

# 資訊服務採購契約範本

(104.1.27版)

招標機關(以下簡稱機關)及得標廠商(以下簡稱廠商)雙方同意依政府採購法(以下簡稱採購法)及其主管機關訂定之規定訂定本契約，共同遵守，其條款如下：

## 第一條 契約文件及效力

(一)契約包括下列文件：

1. 招標文件及其變更或補充。
2. 投標文件及其變更或補充。
3. 決標文件及其變更或補充。
4. 契約本文、附件及其變更或補充。
5. 依契約所提出之履約文件或資料。

(二)契約文件，包括以書面、錄音、錄影、照相、微縮、電子數位資料或樣品等方式呈現之原件或複製品。

(三)契約所含各種文件之內容如有不一致之處，除另有規定或係明顯打字或書寫錯誤之情形外，依下列原則處理：

1. 招標文件內之投標須知及契約條款優於招標文件內之其他文件所附記之條款。但附記之條款有特別聲明者，不在此限。
2. 招標文件之內容優於投標文件之內容。但投標文件之內容經機關審定優於招標文件之內容者，不在此限。招標文件如允許廠商於投標文件內特別聲明，並經機關於審標時接受者，以投標文件之內容為準。
3. 文件經機關審定之日期較新者優於審定日期較舊者。
4. 大比例尺圖者優於小比例尺圖者。
5. 決標紀錄之內容優於開標或議價紀錄之內容。
6. 招標文件內之標價清單，其品項名稱、規格、數量，優於招標文件內其他文件之內容。
7. 同一優先順位之文件，其內容有不一致之處，屬機關文件者，以對廠商有利者為準；屬廠商文件者，以對機關有利者為準。
8. 本契約之附件與本契約內之廠商文件，其內容與本契約條文有歧異者，除對機關較有利者外，其歧異部分無效。

(四)契約文件之一切規定得互為補充，如仍有不明確之處，以機關合理解釋為準。如有爭議，依採購法之規定處理。

(五)契約文字：

1. 契約文字以中文為準。但下列情形得以外文為準：

(1)特殊技術或材料之圖文資料。

- (2)國際組織、外國政府或其授權機構、公會或商會所出具之文件。
- (3)其他經機關認定確有必要者。
- 2. 契約文字有中文譯文，其與外文文意不符者，除資格文件外，以中文為準。其因譯文有誤致生他方損害者，由提供譯文之一方負責賠償。
- 3. 契約所稱申請、報告、同意、協議、指示、核准、通知、解釋及其他類似行為所為之意思表示，以中文書面為之為原則。書面之遞交，得以面交簽收、郵寄或傳真至雙方預為約定之人員或處所。
- 4. 本契約內所提及之名詞，其未定義者，依法令或業界公認之定義
- (六)契約所使用之度量衡單位，除另有規定者外，以公制為之。
- (七)契約所定事項如有違反法令或無法執行之部分，該部分無效。但除去該部分，契約亦可成立者，不影響其他部分之有效性。該無效之部分，機關及廠商必要時得依契約原定目的變更之。
- (八)根據本契約約定由雙方代表人或代表人授權人簽署者為本契約之一部分。經雙方代表人或代表人授權人簽署者為本契約之正本。契約正本 2 份，機關及廠商各執 1 份，並由雙方各依規定貼用印花稅票。副本... 份(請載明)，由機關、廠商及相關機關、單位分別執用。副本如有誤繕，以正本為準。

## 第二條 履約標的

- (一)機關辦理事項(由機關於招標時載明【註:機關如提供其既有硬體設備供得標廠商為履約目的使用者，其清單如附件機關提供硬體設備一覽表】，無者免填): .....
- (二)廠商應給付之標的及工作事項(由機關於招標時載明)
  - 基本作業服務
    - 1. 廠商應依契約附件所載基本作業服務項目，為機關處理其資訊業務。
    - 2. 在不影響機關作業效率、作業安全，並能降低機關作業成本等有利於機關之條件下，機關得同意與第三人共用由廠商提供之設備。
    - 3. 機關所提供之設備，僅得供為機關提供服務之用。
    - 4. 履約標的含供應軟硬體標的予機關者，廠商應於約定期限內提供符合契約約定之標的予機關。
  - 應用軟體系統轉換服務
    - 1. 廠商應提供以下之服務，為機關轉換現有應用軟體系統
      - 轉出應用軟體系統內資料之保全與移轉(含存取及刪除權限、帳號)。
      - 轉出與轉入應用軟體系統之平行作業與測試。
      - 轉入應用軟體之上線。

轉入系統之教育訓練。

提供應用軟體系統轉換所需要之人員、設備、系統。

其他：(由機關於招標時載明)

2. 廠商提供應用軟體系統轉換服務，除契約另有約定外，應於契約約定時間內提出應用軟體系統轉換建議書，就應用軟體系統之轉換範圍、作業程序、所需之設備與系統、風險管理、轉換時程、服務水準、測試方式、機關應配合之事項等向機關提出建議。上述建議書之內容，不得減損契約約定事項，並經機關核定後執行。如有減損者，無效。

應用軟體系統開發服務

1. 廠商應提供以下之服務，為機關開發應用軟體系統

開發規劃建議。

開發規格說明。

系統設計與分析。

程式設計。

測試、安裝、訓練、技術文件及所產生或開發原始碼之提供。但不含廠商使用第三人軟體之原始碼。

其他：(由機關於招標時載明)

2. 廠商應按契約所示之工作計畫書、需求規格書、系統分析書、程式設計書、測試計畫書、執行報告書、教育訓練計畫書、軟硬體清冊及系統架構圖，提供履約標的。廠商提供應用軟體系統開發服務，除契約另有約定外，應於契約約定時間內提出應用軟體系統開發建議書，就應用軟體系統之開發範圍、內容、使用之技術、所需之人員、時程、服務水準、測試方式等向機關提出建議。上述建議書之內容，不得減損契約約定事項，並經機關核定後執行。如有減損者，無效。

應用軟體系統維護服務

1. 廠商應提供以下之服務，為機關維護應用軟體系統

應用軟體系統瑕疵與錯誤之修正。

因法令或作業方式修改，所引起之系統或程式功能之變更。

因作業需要需新增之電腦報表、螢幕查詢功能。

維持系統功能不中斷、中斷後之恢復、故障修復。

強化系統功能。(強化功能項目，由機關於招標時載明)

其他：(由機關於招標時載明)

2. 廠商提供應用軟體系統維護服務者，除契約另有約定外，應於契約約定時間內提出應用軟體系統維護建議書，就應用軟體系統之維護具體範圍、服務水準、測試方式等向機關提出建議。上述建議書之內容，

不得減損契約約定事項，並經機關核定後執行。如有減損者，無效。

硬體設備維護服務

1. 廠商應提供以下之服務，為機關維護硬體設備

硬體設備功能檢測維護保養及紀錄檔檢視。

經常保持良好而可用之狀況。設備故障時，須負責修復至正常運作。

故障修復期間須提供同等級備品替代運作，以利服務順暢運作。

提供技術諮詢服務。

硬體設備遷移。

其他：(由機關於招標時載明)

2. 廠商提供硬體設備維護服務者，除契約另有約定外，應於契約約定時間內提出硬體設備維護建議書，就硬體設備之維護具體範圍、服務水準、測試方式等向機關提出建議。上述建議書之內容，不得減損契約約定事項，並經機關核定後執行。如有減損者，無效。

3. 詳細硬體設備維護內容如附件。

資訊業務線上服務

1. 廠商應提供以下之服務，為機關提供資訊業務相關之線上服務

主機代管。

資料庫或資料儲存管理。

運算服務。

文書處理及檔案管理。

即時通訊。

電子郵件。

防毒防駭服務。

各類線上應用服務。

線上應用程式開發服務。

線上與用戶端混合運用服務。

其他：(由機關於招標時載明)

2. 廠商提供資訊業務線上服務，除契約另有約定外，應於契約約定時間內提出資訊業務線上服務建議書，就資訊業務線上服務具體範圍、服務水準、測試方式等向機關提出建議。上述建議書之內容，不得減損契約約定事項，並經機關核定後執行。如有減損者，無效。

### 第三條 契約價金之給付

契約價金結算方式(由機關擇適合者於招標時載明)：

總包價法。

資訊服務採購，機關於訂約後要求系統功能數調整達10%以上者，或因可歸責於機關之原因，年度需求項目投入人力變動幅度在10%以上者，其逾10%部分，得就相關功能或人力項目之價金，按變更比例增減契約價金。未達10%者，契約價金不予增減。

服務成本加公費法。

1. 服務成本加公費法之服務費用上限○○○元(採預示上限金額者，由機關於招標時填寫；由廠商自行報上限金額者，由機關於決標後依決標情形填寫)，包括直接費用(直接薪資、管理費用及其他直接費用，其項目由機關於招標時載明)、公費及營業稅。
2. 上開服務費用所含公費，為定額○○○元(採預示定額金額者，由機關於招標時填寫；由廠商自行報定額金額者，由機關於決標後依決標情形填寫)，不得按直接薪資及管理費之金額依一定比率增加，且全部公費不得超過直接薪資及管理費用合計金額之30%。
3. 廠商應紀錄各項費用並提出憑證，機關並得至廠商處所辦理查核。
4. 實際履約費用達上開上限金額時，非經機關同意，廠商不得繼續履約。

#### 第四條 契約價金之調整

(一)驗收結果與規定不符，而不妨礙安全及使用需求，亦無減少通常效用或契約預定效用，經機關檢討不必拆換、更換或拆換、更換確有困難，或不必補交者，得於必要時減價收受。

採減價收受者，按不符項目標的之契約價金○○% (由機關視個案實際需要於招標時載明)減價，並處以減價金額○○% 或○○倍(由機關視個案實際需要於招標時載明)之違約金。

(二)契約價金採總價給付者，未列入標價清單之項目或數量，其已於契約載明應由廠商施作或供應或為廠商完成履約所必須者，仍應由廠商負責供應或施作，不得據以請求加價。

(三)契約價金，除另有規定外，含廠商及其人員依中華民國法令應繳納之稅捐、規費及強制性保險之保險費。

(四)中華民國以外其他國家或地區之稅捐、規費或關稅，由廠商負擔。

(五)廠商履約遇有下列政府行為之一，致履約費用增加或減少者，契約價金得予調整：

1. 政府法令之新增或變更。
2. 稅捐或規費之新增或變更。
3. 政府公告、公定或管制價格或費率之變更。

(六)前款情形，屬中華民國政府所為，致履約成本增加者，其所增加之必要費用，由機關負擔；致履約成本減少者，其所減少之部分，得自契約價金中扣除。屬其他國家政府所為，致履約成本增加或減少者，契約價金不予調整。

(七)薪資指數調整(無者免填)：

1. 履約期間在 1 年以上者，自第 2 年起，履約進行期間，如遇薪資波動時，得依行政院主計處發布之臺灣地區資訊及通訊傳播業受雇員工平均經常性薪資指數，就漲跌幅超過〇〇%(由機關於招標時載明，未載明者，為 2.5%)之部分，調整契約價金(由機關於招標時載明得調整之標的項目)。其調整金額之上限為〇〇〇元(由機關於招標時載明，未載明者，為直接薪資金額之 5%)。
  2. 適用薪資指數基期更換者，其換基當月起完成之履約標的，自動適用新基期指數核算履約標的調整款，原依舊基期指數計算之履約標的款不予追溯核算。每月發布之薪資指數修正時，處理原則亦同。
  3. 廠商於投標時提出投標標價不適用招標文件所定薪資指數調整條款之聲明書者，履約期間不論薪資指數漲跌變動情形之大小，廠商標價不適用招標文件所定薪資指數調整條款，指數上漲時不依薪資指數調整金額；指數下跌時，機關亦不依薪資指數扣減其薪資調整金額；行政院如有訂頒薪資指數調整措施，亦不適用。
  4. 契約價金得依臺灣地區資訊及通訊傳播業受雇員工平均經常性薪資指數調整者，應註明下列事項：
    - (1)得調整之成本項目及金額：.....(未載明者以直接薪資項目之金額為準；無法明確區分薪資項目金額者，以契約價金總額 60%計算)
    - (2)以開標月之薪資指數為基期。
    - (3)調整公式：
      - .....(由機關於招標時載明)
      - 第 2 年起逐期計價金額均以下列公式計算調整金額
- 指數增減率 =  $(B/C - 1) \times 100\%$
- (a) B = 履約當期之指數。
- (b) C = 開標當月或議價當月(契約單價有變更者，依變更當月指數)之指數。
- (c) 指數增減率以計算至小數點以下第 4 位(第 5 位四捨五入)為原則。
- $A \times (1 - E) \times (\text{指數增減率之絕對值} - \text{調整門檻}) \times F$
- (a) A = 契約所定逐期計價金額(註：逐期計價金額 = 逐期計價直接薪

