切結書。
2. 委外廠商駐點服務人員、專責維護人員及經常至本會洽公之業務人員每年簽署保密切結書乙次。
3. 上述欄位填寫時除簽章欄外，請一律以正楷書填寫，另立切結書人簽章欄位，請一律簽名+蓋章，有關公司或機關(構)簽章/用印欄位，請一律加蓋公司或機關(構)大小章。
4. 本保密切結書簽署人已清楚瞭解本會蒐集、處理或利用簽署人所提供之各項個人資料之目的及用途；個人資料蒐集之特定目的存續期間為自契約生效日起至契約期滿、解除或終止後6個月。

中 華 民 國 　　　　　　年 　　　　　　 月

**資料返還、銷毀及刪除切結書**

附件5-2

附件9-10：資料返還、銷毀及刪除切結書

立切結書人**(請填寫公司或機關（構）名稱)等**，承作本會**(請填寫委外專案名稱)**（下稱本專案）相關業務，業已於**(請填寫契約終止、解除或期滿日期)**完成所有工作，除經由本會同意保留之資料外，立切結書人已確實監督並遵守下列切結事項，爾後倘有與本專案相關之資料外流或經發覺立切結書人有違反本切結情事，立切結書人願保證協助配合調查並承擔相關之民、刑事責任。

切結事項：

1. 下列為經本會同意保留資料清冊(包含書面及電子檔案)：

1. 立切結書人業已確實監督本專案進行期間之調離職人員，除職務延續之交接外，於調離職前，已完成本專案直接或間接蒐集、處理及利用資料之返還、銷毀及刪除。
2. 立切結書人已確實監督相關參與本專案人員，自立切結書之日起，完成本專案直接或間接蒐集、處理及利用資料之返還、銷毀及刪除。
3. 立切結書人已確實遵守本專案直接或間接蒐集、處理及利用資料之返還、銷毀及刪除，並保證自立切結書之日起，停止後續資料的蒐集、處理及利用。
4. 一併檢附立切結書人留存個人資料返還、銷毀或刪除之紀錄（含方法、時間、地點、證明方式等）。

特立本切結書為證。

立切結書人：

　　　名　　稱 　　　 代表人姓名 　 簽章/用印

中 華 民 國 　　　　　　年 　　　　　　 月 　　　　　日

說明：

1. 本切結書所稱「資料」，包含書面文件及電子檔案。
2. 上述欄位填寫時除簽章欄外，請一律以正楷書填寫，另立切結書人簽章/用印欄位，請一律加蓋公司或機關(構)大小章。