資，不包括管理費、利潤、利息、稅雜費、規費)

(b)E=已付預付款之最高額占契約總價百分比(係定值，與是否隨逐期計價扣回無關)。

(c)F=(1+營業稅率)。營業稅率應核實計之。

(d)調整門檻=2.5%。

指數增減率為正值者，就上開調整金額之合計金額給予補貼；指數增減率為負值者，就上開調整金額之合計金額自計價款中扣減。

(4)廠商應提出調整數據及佐證資料。

(5)非屬薪資性質之項目不予調整。

(6)逐期就已工作部分按當月指數計算薪資調整款。逾履約期限之部分，應以計價當期指數與契約規定履約期限當月指數二者較低者為調整依據。但逾期履約係非可歸責於廠商者，應以計價當期指數為調整依據；如屬薪資指數下跌而需扣減契約價金者，廠商得選擇以契約原訂履約期程所對應之薪資指數計算扣減之金額，但該期間之薪資指數上漲者，不得據以轉變為需由機關給付薪資調整款，且選擇後不得變更，亦不得僅選擇適用部分履約期程。

(7)薪資調整款累計給付逾新臺幣 10 萬元者，由機關刊登契約給付金額變更公告。

## 第五條 契約價金之給付條件

(一)契約依下列規定辦理付款：

預付款(無者免填)：

1. 契約預付款為契約價金總額○○% (由機關於招標時載明；其額度以不逾契約價金總額或契約價金上限之 30% 為原則)，付款條件如下：

..... (由機關於招標時載明)。

2. 預付款於雙方簽定契約，廠商辦妥履約各項保證，並提供預付款還款保證，經機關核可後在○○日(由機關於招標時載明)內撥付。

3. 預付款應於銀行開立專戶，專用於本採購，機關得隨時查核其使用情形。

4. 預付款之扣回方式如下 (由機關於招標時載明；無者免填)：.....

.....

分期付款(無者免填)：

1. 契約分○○期(按月、按季、按履約進度、按完成工作事項等，由機關於招標時載明)付款，各期合計為契約價金總額○○%(由機關於招標時載明)，其各期所需完成之履約事項：.....(由機關於招標時載

明)

2. 分期付款於條件具備，經機關核可後在○○日(由機關於招標時載明)內撥付。

驗收後付款：契約驗收後付款為契約價金總額○○%(由機關於招標時載明)，於驗收無待解決事項，且廠商備齊文件送機關後○○日(由機關於招標時載明)內撥付。

基本作業服務費用

1. 本契約有效期間內機關應給付廠商基本作業服務費用連同營業稅在內，共計新臺幣○○○元。

(1) 第一年支付之總額為○○○元，由機關按月、每二月、按季支付。

(2) 第二年支付之總額為○○○元，由機關按月、每二月、按季支付。

(3) 第三年支付之總額為○○○元，由機關按月、每二月、按季支付。

(4) 第四年支付之總額為○○○元，由機關按月、每二月、按季支付。

(5) 第五年支付之總額為○○○元，由機關按月、每二月、按季支付。

2. 除契約另有約定外，基本作業服務費用得因機關所使用資訊與網路科技之升級或變動而調整。在本契約生效日起第 2 年開始之每年第 30 個工作天內，廠商應向機關提出當年度資訊與網路科技升級與變動建議書，敘明其中涉及之基本作業服務費用調整之情形與發生之其他費用。廠商所提上述建議書，如依本契約所定相關程序而予確認者，得調整基本作業服務費用，並依確認調整書之約定日起生效。

3. 機關得隨時自行提出資訊與網路科技之升級或變動之需求，廠商應於收到機關書面通知後，30 個工作天內提出可行性報告與基本作業服務費用相應調整之建議書。廠商所提上述建議書，如依本契約所定相關程序而予確認者，得調整基本作業服務費用，並依確認調整書之約定日起生效。

4. 基本作業服務費用得因機關業務變動而調整。機關業務變動包括但不限於委外服務項目增加、服務水準提升、業務量增加或服務地點增加。機關應於上述事由發生前，以書面通知廠商。廠商應於收到機關通知 30 個工作天內，就機關之需求提出所需之額外設備、設施、人員或其他資源，以及基本作業服務費用相應調整之建議書。廠商所提



上述建議書，如依本契約所定相關程序而予確認者，得調整基本作業服務費用，並依確認調整書之約定日起生效。

5. 機關雖未依上項規定，通知其業務之變動，但廠商認為機關業務量或其提出之要求，已經與本契約生效時，廠商依契約所需提供者，在範圍上、程度上與數量上，有實質且明顯之增加，致大幅增加廠商之履約成本時，廠商得請求機關調整基本作業服務費用。機關應於收到廠商書面請求後 15 個工作天內，出面與廠商商討。如經合意，始可並協議訂定基本作業服務費用之調整幅度。
6. 有關基本服務費用調整，廠商提出當年，如因政府預算已確定無法調整，改為自次年調整，或就調整費用於次年支付。依雙方合意情形而定。

應用軟體系統轉換服務費用

應用軟體系統轉換之費用，按以下方式支付廠商費用。

- (1) 機關應於應用軟體系統轉換建議書核定後，支付廠商上述費用○  
○%。
- (2) 機關應於廠商將轉出應用軟體系統測試資料轉入應用軟體系統，而可執行相關線上交易、查詢、批次作業、報表列印等功能後，支付廠商上述費用○○%。
- (3) 機關應於廠商完成應用軟體系統轉換工作，經機關按本契約約定完成驗收後，支付廠商上述費用○○%。

應用軟體系統開發服務費用

機關應根據本契約應用軟體系統開發之費用，按以下方式支付廠商費用。

- (1) 機關應於應用軟體系統開發建議書核定後，支付廠商上述費用之百分之○○。
- (2) 機關應於廠商完成全部之應用軟體系統分析工作交付系統分析報告書後，支付廠商上述費用之百分之○○。
- (3) 機關應於廠商完成全部之應用軟體系統設計工作交付系統設計報告書後，支付廠商上述費用之百分之○○。
- (4) 機關應於廠商完成應用軟體系統測試、安裝、教育訓練與交付所有系統與操作文件、原始碼，經機關按本契約約定完成驗收後，支付廠商上述費用之百分之○○。
- (5) 機關應於廠商完成應用軟體系統上線經機關按本契約約定完成驗收後，支付廠商上述費用之百分之○○。

應用軟體維護費用

機關應根據本契約應用軟體系統維護之費用，自應用軟體維護建議書核定，並由廠商提出每月工作報告經機關確認，按月、每二月、按季支付廠商依契約提供維護之費用。

硬體設備維護費用

機關應根據本契約硬體設備維護之費用，自硬體設備維護建議書核定後，並由廠商提出每月工作報告經機關確認，按月、每二月、按季支付廠商依契約提供維護之費用。

勞動派遣（指派遣事業單位指派所僱用之勞工至機關提供勞務，接受各該機關指揮監督管理之行為）：

1. 廠商對於派遣勞工（指受派遣事業單位僱用，並向各機關提供勞務者）之薪資（內含勞工依法自行負擔之勞、健保費用），應依契約約定之金額，核實給付。
2. 廠商負擔之勞工保險費、積欠工資墊償基金、全民健康保險費及勞工退休金，由機關依契約規定之金額支付廠商，但派遣勞工如其年齡或身分條件屬依法免投勞健保、繳納各項費用，或廠商未依法為其勞工投保、繳納各該費用者，該項費用於給付時扣除，不另支付廠商。
3. 派遣人員如有應機關要求配合加班或出差者，其加班費及差旅費，依勞動基準法等相關規定，採實報實銷，不含於契約價金，由機關支給廠商如實核付予派遣勞工。

(二) 各類費用給付一般規定

1. 凡屬本契約約定按月請領給付之費用，廠商均應於每月第 10 個工作天內，提出上月之工作報告書連同統一發票向機關請款。按月提供各類服務之費用，因廠商提供服務上之瑕疵或其他事由需改正者，機關應以書面通知廠商限期改正之。如廠商未於上述期間內改正，機關得按比例扣減一定之金額，於下月付款時扣減之。如廠商不同意機關之扣減，得以書面提出說明。如機關不接受廠商之說明，雙方均得按本契約約定之爭議處理程序辦理。在爭議處理程序未完成前，機關仍得預為扣減款項，依爭議處理結果須發還者，儘速發還。
2. 不論是否按月請領給付之費用，機關於收到廠商依本契約約定之請款相關文件後，於 20 個工作天內將廠商所請款項一次付清。
3. 如機關未於上項規定時間內以書面告知廠商未完成之事項或瑕疵，視同機關已接受廠商請款之請求，即應按本契約約定如期付清款項。
4. 屬於專案性質之服務，如機關實質上已經使用廠商提供之硬體、開發之軟體，或其他工作之成果於日常業務上者，機關應即依規定辦理查驗或驗收。

5. 如因廠商未完成之工作不致影響系統整體進度，或廠商系統上之瑕疵不致影響系統整體運作者，機關得考慮專業上之必要與法律上之比例原則，就未受影響之部分按比例如期給付應付之費用。
- (三) 廠商履約有下列情形之一者，機關得暫停給付契約價金至情形消滅為止：
1. 履約實際進度因可歸責於廠商之事由，落後預定進度達○○%(由機關於招標時載明，未載明者為 20%)以上者。
  2. 履約有瑕疵經書面通知改善而屆期未改善者。
  3. 未履行契約應辦事項，經通知仍延不履行者。
  4. 廠商履約人員不適任，經通知更換仍延不辦理者。
  5. 廠商對其派至機關提供勞務之派遣勞工，未依法給付工資，未依規定繳納勞工保險費、就業保險費、全民健康保險費或未提繳勞工退休金，且可歸責於廠商，經通知改正而屆期未改正者。
  6. 其他違反法令或契約情形。
- (四) 契約價金總額曾經減價而確定，其所組成之各單項價格得依約定方式調整；未約定調整方式者，視同就各單項價格依同一減價比率調整。投標文件中報價之分項價格合計數額與總價不同者，亦同。
- (五) 廠商計價領款之印章，除另有規定外，以廠商於投標文件所蓋之章為之。
- (六) 廠商於國內員工總人數逾 100 人，履約期間應僱用身心障礙者及原住民之人數，各應達其國內員工總人數 1%，並均以整數為計算標準，未達整數部分不予計入。僱用不足者，應分別依規定向所在地之直轄市或縣(市)勞工主管機關設立之身心障礙者就業基金專戶及原住民中央主管機關設立之原住民族就業基金專戶，繳納上月之代金；並不得僱用外籍勞工取代僱用不足額部分。招標機關應將國內員工總人數逾 100 人之廠商資料公開於政府電子採購網，以供勞工及原住民主管機關查核代金繳納情形，招標機關不另辦理查核。
- (七) 契約價金總額，除另有規定外，為完成契約所需全部材料、人工、機具、設備及履約所必須之費用。
- (八) 廠商請領契約價金時應提出統一發票，無統一發票者應提出收據。
- (九) 廠商對其派至機關提供勞務之派遣勞工，於最後一次向機關請款時，應檢送提繳勞工退休金、繳納勞工保險費、就業保險費、全民健康保險費之繳費證明影本，或具結已依規定為其派遣勞工(含名冊)繳納上開費用之切結書，供機關審查後，以憑支付最後一期款。
- (十) 廠商請領契約價金時應提出之其他文件為(由機關於招標時載明)：

- 成本或費用證明。
- 保險單或保險證明。
- 外國廠商之商業發票。
- 契約規定之其他給付憑證文件。

(十一)前款文件，應有出具人之簽名或蓋章。但慣例無需簽名或蓋章者，不在此限。

(十二)廠商履約有逾期違約金、損害賠償、採購標的損壞或短缺、不實行為、未完全履約、不符契約規定、溢領價金或減少履約事項等情形時，機關得自應付價金中扣抵；其有不足者，得通知廠商給付或自保證金扣抵。

(十三)服務範圍包括代辦訓練操作或維護人員者，其服務費用，除廠商履約所需者外，機關受訓人員之旅費及生活費用，由機關自行支給，不包括在服務費用項目之內。

(十四)分包契約依採購法第 67 條第 2 項報備於機關，並經廠商就分包部分設定權利質權予分包廠商者，該分包契約所載付款條件應符合前列各款規定(採購法第 98 條之規定除外)或與機關另行議定。

(十五)加班費

- 廠商派至機關提供勞務之派遣勞工，因非可歸責廠商之因素，機關要求加班(延長工作時間)者，機關另支付其加班費用每人每小時費用○○○元。

(十六)機關如有延遲付款情形，除契約另有約定外，廠商得向機關請求加計遲延給付金額年息○○%(由機關於招標時合理訂定，如未填寫，則依民法第 203 條規定，年息為 5%)之遲延利息。

(十七)因非可歸責於廠商之事由，機關有延遲付款之情形，廠商投訴對象：

1. 採購機關之政風單位；
2. 採購機關之上級機關；
3. 法務部廉政署；
4. 採購稽核小組；
5. 採購法主管機關；
6. 行政院主計處。

(十八)其他(由機關於招標時載明；無者免填)：

## 第六條 稅捐

(一)以新臺幣報價之項目，除招標文件另有規定外，應含營業稅。但依廠商之性質不含營業稅者，仍須包括其必要之稅捐。得標標價含營業稅，履

約時免繳營業稅者，應自契約價金中扣除。

- (二)以外幣報價之勞務費用或權利金，加計營業稅後與其他廠商之標價比較。但決標時將營業稅扣除，付款時由機關代繳。
- (三)外國廠商在中華民國境內發生之勞務費或權利金收入，於領取價款時按當時之稅率繳納營利事業所得稅。上述稅款在付款時由機關代為扣繳。但外國廠商在中華民國境內有分支機構、營業代理人或由國內廠商開立統一發票代領者，上述稅款在付款時不代為扣繳，而由該等機構、代理人或廠商繳納。

### 第七條 履約期限

(一)履約期限(由機關視個案實際需要者於招標時載明)：

- 廠商應於○○○年○○月○○日以前(決標日機關簽約日機關通知日收到信用狀日起○○天/月內)完成履行採購標的之供應。
- 廠商應於○○○年○○月○○日至○○○年○○月○○日之期間內履行採購標的之供應。
- 其他：.....。

(二)日曆天或工作天(由機關於招標時載明)：

- 日曆天：以日曆天計者，所有日數均應計入履約期限。
- 工作天：以工作天計者，下列星期例假日、國定假日或其他休息日，均應不計入。
  1. 國定假日：元旦、二二八紀念日、勞動節、國慶紀念日等依行政院人事行政局公布放假日數免計履約期限。
  2. 民俗節日：春節、清明節、端午節及中秋節，依行政院人事行政局公布放假日數免計履約期限。
  3. 全國性選舉投票日及各級主管機關臨時公布放假者，免計履約期限。
  4. 星期日及星期六免計履約期限。但其與前3日日期有相互重疊者，不得重複計算。
  5. 免計工期之日，廠商如有施作者，應免計入工期。
- 前述期間全天之工作時間為上午○○時○○分至下午○○時○○分，中午休息時間為中午○○時○○分至下午○○時○○分；半天之工作時間為上午○○時○○分至下午○○時○○分。

(三)契約如需辦理變更，其履約標的項目或數量有增減時，履約期限得由雙方視實際需要議定增減之。

(四)履約期限延期：

1. 契約履約期間，有下列情形之一，且確非可歸責於廠商，而需展延履約期限者，廠商應於事故發生或消失後，檢具事證，儘速以書面向機關申請展延履約期限。機關得審酌其情形後，以書面同意延長履約期限，不計算逾期違約金。其事由未達半日者，以半日計；逾半日未達1日者，以1日計。

(1)發生契約規定不可抗力之事故。

(2)因天候影響無法履約。

(3)機關要求全部或部分暫停履約。

(4)因辦理契約變更或增加履約標的數量或項目。

(5)機關應辦事項未及時辦妥。

(6)由機關自辦或機關之其他廠商因承包契約相關履約標的之延誤而影響契約進度者。

(7)其他非可歸責於廠商之情形，經機關認定者。

2. 前日事故之發生，致契約全部或部分必須停止履約時，廠商應於停止履約原因消滅後立即恢復履約。其停止履約及恢復履約，廠商應儘速向機關提出書面報告。

(五) 期日：

1. 履約期間自指定之日起算者，應將當日算入。履約期間自指定之日後起算者，當日不計入。

2. 履約標的須於一定期間內送達機關之場所者，履約期間之末日，以機關當日下午下班時間為期間末日之終止。當日為機關之辦公日，但機關因故停止辦公致未達原定截止時間者，以次一辦公日之同一截止時間代之。當日為星期例假日、國定假日或其他休息日，亦同。

(六) 維護時間(軟體系統或硬體設備維護，由機關視個案實際需要者於招標載明)：

維護標的，於契約期間(自決標次日起至○○○年○○月○○日止)，廠商應負維護之責，使其能經常保持良好而可用之狀況，維護標的故障時，須負責修復至正常運作。

契約服務期間，廠商需於下列時間，提供維護服務。

機關上班時間：(上午○○時○○分至下午○○時○○分，中午休息時間為中午○○時○○分至下午○○時○○分)

例假日時間：(上午○○時○○分至下午○○時○○分)

其他時間：

契約服務期間，廠商需於下列時間，一併提供機關維護有關之技術諮詢服務。

- 機關上班時間：(上午〇〇時〇〇分至下午〇〇時〇〇分，中午休息時間為中午〇〇時〇〇分至下午〇〇時〇〇分)
- 例假日時間：(上午〇〇時〇〇分至下午〇〇時〇〇分)
- 其他時間：
- 故障修復：機關發現維護標的有故障致不能運作時，得隨時在服務時間內以電話通知廠商維修。遇有緊急情況時，廠商接獲通知後，須於上班時間〇〇小時內到機關服務，並於同一電話或簡訊通知後〇〇小時內維修完畢。否則須提供同級(含)以上備品替用，使標的物回復正常運作，至故障設備修復完成。
- 定期保養：保養維護週期為每月、每二月、每季1次，不足一次者以一次計算，保養維護時程由雙方協議排定，但以機關上班時間為原則，且不影響機關正常作業。

## 第八條 履約管理

- (一)與契約履約標的有關之其他標的，經機關交由其他廠商承包時，廠商有與其他廠商互相協調配合之義務，以使該等工作得以順利進行。因工作不能協調配合，致生錯誤、延誤履約期限或意外事故，其可歸責於廠商者，由廠商負責並賠償。如有任一廠商因此受損者，應於事故發生後儘速書面通知機關，由機關邀集雙方協調解決。
- (二)契約執行期間，廠商應依機關所訂之時間、地點與方式，履行下列出席、報告義務（下列各細項內容機關於招標時視個案實際需要調整）：
  - 1.工作計畫（或建議書）會議：
    - (1)廠商應於得標後〇〇日（未載明者，20日）提出工作計畫（或建議書）草案，說明履約範圍、目標、工作項目、各階段文件函送、相關人員工作分派及預定時程。另包括下列事項：
      - 軟體開發：分析階段、設計階段、程式撰寫階段、系統測試階段內容。
      - 系統建置：系統建置日期、系統建置環境、軟體及硬體設備需求、機關之業務單位與資訊單位配合事項(如建檔資料準備)。
      - 維護、營運：風險管理、安全管理、問題管理、應變及備援措施或設備。
      - 諮詢服務、教育訓練之計畫。
      - 資訊安全及保密之計畫。
    - (2)由機關召開會議，確認上開工作計畫（或建議書）草案。必要時，得

聘請專家學者協助審認。

(3)廠商所提之工作計畫（或建議書）草案，經機關審認確定後，由廠商製作2份工作計畫（或建議書），機關及廠商各執1份。

## 2. 月工作報告

廠商須於契約生效後次月起每月10日前，提出前一個月之書面工作報告，送交機關審核（或備查）。報告內容至少包括下列各項（得視個案實際需要調整）：

- (1)詳述前一個月進行之工作事項、工作進度、工作人數及時數、異常狀況因應對策。
- (2)當月人員預訂工作項目與時程。
- (3)預定進度與實際進度之比較。
- (4)人員之動員計畫與實際動員狀況之比較。
- (5)相關問題之已處理或預定處理方式。
- (6)實際進度落後機關核定之工作執行計畫達（累計進度絕對值）5%時，廠商提出解決措施及進度掌控計畫。

## 3. 特別報告

廠商於履行契約時，如發現有妨礙契約所載事項與「工作執行計畫書」或「建議書」所列進度時程，或其他突發意外事件、機關應負責之事項、其他與機關之權益有關之事項或應機關要求時，應即向機關以書面提出特別報告，並敘明具體因應措施。

## 4. 協調會報

由機關認為需要時召開，由機關主持，協調會報召開前，廠商應負責協調連繫相關人員開會時間，並由機關指定人員出席，提出工作成果與推估未來作業進度，並由廠商派專人作成會議紀錄，於會議後5日內送機關審核（或備查）。

## 5. 月會報（屬月會性質）

由廠商專案計畫主持人主持，安排相關分包廠商每月1次派專業代表出席，就近一個月工作成果檢討與研擬修正未來一個月詳細計畫作業進度，並派專人作成會議紀錄，於會議後5日內送機關審核（或備查）。

## 6. 結案報告

廠商完成契約內之所有服務工作，或契約因故全部終止或部分終止時，應將完成部分作成結案報告（內容至少包含工作項目、執行過程與績效），提送機關審核（或備查）。

## 7. 建檔與紀錄

提供完整工作紀錄（包含影片、照片或大事紀等）與服務期間各服務項



目之完整紀錄（包含一般書面與電子檔案），並定期配合工作報表及結案報告提出。

8. 列席相關會議

配合機關需求，派員列席相關主管機關審查、查核會議。

9. 協助處理提報相關資料

協助機關處理相關提報資料之研擬及製作。

10. 其他（由機關於招標文件載明，無者免填）。

(三) 廠商提供服務之團隊

1. 廠商應於本契約生效後 10 個工作天內，依投標文件所載成員及工作事項組成專業與完整之服務團隊。

2. 廠商應於本契約生效後 10 個工作天內提出上開資訊業務服務團隊成員名冊，交由機關認可。上述附件應註明：服務人員之職稱、個人履歷、與負責之工作。如機關有正當之理由者，得拒絕廠商所提供之服務成員。廠商應於收到機關拒絕通知 10 個工作天內，完成機關所接受之替代人員補充。廠商團隊成員之增補亦適用以上規定。

3. 廠商團隊成員因正當理由異動時，應於 10 個工作天前通知機關，並於機關收到廠商書面通知後 10 個工作天且確認有正當理由後，始可離任。

4. 廠商團隊成員應於到任當日，將已簽署之以下文件提交機關：

附件 保密同意書/保密切結書

附件 由所屬公司享有著作財產權與著作人格權同意書

5. 廠商派駐機關之人員應遵守機關內部之管理規定，在穿著談吐舉止上保持專業之形象，與機關人員交往範圍不應超越工作上之需要。

6. 廠商依本契約約定提供服務，應對其團隊成員善盡監督責任，並應自行負責相關法令所規定雇主對員工之責任與義務，包括但不限於工作人員之勞工安全衛生責任。如非可歸責於機關所致之傷害或死亡，概由廠商負責。如因此致生損害於機關或致機關受相關處分時，應由廠商賠償之。

7. 機關如認為廠商團隊成員有違背契約約定或其他不適任之情事者，可以口頭方式通知廠商聯絡人，轉知並告誡該成員限期改正。如機關以書面敘明具體理由，要求廠商團隊成員離任時，被要求離任之廠商團隊成員，應於廠商收到書面當日下午前離任。

8. 廠商承諾其團隊成員異動率自契約生效日起算，每年不得超過 10%。異動率以廠商年度內其團隊成員離任之人數除以年度內廠商團隊成員之人數之百分比計算之。廠商應機關之請通知離任之廠商人員不計算在內。廠商團隊成員異動率超過上述百分比但未達 15%者，機關得於翌年按月扣減每月服務費 2%。異動率每增加 5%，扣減比率增加 2%，

如廠商之人員異動率於次年回復至上述容許之範圍內者，自次年度之下一年度第一個月起，停止服務費之扣減。

#### (四)配合義務

1. 雙方應盡善良管理人之注意義務，配合他方提供本契約約定之各項服務。
2. 雙方應按本契約有關條文規定，於時限內回應他方所提出之請求。無約定時限時，於合理時限回應。
3. 雙方應依本契約約定分別指派聯絡人。
4. 廠商於機關辦公地點提供服務時，機關得視個案實際需要及資訊安全考量提供廠商團隊成員提供服務所需之必要設施與服務，包括但不限於：工作空間、辦公設備、空調、廁所、影印、電話、對外通訊線路等。如機關提供付費餐飲伙食服務者，廠商團隊成員亦得自費參加之。
5. 機關於其辦公地點所提供予廠商團隊成員之各項服務如需計價者，機關應以其取得成本計算之。機關提供予廠商團隊成員之設施與服務，以無礙機關資訊安全者為前提。
6. 機關不得要求廠商團隊成員提供本契約約定範圍以外之服務。
7. 除非因可歸責於廠商之事由，致其提供機關之服務中斷或停止外，在本契約有效期間內，機關不得聘僱廠商人員。

#### (五)廠商以外之供應商

1. 在本契約約定之外有關資訊業務委外之服務項目，機關得自行選任其他供應商提供服務。
2. 廠商依本契約約定提供機關服務，其中有關雙方協議之事項，如協議不成，機關得另覓其他供應商提供服務。廠商應在專業上或技術上必要範圍內協助機關或受選任之供應商完成工作，廠商並承諾不干涉或妨礙受選任供應商工作之進行。

#### (六)轉包及分包

1. 廠商不得將契約轉包。廠商亦不得以不具備履行契約分包事項能力、未依法登記或設立，或依採購法第 103 條規定不得參加投標或作為決標對象或作為分包廠商之廠商為分包廠商。本採購如屬經濟部投資審議委員會網站公告之「具敏感性或國安(含資安)疑慮之業務範疇」，廠商不得以經濟部投資審議委員會網站公告之陸資資訊服務業者為分包廠商。
2. 廠商擬分包之項目及分包廠商，機關得予審查。
3. 廠商對於分包廠商履約之部分，仍應負完全責任。分包契約報備於機關者，亦同。
4. 分包廠商不得將分包契約轉包。其有違反者，廠商應更換分包廠商。

5. 廠商違反不得轉包之規定時，機關得解除契約、終止契約或沒收保證金，並得要求損害賠償。
  6. 前目轉包廠商與廠商對機關負連帶履行及賠償責任。再轉包者，亦同。
  7. 在不違反採購法及本契約前提下，廠商得依本契約所需提供與機關之服務，分包由其他供應商（分包廠商）提供之。廠商分包之作為不得違反採購法與本契約之相關規定。
  8. 廠商不得將禁止分包工作項目分包予其他供應商。
  9. 廠商分包廠商之名單、基本資料與所負責承攬之工作，如投標文件之分包廠商資料。廠商依採購契約要項第 21 點，如欲增加、更換或剔除上述資料內之分包廠商者，應於分包廠商開始提供服務前，以書面敘明理由通知機關。如廠商有正當理由，且所選任之分包廠商符合契約約定者，機關如無正當理由不得拒絕。
  10. 廠商選任之分包廠商依本契約約定為機關提供服務，視同由廠商自行提供服務。分包廠商之行為違反本契約約定，或可歸責於其之行為造成機關之損失，廠商均應按本契約約定對機關承擔之。
  11. 廠商及分包廠商履約，不得有下列情形：僱用無工作權之人員、供應不法來源之履約標的、使用非法車輛或工具、提供不實證明、非法棄置廢棄物或其他不法或不當行為。
- (七) 專案組織、權限與運作
- 機關應指派適當資訊人員擔任機關聯絡人，廠商應指派適當資訊人員為廠商聯絡人。雙方應於本契約生效日當日即指派各自之聯絡人。任何一方聯絡人因故離任者，皆應於離任當日補實。雙方聯絡人就本契約所為之意思表示，代表其所屬之一方。
- (八) 契約所需履約標的材料、機具、設備、工作場地設備等，除契約另有規定外，概由廠商自備。
- (九) 廠商接受機關或機關委託之機構之人員指示辦理與履約有關之事項前，應先確認該人員係有權代表人，且所指示辦理之事項未逾越或未違反契約規定。廠商接受無權代表人之指示或逾越或違反契約規定之指示，不得用以拘束機關或減少、變更廠商應負之契約責任，機關亦不對此等指示之後果負任何責任。
- (十) 機關及廠商之一方未請求他方依契約履約者，不得視為或構成一方放棄請求他方依契約履約之權利。
- (十一) 契約內容有須保密者，廠商未經機關書面同意，不得將契約內容洩漏予與履約無關之第三人。
- (十二) 廠商履約期間所知悉之機關保密資料或任何不公開之文書、圖畫、消

息、物品或其他資訊，均應保密，不得洩漏。

- (十三) 廠商應對其履約場所作業及履約方法之適當性、可靠性及安全性負完全責任。
- (十四) 廠商之履約場所作業有發生意外事件之虞時，廠商應立即採取防範措施。發生意外時，應立即採取搶救、復原、重建及對機關與第三人之賠償等措施。
- (十五) 機關於廠商履約中，若可預見其履約瑕疵，或其有其他違反契約之情事者，得通知廠商限期改善。
- (十六) 廠商不於前款期限內，依照改善或履行者，機關得採行下列措施：
1. 使第三人改善或繼續其工作，其危險及費用，均由廠商負擔。
  2. 終止或解除契約，並得請求損害賠償。
  3. 通知廠商暫停履約。
- (十七) 機關提供之履約場所，各得標廠商有共同使用之需要者，廠商不得拒絕與其他廠商共同使用。
- (十八) 機關提供或將其所有之財物供廠商加工、改善或維修，其須將標的運出機關場所者，該財物之滅失、減損或遭侵占時，廠商應負賠償責任。機關並得視個案實際需要要求廠商繳納與標的等值或一定金額之保證金。
- (十九) 服務地點
1. 廠商應於機關指定之地點（如附件機關指定服務地點一覽表）提供服務。
  2. 機關如改變指定地點或新增服務地點，廠商應配合在該等地點提供服務，但該等地點在中華民國境外者不在此限。
  3. 如指定服務地點改變或增加，機關應給予廠商合理之期間與必要之配合，以便廠商在該地點進行服務提供之準備。
  4. 履約所需臨時場所，除另有規定外，由廠商自理。
- (二十) 勞工權益保障：
1. 廠商對其派至機關提供勞務之派遣勞工，應訂立書面勞動契約，並將該契約影本送機關備查。但廠商為合作社，派至機關提供勞務之勞工為其社員者，不在此限。
  2. 廠商對其派至機關提供勞務之派遣勞工，應依法給付薪資，依法投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金，並依規定繳納前述保險之保險費及提繳勞工退休金。另廠商為自營作業時，應提出勞工保險及全民健康保險投保證明文件。如依法不得參加勞工保險者，應提出履約期間參加含有傷害、失能及死亡保障之商業保險

相關證明文件。

3. 廠商應於簽約後○○日內（由機關衡酌個案情形自行填列，未填者，為派遣前 10 日），檢具派至機關提供勞務之派遣勞工名冊（包括勞工姓名、出生年月日、身分證字號及住址）、勞工保險被保險人投保資料表（明細）影本及切結書（具結已依法為其派遣勞工投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金，並依規定繳納前述保險之保險費及提繳勞工退休金）送機關備查。
  4. 機關發現廠商未依法為其派至機關提供勞務之派遣勞工，投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金或違反勞動基準法及性別工作平等法情事者，應限期改正，並通知目的事業主管機關依法處理。上開勞工如受有損害，由廠商負責賠償派遣勞工之損害。
  5. 廠商對於派至機關提供勞務之派遣勞工，其請假、特別休假（含年資併計給予）、加班（延長工作時間）及年終獎金（獎金或分配紅利）等工資給付之勞動條件，應依勞動基準法暨其施行細則、勞工請假規則及性別工作平等法規定辦理。
  6. 機關對於廠商派至機關提供勞務之派遣勞工應督促廠商落實性別工作平等法之性別歧視禁止、性騷擾防治及性別工作平等措施規定。
  7. 機關將每月抽訪派遣勞工，瞭解廠商是否如期依約履行其保障勞工權益之義務。訂有後續擴充採購之條件者，抽訪結果並將作為是否洽廠商後續擴充之依據。
  8. 前目每月抽訪派遣勞工，發現廠商未依約履行保障勞工權益之義務，經機關查證屬實，除有不可抗力原因經機關書面同意者外，計算懲罰性違約金，其情形如下。本目所定懲罰性違約金，每點新臺幣\_\_\_\_\_元（由機關於招標時載明，未載明者每點以新臺幣伍佰元計），其總額以契約價金總額之 20% 為上限（以下各子目所載計罰點數，各機關得於招標文件視個案需要調整之）。
    - (1) 未依第 1 目約定辦理者，每一人計罰 1 點，限期改正仍未改正者，按次連續計罰。
    - (2) 未依第 2 目約定辦理者，每一人月依每一事項（例如未依法投保勞工保險）計罰 1 點。
    - (3) 未依第 3 目約定辦理者，每逾一日計罰 1 點。
    - (4) 未依第 5 目或第 6 目約定辦理者，每一人依每一事件計罰 1 點。
- (二十一) 其他(由機關視個案實際需要者於招標時載明)：
- 與本契約有關之證照，依法規應以機關名義申請，而由廠商代為提出申請者，其所需規費由機關負擔。
  - 廠商為機關擬定之招標文件，其內容不得有不當限制競爭之情

形。其有要求或提及特定之商標或商名、專利、設計或型式、特定來源地、生產者或供應者之情形時，應於提送履約成果文件上敘明理由。

廠商派至機關提供勞務之派遣勞工，其請假代理方式（二擇一）：

1. 任何請假，廠商均應指派相同資格及能力人員代理並須經機關同意，機關不另行支付價金。

2. 依相關勞動法令規定請假者，每人每次請假未超過〇〇個工作天或特別休假未累積超過〇〇日者，不必派員代理，亦不扣契約價金；如超過上述天數，廠商應指派相同資格及能力人員代理並經機關同意，機關不另行支付價金。

上開請假，廠商應派員代理而未派相當之勞工代理者，機關將扣除契約相當金額。

其他：.....。

(二十二) 廠商履約內容涉及架設網站開放外界使用者，應依行政院研究發展考核委員會訂頒之無障礙網頁開發規範辦理。

**(二十三) 契約履約期間，廠商於公司或商業登記事項變更完成後，應於七日內主動通知機關並檢附相關證明文件。**

#### 第九條 履約標的品管

(一) 廠商在履約中，應對履約品質依照契約有關規範，嚴予控制，並辦理自主檢查。本案委託資訊服務，如包括設計者，廠商所為之設計應符合節省能源、減少溫室氣體排放、保護環境、節約資源、經濟耐用之目的。

(二) 機關於廠商履約期間如發現廠商履約品質不符合契約規定，得通知廠商限期改善或改正。廠商屆期未辦妥時，機關得要求廠商部分或全部停止履約，至廠商辦妥並經機關書面同意後方可恢復履約。廠商不得為此要求展延履約期限或補償。

(三) 契約履約期間如有由機關分段審查、查驗之規定，廠商應按規定之階段報請機關監督人員審查、查驗。機關監督人員發現廠商未按規定階段報請審查、查驗，而擅自繼續次一階段工作時，得要求廠商將未經審查、查驗及擅自履約部分重做，其一切損失概由廠商自行負擔。但機關監督人員應指派專責審查、查驗人員隨時辦理廠商申請之審查、查驗工作，不得無故遲延。

(四) 契約如有任何部分須報請政府主管機關審查、查驗時，除依法規應由機關提出申請者外，應由廠商提出申請，並按照規定負擔有關費用。

(五) 廠商應免費提供機關依契約辦理審查、查驗、測試或檢驗所必須之設備及資料。但契約另有規定者，不在此限。契約規定以外之審查、查驗、



測試或檢驗，其結果不符合契約規定者，由廠商負擔所生之費用；結果符合者，由機關負擔費用。

- (六) 審查、查驗、測試或檢驗結果不符合契約規定者，機關得予拒絕，廠商應免費改善或改正。
- (七) 廠商不得因機關辦理審查、查驗、測試或檢驗，而免除其依契約所應履行或承擔之義務或責任，及費用之負擔。
- (八) 機關就廠商履約標的為審查、查驗、測試或檢驗之權利，不受該標的曾通過其他審查、查驗、測試或檢驗之限制。
- (九) 機關提供設備或材料供廠商履約者，廠商應於收受時作必要之檢查，以確定其符合履約需要，並作成紀錄。設備或材料經廠商收受後，其減失或損害，由廠商負責。
- (十) 廠商作業之檢查與稽核
  - 1. 機關得定期或不定期派員檢查或稽核廠商提供之服務是否符合本契約之規定，廠商應以合作之態度在合理時間內提供機關相關書面資料，或協助約談相關當事人。上述檢查或稽核得以不預告之方式進行之，廠商不得拒絕。
  - 2. 機關得委由專業之第三人稽核廠商提供之服務，費用由機關負擔。
  - 3. 廠商作業經機關檢查或稽核結果不符合本契約規定者，需於接獲機關通知期限內改善。

## 第十條 保險

- (一) 廠商應於履約期間辦理下列保險(由機關擇定後於招標時載明，無者免填)，其屬自然人者，應自行另投保人身意外險。
  - 廠商依本契約提供服務所需要使用之設備與設施，均應按不低於原始取得時之價額，投保電子設備綜合保險。上述保險期限應涵蓋本契約履約期限。本契約延長履約期限或續約時，保險契約亦應比照延長保險期間。在本契約有效期間內新增之設備，應根據增加設備之取得金額，追加保險金額，其保險期限仍至本契約期滿日止。
  - 財物損失險
  - 雇主及第三人意外責任險、鄰近財物險：(載明每一個人體傷或死亡之保險金額下限，每一事故體傷或死亡之保險金額下限，每一事故財物損害之保險金額下限，上述理賠合併單一事件之保險金額下限與保險期間最高累積責任上限。含分包廠商、機關及其他任何人員，並包括鄰近財物險。)
  - 其他： .....

(二)廠商依前款辦理之保險，其內容如下(由機關視保險性質擇定或調整後於招標時載明)：

1. 承保範圍：(機關於招標時載明，包括得為保險人之不保事項。)
2. 保險標的：履約標的。
3. 被保險人：以機關及廠商為共同被保險人。
4. 保險金額：
  - 契約價金總額\_\_\_\_\_倍 (機關於招標時載明，未載明者為 2 倍)。
  - 新臺幣\_\_\_\_\_元 (機關於招標時載明，為保險標的價額，包括機關之財物)。
5. 每一事故之自負額上限：(由機關於招標時載明)
6. 保險期間：自\_\_\_\_\_起至契約所定履約期限之日止；\_\_\_\_\_之日止(由招標機關載明)，有延期或遲延履約者，保險期間比照順延。
7. 未經機關同意之任何保險契約之變更或終止，無效。
8. 其他：\_\_\_\_\_

(三)保險單記載契約規定以外之不保事項者，其風險及可能之賠償由廠商負擔。

(四)廠商向保險人索賠所費時間，不得據以請求延長履約期限。

(五)廠商未依契約規定辦理保險、保險範圍不足或未能自保險人獲得足額理賠者，其損失或損害賠償，由廠商負擔。

(六)本條保險之保險費，除已納入報價及契約金額者外，由廠商負擔。

(七)廠商應於辦妥上述保險後 10 個工作天內，將保險單正本 1 份及繳費收據影本 1 份交機關收執。

(八)廠商應依中華民國法規為其員工及車輛投保勞工保險、全民健康保險及汽機車第三人責任險。其依法免投勞工保險者，得以其他商業保險代之。

#### 第十一條 保證金(由機關擇定後於招標時載明，無者免填)：

(一)保證金之發還情形如下(由機關擇定後於招標時載明)：

- 預付款還款保證，依廠商已履約部分所占進度之比率遞減。
- 預付款還款保證，依廠商已履約部分所占契約金額之比率遞減。
- 預付款還款保證，於驗收合格後一次發還。
- 履約保證金於履約驗收合格且無待解決事項後 30 日內發還。有分段或部分驗收情形者，得按比例分次發還。
- 履約保證金依履約進度分○○期平均發還。
- 履約保證金依履約進度分○○期發還，各期之條件及比率如下(由機關



於招標時載明)：\_\_\_\_\_。

履約保證金於履約驗收合格且無待解決事項後 30 日內發還○○% (由機關於招標時載明)。其餘之部分於\_\_\_\_\_ (由機關於招標時載明)且無待解決事項後 30 日內發還。

廠商於履約標的完成驗收付款前應繳納保固保證金。

保固保證金於保固期滿且無待解決事項後 30 日內發還。

差額保證金之發還，同履約保證金。

其他：

(二)因不可歸責於廠商之事由，致終止或解除契約或暫停履約逾半年者，履約保證金得提前發還。但屬暫停履約者，於暫停原因消滅後應重新繳納履約保證金。

(三)廠商所繳納之履約保證金及其孳息得部分或全部不予發還之情形：

1. 有採購法第 50 條第 1 項第 3 款至第 5 款情形之一，依同條第 2 項前段得追償損失者，與追償金額相等之保證金。

2. 違反採購法第 65 條規定轉包者，全部保證金。

3. 擅自減省工料，其減省工料及所造成損失之金額，自待付契約價金扣抵仍有不足者，與該不足金額相等之保證金。

4. 因可歸責於廠商之事由，致部分終止或解除契約者，依該部分所占契約金額比率計算之保證金；全部終止或解除契約者，全部保證金。

5. 查驗或驗收不合格，且未於通知期限內依規定辦理，其不合格部分及所造成損失、額外費用或懲罰性違約金之金額，自待付契約價金扣抵仍有不足者，與該不足金額相等之保證金。

6. 未依契約規定期限或機關同意之延長期限履行契約之一部或全部，其逾期違約金之金額，自待付契約價金扣抵仍有不足者，與該不足金額相等之保證金。

7. 須返還已支領之契約價金而未返還者，與未返還金額相等之保證金。

8. 未依契約規定延長保證金之有效期者，其應延長之保證金。

9. 其他因可歸責於廠商之事由，致機關遭受損害，其應由廠商賠償而未賠償者，與應賠償金額相等之保證金。

(四)前款不予發還之履約保證金，於依契約規定分次發還之情形，得為尚未發還者；不予發還之孳息，為不予發還之履約保證金於繳納後所生者。

(五)廠商如有第 3 款所定 2 目以上情形者，其不發還之履約保證金及其孳息應分別適用之。但其合計金額逾履約保證金總金額者，以總金額為限。

(六)保固保證金及其孳息不予發還之情形，準用第 3 款至第 5 款之規定。

(七)廠商未依契約規定履約或契約經終止或解除者，機關得就預付款還款保

證尚未遞減之部分加計年息 5% 之利息，隨時要求返還或折抵機關尚待支付廠商之價金。

(八)保證金以定期存款單、連帶保證書、連帶保證保險單或擔保信用狀繳納者，其繳納文件之格式依採購法之主管機關於「押標金保證金暨其他擔保作業辦法」所訂定者為準。

(九)保證金之發還，依下列原則處理：

1. 以現金、郵政匯票或票據繳納者，以現金或記載原繳納人為受款人之禁止背書轉讓即期支票發還。
2. 以無記名政府公債繳納者，發還原繳納人。
3. 以設定質權之金融機構定期存款單繳納者，以質權消滅通知書通知該質權設定之金融機構。
4. 以銀行開發或保兌之不可撤銷擔保信用狀繳納者，發還開狀銀行、通知銀行或保兌銀行。但銀行不要求發還或已屆期失效者，得免發還。
5. 以銀行之書面連帶保證或保險公司之連帶保證保險單繳納者，發還連帶保證之銀行或保險公司或繳納之廠商。但銀行或保險公司不要求發還或已屆期失效者，得免發還。

(十)保證書狀有效期之延長：

廠商未依契約規定期限履約或因可歸責於廠商之事由，致有無法於保證書、保險單或信用狀有效期內完成履約之虞，或機關無法於保證書、保險單或信用狀有效期內完成驗收者，該保證書、保險單或信用狀之有效期應按遲延期間延長之。廠商未依機關之通知予以延長者，機關將於有效期屆滿前就該保證書、保險單或信用狀之金額請求給付並暫予保管，其所生費用由廠商負擔。其須返還而有費用或匯率損失者，亦同。

(十一)履約保證金或保固保證金以其他廠商之履約及賠償連帶保證代之或減收者，連帶保證廠商之連帶保證責任，不因分次發還保證金而遞減。該連帶保證廠商同時作為各機關採購契約之連帶保證廠商者，以二契約為限。

(十二)連帶保證廠商非經機關許可，不得自行退保。其經機關查核，中途失其保證能力者，由機關通知廠商限期覓保更換，原連帶保證廠商應俟換保手續完成經機關認可後，始能解除其保證責任。

(十三)機關依契約規定認定有不發還廠商履約保證金之情形者，除已洽由連帶保證廠商履約而免補繳者外，該連帶保證廠商應於 5 日內向機關補繳該不發還金額中，原由連帶保證代之或減收之金額。

## 第十二條 驗收(無者免填)

(一)廠商履約所供應或完成之標的，應符合契約規定，具備一般可接受之專業及技術水準，無減少或減失價值或不適於通常或約定使用之瑕疵。

(二)驗收程序(由機關視個案實際需要者於招標時載明)：

- 測試工作須依測試計畫書(測試計畫書須為納入工作計畫審查通過者)之規定進行，並以廠商已交付且經專家學者審查確認文件為依據。
- 依工作計畫(或建議書)時程，自行完成單元測試、功能測試、系統測試等測試工作，製作報告，再送交機關。
- 相關測試工作或廠商自行測試報告，交由機關指定之公正第三人進行測試或審認，相關費用由機關負擔(不含於報價及契約價金)。
- 如有需要交由機關指定之公正第三人進行測試或審認，符合相關規定及契約約定者，相關測試或審認費用由機關負擔(不含於報價及契約價金)；如不符合相關規定或契約約定者，相關測試或審認費用由廠商負擔費用。
- 廠商應於測試開始進行前提出系統移轉訓練計畫，以進行移轉訓練。廠商應負責提供訓練教室及相關軟、硬體設備資訊，以便研擬系統移轉訓練計畫及安排課程，並確認機關人員系統操作可行性。
- 測試結果紀錄，凡歸屬廠商責任之異常紀錄，廠商須全部修改完成，始得同意驗收。
- 驗收過程或應用時具有危害人體健康、污染環境或有公共危險之虞者，廠商之專案負責人應善盡預先告知之義務。
- 機關接獲廠商所交付之產品，應於○○日內審查該產品，如有修正意見應於前述期間內以書面或電子郵件方式提出審查意見要求廠商修正。
- 如機關要求廠商修正履約成果，廠商應於接獲審查意見通知後○○日內完成修正再送審查。機關接獲修正後之標的，應於接獲之日起○○日內審查該修正部分。
- 廠商應於履約標的預定完成履約日前或完成履約當日，將完成履約日期書面通知機關。除招標文件另有規定者外，機關應於收到該書面通知之日起7日內會同廠商，依據契約核對完成履約之項目及數量，以確定是否完成履約。
- 履約標的完成履約後有初驗程序者，廠商應於完成履約後7日內，將相關資料送請機關審核。機關應於收受全部資料之日起30日內辦理初驗，並作成初驗紀錄。
- 初驗合格後，機關應於20日內辦理驗收，並作成驗收紀錄。
- 無初驗程序者，機關應於接獲廠商通知備驗或可得驗收之程序完成後

30 日內辦理驗收，並作成驗收紀錄。

其他(例如得依履約進度分期驗收，並得視案件情形採書面驗收)：

-----。

系統完成驗收後，由機關以書面通知廠商，廠商應於○○日提交營運計畫(含營運啟用日期)，送機關審核。審核通過後，依營運計畫營運。

- (三)履約標的完成履約後，廠商應對履約期間損壞或遷移之機關設施或公共設施予以修復或回復，並將現場堆置的履約機具、器材、廢棄物及非契約所應有之設施全部運離或清除，並填具完成履約報告，經機關勘驗認可，始得認定為完成履約。
- (四)履約標的部分完成履約後，如有部分先行使用之必要，應先就該部分辦理驗收或分段審查、查驗供驗收之用。
- (五)廠商履約結果經機關初驗或驗收有瑕疵者，機關得要求廠商於○○日內(機關未填列者，由主驗人定之)改善、拆除、重作、退貨或換貨(以下簡稱改正)。屆期未改正者，依第 14 條規定計算逾期違約金。但屆期未改正仍在契約原訂履約期限內者，不在此限。
- (六)廠商不於前款期限內改正、拒絕改正或其瑕疵不能改正，或改正次數逾○○(由機關於招標時載明；無者免填)次仍未能改正者，機關得採行下列措施之一：
  - 1. 自行或使第三人改善，並得向廠商請求償還改善必要之費用。
  - 2. 終止或解除契約或減少契約價金。
- (七)因可歸責於廠商之事由，致履約有瑕疵者，機關除依前 2 款規定辦理外，並得請求損害賠償。
- (八)履約標的經廠商完成後須裝置於機關採購之電腦設備環境者，除契約另有規定外，履約標的應經機關查驗或驗收後再為裝置。

### 第十三條 保固(無者免填)

- (一)保固期：本履約標的(項目：.....)自全部完成履約經驗收合格日之日起，由廠商保固○○年(由機關於招標時載明)。
- (二)保固期內發現瑕疵者，由機關通知廠商改正。所稱瑕疵，包括損壞、功能或效益不符合契約規定等。
- (三)凡在保固期內發現瑕疵，應由廠商於機關指定之期限內負責免費無條件改正。屆期不為改正者，機關得逕為處理，所需費用由廠商負擔，或動用保固保證金逕為處理，不足時向廠商追償。但屬故意破壞、不當使用或正常零附件損耗者，不在此限。

- (四)保固期內，採購標的因瑕疵致無法使用時，該無法使用之期間得不計入保固期。
- (五)保固期滿，廠商得出具保固完成確認單通知機關已完成保固工作。
- (六)其他：(由機關視個案實際需要自行訂定)

#### 第十四條 遲延履約

- (一)逾期違約金，以日(日曆天)為單位，廠商如未依照契約規定期限完成，應按逾期日數，每日依契約價金總額 1 % (機關得於招標文件載明其他比率)計算逾期違約金。但未完成履約之部分不影響其他已完成部分之使用者，得按未完成履約部分之契約價金，每日依其 3 % (機關得於招標文件載明其他比率)計算逾期違約金。其逾前段每日金額者，以前段之金額為準。
- (二)初驗或驗收有瑕疵，經機關通知廠商限期改正，自契約所定履約期限之次日起算逾期日數，但扣除以下日數：
  1. 履約期限之次日起，至機關決定限期改正前歸屬於機關之作業日數。
  2. 契約或主驗人指定之限期改正日數(機關得於招標時刪除此部分文字)。
- (三)採部分驗收或分期驗收者，得就該部分或該分期之金額計算逾期違約金。
- (四)違約金之支付，機關得自應付價金中扣抵；其有不足者，得通知廠商繳納或自保證金扣抵。
- (五)逾期違約金之總額(含屆期未改正之違約金)，以契約價金總額之 20% 為上限。不包括第 15 條、第 16 條所定違約金、損害賠償金額。
- (六)機關及廠商因下列天災或事變等不可抗力或不可歸責於契約當事人之事由，致未能依時履約者，得展延履約期限；不能履約者，得免除契約責任：
  1. 戰爭、封鎖、革命、叛亂、內亂、暴動或動員。
  2. 山崩、地震、海嘯、火山爆發、颱風、豪雨、冰雹、水災、土石流、土崩、地層滑動、雷擊或其他天然災害。
  3. 墜機、沉船、交通中斷或道路、港口冰封。
  4. 罷工、勞資糾紛或民眾非理性之聚眾抗爭。
  5. 毒氣、瘟疫、火災或爆炸。
  6. 履約標的遭破壞、竊盜、搶奪、強盜或海盜。
  7. 履約人員遭殺害、傷害、擄人勒贖或不法拘禁。
  8. 水、能源或原料中斷或管制供應。
  9. 核子反應、核子輻射或放射性污染。

10. 非因廠商不法行為所致之政府或機關依法令下達停工、徵用、沒入、拆毀或禁運命令者。
  11. 政府法令之新增或變更。
  12. 我國或外國政府之行為。
  13. 其他經機關認定確屬不可抗力者。
- (七)前款不可抗力或不可歸責事由發生或結束後，其屬可繼續履約之情形者，應繼續履約，並採行必要措施以降低其所造成之不利影響或損害。
- (八)廠商履約有遲延者，在遲延中，對於因不可抗力而生之損害，亦應負責。但經廠商證明縱不遲延給付，而仍不免發生損害者，不在此限。
- (九)廠商未遵守法令致生履約事故者，由廠商負責。因而遲延履約者，不得據以免責。
- (十)因可歸責於廠商之事由致延誤履約進度，情節重大者之認定，除招標文件另有規定外，適用採購法施行細則第 111 條規定。(機關得於招標文件載明情節重大之認定方式)
- (十一)不可抗力事故之處理
1. 雙方應於不可抗力因素發生後 24 小時內以書面通知他方。受不可抗力因素發生影響之一方，依其受影響程度，在不可抗力因素持續期間，得暫緩履行其與本契約相關之義務。但無關之部分仍應繼續履約，該等暫緩履行應不被視為違反或不履行本契約。依本條暫緩履行義務之一方，於不可抗力因素消失後應即恢復履行。
  2. 廠商依本契約約定有義務提供災害復原服務者，除應提供災害復原服務之地點，亦受不可抗力因素之影響，致無法提供服務者外，在未受影響範圍內，廠商不得主張因不可抗力而免除或暫緩履行部分或全部義務之權利。

## 第十五條 違約及服務績效違約金

### (一)違約認定、違約責任與損害賠償

1. 凡任何一方未依本契約之規定履行應盡之義務者，即視為違約。
2. 廠商如有下列任何一種情事者，當然視同違約：
  - (1)聲請或被聲請重整、解散或決議解散或被命令解散或裁判解散。
  - (2)依破產法為和解，或聲請或被聲請宣告破產。
  - (3)主要資產被查封、顯無清償能力。
  - (4)遭受法院查封、假扣押、假處分、保全處分、強制執行程序、開始重整程序，以致無法履行本契約義務。
  - (5)發生票據退票之情事或遭受停止付款處分或有受停止付款處分之

虞。

- (6)所為之聲明、承諾或保證經證明為不實。
- (7)結束營業、暫停營業、大規模解雇職工或有相當事實足證廠商有發生上述情事之虞。
- (8)合併或決議合併、變更其營業、有第三人接管其營業，且因而影響廠商履行本契約之能力。
- (9)合併後存續之公司或法律實體或接管其營業之第三人，未以書面承諾無條件完全承受廠商依本契約所負之義務及責任。
- (10)廠商變更其營業內容，向主管機關申報刪除其有關資訊服務之營業項目。

- 3. 任何一方有任何違反法令之強制或禁止規定情事者。
- 4. 任何一方發生違約之事實時，除本契約另有規定從其規定外，他方得以書面通知對方該違約之事實，並訂定合理之期限請求對方改善。如受違約之一方為廠商，其屆期仍未改善者，機關得不支付違約部分之費用，至廠商依規定改善完全時止。如違約之一方為機關，廠商得按其因機關違約而受損害之程度，請求機關賠償。
- 5. 雙方均可就他方之違約行為或可歸責於對方之行為，所致之損害請求賠償；加害之一方無需對受損害一方「所失利益」負賠償責任（由機關於招標時勾選；未勾選者，依民法規定）；賠償責任之認定，有爭議者，依照爭議處理條款辦理。契約訂定之損害賠償金額上限為：○○○元（由機關於招標時載明；未載明者，為實際損害之金額）。其訂有上限者，於法令另有規定，或廠商隱瞞工作瑕疵、故意或重大過失行為、對智慧財產權發生侵權行為，所造成之損害賠償，不受賠償金額上限之限制。

(二)履約期間內廠商未達機關所定服務水準及績效，除有不可抗力原因經機關書面同意者外，依規定計算違約金。服務水準及績效違約金如下：(擇實際需求項目納入，或刪除無需求之項目)。

服務水準及績效，列舉如下(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)以上時，其違約金係採罰責較重者)：

評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
定期維護	未依契約規定維護	每次統計	每逾○○日(或小時)計罰○點

評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
故障排除、系統修復	經機關通知（不限形式）後，未依契約規定，修復或提供相同系統供機關暫時使用	每次統計	每逾〇〇日（或小時）計罰〇點
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，不得低於〇〇%	每季統計	每不足〇〇%計罰〇點
	單日累計故障時數（不滿1小時，以1小時計）	每日不得超過〇〇小時	每日不得超過〇〇小時，每逾〇〇小時計罰〇點
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	每逾〇〇日計罰〇點
出席或主持會議	未出席或主持者	每季統計	按每人每次計罰〇點
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）	每季統計	每季不得超過...小時，每逾〇〇小時計罰〇點
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	每日計罰〇點
	服務團隊成員離任人數（扣除機關要求離任）除以全體成員之異動率，不得高於〇〇%	每季統計	每逾〇〇%計罰〇點
會議決議	累計未依會議決議執行之次數	每季不得超過〇次	按未依會議紀錄執行，超過之次數計算，每次計罰〇點
	累計未依會議決議應完成期限天數	每季不得超過〇〇天	按超過之天數計算，每天計罰〇點
節能減碳	按招標文件規定及廠商投標文件承諾事項，未達成之成效認定	招標或投標文件載明之項目	按未達項目，每項計罰〇點



評估項目	評斷方式	要求基準	處罰規則
其他	違反契約約定廠商應履行之項目	每季不得超過 ○○次	按超過之次數計算，每超過乙次計罰○點

本案每點違約金金額為新臺幣○○○元（由機關於招標時載明；未載明者依契約價金總額 1 % 計算，未達新臺幣伍仟元者，以新臺幣伍仟元計）。

其他（由機關於招標時載明；無者免填）

## 第十六條 權利及責任

- (一) 廠商應擔保第三人就履約標的，對於機關不得主張任何權利。
- (二) 廠商履約，其有侵害第三人合法權益時，應由廠商負責處理並承擔一切法律責任及費用，包括機關所發生之費用。機關並得請求損害賠償。
- (三) 智慧財產權
  1. 廠商依本契約提供機關服務時，得無償使用機關所有或機關於第三人契約項下所得授權使用或第三人公開允許不特定人得使用之軟體。廠商未經機關書面同意前不得就該等軟體進行改編或為其他足以侵害著作權之行為。本契約期滿或終止時，廠商即不得繼續使用上述軟體。機關保證所提供廠商使用之軟體未侵害第三人之智慧財產權。如因可歸責於機關之事由，致第三人對廠商提出智慧財產權侵權之賠償請求或訴訟時，機關應即出面以自己之名義承受該請求與訴訟，並賠償廠商應此而致之損失。
  2. 廠商依本契約提供機關服務時，使用屬於其所有之軟體或其獲授權使用之軟體者，廠商保證上述軟體未侵害機關或第三人之智慧財產權。如因可歸責於廠商之事由，致第三人對機關提出智慧財產權侵權之賠償請求或訴訟時，廠商應即出面以自己之名義承受該請求與訴訟，並賠償機關因此而致之損失。
  3. 廠商依本契約約定向機關提出之各項建議書經機關核定後，其著作權屬機關所有。
  4. 廠商保證依本契約保證規定為機關開發或維護應用軟體時，係全部為自己所開發，絕無抄襲任何第三人之著作物之情事。廠商並保證如使用第三人之軟體者，亦已獲得該第三人之授權或第三人公開允許不特定人得使用。如因可歸責於廠商之事由，致第三人對機關提出智慧財產權侵權之賠償請求或訴訟時，廠商應即出面以自己之名義承受該請求或訴訟，並賠償機關因此而致之損失。

5. 廠商依本契約提供機關服務時，所取得或持有機關之資料，包括文字、影像、圖形、聲音，不論其儲存於印刷、磁性、光學或其他媒體上，皆屬於機關所有。除非為提供服務所需，或經機關書面同意，不得複製、揭露或交付第三人。
6. 廠商履約結果涉及履約標的所產出之智慧財產權（包含專利權、商標權、著作權、積體電路電路布局權、營業秘密等）者：（由機關於招標時載明，互補項目得複選。如僅涉及著作權者，請就D至L勾選。註釋及舉例文字，免載於招標文件）

註：在流通利用方面，考量資訊軟體系統開發之特性，如其內容包含機關與廠商雙方之創作智慧，且不涉及機關安全、專屬使用或其他特殊目的之需要，機關得允許此軟體著作權於機關外流通利用，以增進社會利益。機關亦宜考量避免因取得不必要之權利而增加採購成本。

A  機關取得部分權利（內容由機關於招標時載明）。

B  機關取得全部權利。

C  機關取得授權（內容由機關於招標時載明）。

D  機關有權永久無償利用該著作財產權。

例：採購已在一般消費市場銷售之套裝資訊軟體，機關依廠商或第三人之授權契約條款取得永久無償使用權。

E  以廠商為著作人，並取得著作財產權，機關取得下列著作財產權授權，於該著作之著作財產權存續期間及約定授權範圍內，有在任何地點、任何時間、以任何方式利用該著作之權利，廠商不得撤銷此項授權，且機關不須因此支付任何費用。（項目由機關於招標時勾選）

【1】  重製權

【2】  公開口述權

【3】  公開播送權

【4】  公開上映權

【5】  公開演出權

【6】  公開傳輸權

【7】  公開展示權

【8】  改作權

【9】  編輯權

【10】  出租權

例：採購一般共通性需求規格所開發之資訊應用軟體，如約定由廠商取得著作財產權，機關得就業務需要，為其內部使用之目的，勾選

【1】重製權及【9】編輯權。如機關擬自行修改著作物，可勾選【8】改作權。如採購教學著作物，可勾選【2】公開口述權及【3】公開播送權。

F  以廠商為著作人，其下列著作財產權於著作完成同時讓與機關，廠商並承諾不行使其著作人格權。（項目由機關於招標時勾選）

【1】  重製權

【2】  公開口述權

【3】  公開播送權

- 【4】  公開上映權      【5】  公開演出權      【6】  公開傳輸權  
 【7】  公開展示權      【8】  改作權      【9】  編輯權  
 【10】  出租權

例：採購一般共通性需求規格所開發之資訊應用軟體，機關得就業務需要，為其內部使用之目的，勾選【1】重製權及【9】編輯權。如機關擬自行修改著作物，可勾選【8】改作權。如採購教學著作物，可勾選【2】公開口述權及【3】公開播送權。

G  以廠商為著作人，機關取得著作財產權，廠商並承諾對機關不行使其著作人格權。

例：採購機關專用或機關特殊需求規格所開發之資訊應用軟體，機關取得著作財產權之全部。

H  以機關為著作人，並由機關取得著作財產權之全部。

I  機關出資委託廠商設計之資訊應用軟體於開發或維護完成後，以機關為著作人，並由機關取得著作財產權之全部，廠商於開發或維護完成該應用軟體時，經機關同意：(項目由機關於招標時勾選)

【1】  取得機關之使用授權與再授權之權，於每次使用時均不需徵得機關之同意。

【2】  取得機關之使用授權與再授權之權，於每次使用均需徵得機關同意。

J  機關與廠商共同享有著作人格權及著作財產權。

例：採購廠商已完成之資訊應用軟體，並依機關需求進行改作，且機關與廠商均投入人力、物力，該衍生之共同完成之著作，其著作人格權由機關與廠商共有，其著作財產權享有之比例、授權範圍、後續衍生著作獲利之分攤內容，由機關於招標時載明。

K  機關取得授權，於利用著作財產權存續期間，有轉授權他人利用該著作之權利。上開他人包括：..... (由機關於招標時載明)

L  其他。(內容由機關於招標時載明)

例：機關得就其取得之著作財產權，允許廠商支付對價，授權廠商使用。

(四) 訂約機關為政府機關者，以政府機關所屬公法人為權利義務主體。

(五) 廠商保證對於其受雇人或受聘人職務上完成之著作，依著作權法第 11 條第 1 項但書及第 12 條規定，與其受雇人或受聘人約定以廠商為著作人，享有著作人格權及著作財產權。惟此一約定僅止於廠商與其受雇人或受聘人間。廠商與機關間之權利及責任，仍以本契約為準。

(六) 除另有規定外，廠商如在契約使用專利品，或專利性履約方法，或涉及

著作權時，其有關之專利及著作權益，概由廠商依照有關法令規定處理，其費用亦由廠商負擔。

- (七)機關及廠商應採取必要之措施，以保障他方免於因契約之履行而遭第三人請求損害賠償。其有致第三人損害者，應由造成損害原因之一方負責賠償。
- (八)機關對於廠商、分包廠商及其人員因履約所致之人體傷亡或財物損失，不負賠償責任。對於人體傷亡或財物損失之風險，廠商應投保必要之保險。
- (九)廠商依契約規定應履行之責任，不因機關對於廠商履約事項之審查、認可或核准行為而減少或免除。
- (十)廠商履約有瑕疵時，應於接獲機關通知後自費予以修正或重做。但以該通知不逾履約結果驗收後1年內者為限。其屬部分驗收者，亦同。
- (十一)機關依廠商履約結果辦理採購，因廠商計算數量錯誤或項目漏列，致該採購結算增加金額與減少金額絕對值合計，逾採購契約價金總額5%者，應就超過5%部分占該採購契約價金總額之比率，乘以契約價金總額計算違約金。但本款累計違約金以契約價金總額之10%為上限。
- (十二)履約及賠償連帶保證廠商應保證得標廠商依契約履行義務，如有不能履約情事，即續負履行義務，並就機關因此所生損失，負連帶賠償責任。
- (十三)履約及賠償連帶保證廠商經機關通知代得標廠商履行義務者，有關廠商之一切權利，包括尚待履約部分之契約價金，一併移轉由該保證廠商概括承受，本契約並繼續有效。得標廠商之保證金及已履約而尚未支付之契約價金，如無不支付或不發還之情形，得依原契約規定支付或發還該得標廠商。
- (十四)廠商與其連帶保證廠商如有債權或債務等糾紛，應自行協調或循法律途徑解決。
- (十五)機關不得要求廠商指派特定人員擔任派遣勞工，亦不得自行招募人員後，轉介廠商受僱為派遣勞工。除契約約定廠商履約標的工作外，機關不得指派派遣勞工從事契約以外之工作。
- (十六)廠商如僱用機關原使用之派遣勞工，繼續於該機關提供勞務者，應併計該勞工前於該機關服務之年資，計算特別休假日數，以保障其休假權益。
- (十七)廠商不得派遣機關首長之配偶及三親等以內血親、姻親，擔任機關及其所屬機關之派遣勞工，且不得派遣機關各級單位主管及採購案件採

購人員之配偶及三親等以內血親、姻親，擔任各該單位之派遣勞工。如有違反上開迴避進用規定情事，機關應通知廠商限期改正，並作為違約處罰之事由。

(十八)本契約如有廠商之軟體授權機關使用者，廠商或其委託專業之第三人得於使用地點驗證機關使用軟體之情形，但不得涉及機關保密資料。廠商得以機關認可之適當方式，驗證該軟體之安裝及使用，已適當遵守授權條件。本項於契約期間內有效。除有檢舉事證外，每年至多乙次。

**(十九)資訊安全責任：**

- 1.廠商應遵守行政院所頒訂之各項資訊安全規範及標準，並遵守機關資訊安全管理及保密相關規定。此外機關保有對廠商執行稽核的權利。**
- 2.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)，並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。**
- 3.契約履約或終止後，廠商應刪除或銷毀執行服務所持有機關之相關資料，或依機關之指示返還之，並保留執行紀錄。**
- 4.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。**
- 5.廠商提供服務，如發生資安事件時，必須通報機關，提出緊急應變處置，並配合機關做後續處理。**
- 6.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，以符合機關對系統品質及資訊安全的要求。**
- 7.廠商如違反第 1 日至第 6 目規定，應適用第 15 條之違約責任，並就機關所受損害負賠償之責；如致他人權利受有損害時，廠商亦應負責。**

**第十七條 契約變更及轉讓**

- (一)機關於必要時得於契約所約定之範圍內通知廠商變更契約，廠商於接獲通知後，除雙方另有協議外，應於 10 日內向機關提出契約標的、價金、履約期限、付款期程或其他契約內容須變更之相關文件。契約價金之變更，由雙方協議訂定之。
- (二)廠商於機關接受其所提出須變更之相關文件前，不得自行變更契約。除機關另有請求者外，廠商不得因前款之通知而遲延其履約期限。
- (三)機關於接受廠商所提出須變更之事項前即請求廠商先行施作或供應，其後未依原通知辦理契約變更或僅部分辦理者，應補償廠商所增加之必要費用。
- (四)契約約定之採購標的，其有下列情形之一者，廠商得敘明理由，檢附規

格、功能、效益及價格比較表，徵得機關書面同意後，以其他規格、功能及效益相同或較優者代之。但不得據以增加契約價金。其因而減省廠商履約費用者，應自契約價金中扣除。

1. 契約原標示之廠牌或型號不再製造或供應。
  2. 契約原標示之分包廠商不再營業或拒絕供應。
  3. 因不可抗力原因必須更換。
  4. 較契約原標示者更優或對機關更有利。
- (五)如因可歸責於機關之事由辦理契約變更，需廢棄或不使用部分已完成之工作者，除雙方另有協議外，機關得辦理部分驗收或結算後，支付該部分價金。
- (六)契約之變更，非經機關及廠商雙方合意，作成書面紀錄，並簽名或蓋章者，無效。
- (七)廠商不得將契約之部分或全部轉讓予他人。但因公司分割或其他類似情形致有轉讓必要，經機關書面同意轉讓者，不在此限。  
廠商依公司法、企業併購法分割，受讓契約之公司（以受讓營業者為限），其資格條件應符合原招標文件規定，且應提出下列文件之一：
1. 原訂約廠商分割後存續者，其同意負連帶履行本契約責任之文件。
  2. 原訂約廠商分割後消滅者，受讓契約公司以外之其他受讓原訂約廠商營業之既存及新設公司同意負連帶履行本契約責任之文件。
- (八)機關與第三人契約之管理與移轉
1. 在本契約生效前，機關就資訊業務相關事項，與第三人簽署之契約，其涉及本契約之履約者，經廠商與該第三人之書面同意後，得委託廠商代為履行。廠商於受委任後，應盡善良管理人之義務，代機關履行契約。
  2. 在本契約生效前，機關就資訊業務相關事項，與第三人簽署之契約，其涉及本契約之履約者，經廠商與該第三人之書面同意後，得移轉於廠商並以廠商名義與該第三人簽署契約。

## **第十八條 契約終止、解除及暫停執行**

- (一)廠商履約有下列情形之一者，機關得以書面通知廠商終止契約或解除契約之部分或全部，且不補償廠商因此所生之損失：
1. 違反採購法第 39 條第 2 項或第 3 項規定之專案管理廠商。
  2. 有採購法第 50 條第 2 項前段規定之情形。
  3. 有採購法第 59 條規定得終止或解除契約之情形。
  4. 違反不得轉包之規定。
  5. 廠商或其人員犯採購法第 87 條至第 92 條規定之罪，經判決有罪確定。



6. 因可歸責於廠商之事由，致延誤履約期限，情節重大。
  7. 偽造或變造契約或履約相關文件，經查明屬實。
  8. 擅自減省工料情節重大。
  9. 無正當理由而不履行契約。
  10. 審查、查驗或驗收不合格，且未於通知期限內依規定辦理。
  11. 有破產或其他重大情事，致無法繼續履約。
  12. 廠商未依契約規定履約，自接獲機關書面通知之次日起 10 日內或書面通知所載較長期限內，仍未改善。
  13. 違反本契約第 8 條第 20 款第 1 目至第 3 目及第 16 條第 16 款、第 17 款、**第 19 款第 1 目至第 6 目**情形之一，經機關通知改正而未改正，情節重大。
  14. 廠商或其人員就本採購案有給付他人不法佣金、回扣、賄賂或其他不正利益之情形。
  15. **本採購如屬經濟部投資審議委員會網站公告之「具敏感性或國安(含資安)疑慮之業務範疇」，廠商於履約期間因股份或資本額變動而成為經濟部投資審議委員會網站公告之陸資資訊服務業者。**
  16. 契約規定之其他情形。
- (二) 機關未依前款規定通知廠商終止或解除契約者，廠商仍應依契約規定繼續履約。
- (三) 契約經依第 1 款規定或因可歸責於廠商之事由致終止或解除者，機關得依其所認定之適當方式，自行或洽其他廠商完成被終止或解除之契約；其所增加之費用，由廠商負擔。無洽其他廠商完成之必要者，得扣減或追償契約價金，不發還保證金。機關有損失者亦同。
- (四) 契約因政策變更，廠商依契約繼續履行反而不符公共利益者，機關得報經上級機關核准，終止或解除部分或全部契約，並補償廠商因此所受之損失。但不包含所失利益。
- (五) 依前款規定終止契約者，廠商於接獲機關通知前已完成且可使用之履約標的，依契約價金給付；僅部分完成尚未能使用之履約標的，機關得擇下列方式之一洽廠商為之：
1. 繼續予以完成，依契約價金給付。
  2. 停止製造、供應或施作。但給付廠商已發生之製造、供應或施作費用及合理之利潤。
- (六) 廠商未依契約規定履約者，機關得隨時通知廠商部分或全部暫停執行，至情況改正後方准恢復履約。廠商不得就暫停執行請求延長履約期限或增加契約價金。

(七)因非可歸責於廠商之情形，機關通知廠商部分或全部暫停執行，得補償廠商因此而增加之必要費用，並應視情形酌予延長履約期限。但暫停執行期間累計逾6個月(機關得於招標時載明其他期間)者，廠商得通知機關終止或解除部分或全部契約。

(八)廠商不得對機關人員或受機關委託之廠商人員給予期約、賄賂、佣金、比例金、仲介費、後謝金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益。分包廠商亦同。違反規定者，機關得終止或解除契約，或將溢價及利益自契約價款中扣除。

(九)本契約之終止

除本契約另有規定外，本契約得因下列事由終止之：

1. 任何一方違約，除依本契約應負損害賠償或接受處罰等相關責任者外，他方並得以書面通知違約一方於該通知上所載之期限內負責改正，如違約方屆期未補正、或補正無效、或已無法於原訂期限內補正者，通知補正之一方得終止本契約。
2. 任何一方因本契約約定之不可抗力事由發生，而必須暫緩本契約部分或全部之履行者，而該不可抗力事由未能於發生日起30日內消滅時，他方得就暫緩之部分或全部，以書面通知對方終止本契約之部分或全部。
3. 雙方當事人以書面協議終止。
4. 本契約因期滿而終止。

(十)本契約終止後之後續事宜處理

1. 依本契約所定之有效期間屆滿時，雙方依本契約約定之一切權利義務，除另有規定外，均消滅之。
2. 除因可歸責於機關之原因致本契約終止外，廠商應於本契約期滿或終止日起之○○個工作天期間，秉持誠信原則將基本作業服務與應用軟體系統移轉予機關或其指定之第三人接管。廠商同意提供由原專案團隊成員提供○○人月之免費服務，協助機關或其指定之第三人完成接管任務。
3. 廠商應於本契約終止後○○個工作天內，訂定基本作業服務與應用軟體之移轉計畫，提交機關審查認可後據以執行。
4. 於本契約終止時，除契約另有約定外，機關得要求廠商為提供本契約各項服務所使用之非機關所有之硬體設備與設施，出售予或出租予機關或機關指定之第三人。出售或出租條件由廠商與相關當事人按取得之成本、使用之狀況與當時市場上新品之價格等商業因素協議之。
5. 於本契約期滿或終止時，機關得要求廠商授權機關繼續使用為提供本



契約各項服務所使用之應用軟體、其他廠商所有或廠商被授權可使用之軟體，廠商不得拒絕之。上述軟體授權條件由雙方協議定之，但不得苛於本契約原規定之條件，或市場上類似軟體授权使用之條件。如協議不成，機關得自本契約期滿或終止之日起○○個工作天，視同廠商已授權而繼續使用上述軟體。

6. 於本契約終止或期滿時，廠商應立即返還以前持有屬於機關所有之資料，或經機關同意在其監督下以自己之費用銷毀所有屬於機關之資料。

7. 於本契約期滿或終止時，屬於廠商所有之硬體設備與設施，機關如不欲承購或承租，廠商須自行取回。廠商如不取回，任憑機關僱工代行處理，其費用由廠商負擔。如有遺留物品，任憑機關依廢棄物處理，因此發生之費用由廠商負擔，機關得自契約價金或履約保證金中扣除。

(十一)本契約終止時，除前款辦理事項外，自終止之日起，雙方之權利義務即消滅。契約解除時，溯及契約生效日消滅。雙方並互負相關之保密義務。

## 第十九條 爭議處理

(一)機關與廠商因履約而生爭議者，應依法令及契約規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以下列方式處理之：

1. 依採購法第 85 條之 1 規定向採購申訴審議委員會申請調解。
2. 契約雙方同意並簽訂仲裁協議書後，依仲裁法規定提付仲裁，並以機關指定之仲裁處所為其仲裁處所。機關同意不同意（由機關於招標時勾選；未勾選者，為不同意）適用衡平原則。除仲裁判斷之評議外，將公開仲裁程序及仲裁判斷書。
3. 依採購法第 102 條規定提出異議、申訴。
4. 提起民事訴訟。
5. 依其他法律申(聲)請調解。
6. 依契約或雙方合意之其他方式處理。

(二)依採購法規定受理調解或申訴之機關：

- 採購法主管機關設立之採購申訴審議委員會
- 臺北市政府採購申訴審議委員會
- 新北市政府採購申訴審議委員會
- 臺中市政府採購申訴審議委員會
- 臺南市政府採購申訴審議委員會
- 高雄市政府採購申訴審議委員會

其他：

(三)履約爭議發生後，履約事項之處理原則如下：

1. 與爭議無關或不受影響之部分應繼續履約。但經機關同意無須履約者不在此限。
2. 廠商因爭議而暫停履約，其經爭議處理結果被認定無理由者，不得就暫停履約之部分要求延長履約期限或免除契約責任。但結果被認定部分有理由者，由雙方協議延長該部分之履約期限或免除該部分之責任。

(四)本契約以中華民國法律為準據法，並以機關所在地之地方法院為第一審管轄法院。

## 第二十條 保密及安全需求

(一) 廠商承諾於本契約有效期間內及本契約期滿或終止後，對於所得知或持有的一切機關未標示得對外公開之公務秘密，以及機關依契約或法令對第三人負有保密義務未標示得對外公開之業務秘密，均應以善良管理人之注意妥為保管及確保其秘密性，並限於本契約目的範圍內，於機關指定之處所內使用之。非經機關事前書面同意，廠商不得為本人或任何第三人之需要而複製、保有、利用該等秘密或將之洩漏、告知、交付第三人或以其他任何方式使第三人知悉或利用該等秘密，或對外發表或出版，亦不得攜至機關或機關所指定處所以外之處所。

(二) 廠商知悉或取得機關公務秘密與業務秘密應限於其執行本契約所必需且僅限於本契約有效期間內。廠商同意本條所定公務秘密與業務秘密，應僅提供、告知有需要知悉該秘密之廠商團隊成員，並應要求該等人員簽署與本條款內容相同之保密同意書。

(三) 廠商在下述情況下解除其依本條所應負之保密義務：

1. 廠商原負保密義務之資訊，由機關提供以前，已為廠商所合法持有或已知且無保密必要者。
2. 廠商原負保密義務之資訊，依法令業已解密、依契約機關業已不負保密責任、或已為公眾所週知之資訊。
3. 廠商原負保密義務之資訊，係廠商自第三人處得知或取得，該第三人就該等資訊並無保密義務。

(四) 廠商保證其派至機關提供勞務之派遣勞工於機關工作期間以及本契約終止後，在未取得機關之書面同意前，不得向任何人、單位或團體透露任何業務上需保密之文件及資料。且廠商保證所派駐人員於契約終止(或解除)時，應交還機關所屬財產，及在履約期間所持有之需保密之文件及資料。

(五)前款所稱保密之文件及資料，係指：

1. 機關在業務上認為不對外公開之一切文件及資料，包括與其業務或研究開發有關之內容。
2. 與廠商派至機關提供勞務之派遣勞工的工作有關，其成果尚不足以對外公布之資料、訊息及文件。
3. 依法令須保密或受保護之文件及資料，例如個人資料保護法所規定者。

(六)廠商同意其人員、代理人或使用人如有違反本條或其自行簽署之保密同意書者，視同廠商違反本條之保密義務。

(七)其餘涉及資訊安全事項，由機關視個案實際需要，依行政院國家資通安全會報技術服務中心（網址：<http://www.icst.org.tw/>）共通規範辦理，例如「政府資訊作業委外安全參考指引」與資訊安全有關事項。

## 第二十一條 其他

(一)廠商對於履約所僱用之人員，不得有歧視婦女、原住民或弱勢團體人士之情事。

(二)廠商履約時不得僱用機關之人員或受機關委託辦理契約事項之機構之人員。

(三)廠商授權之代表應通曉中文或機關同意之其他語文。未通曉者，廠商應備翻譯人員。

(四)機關與廠商間之履約事項，其涉及國際運輸或信用狀等事項，契約未予載明者，依國際貿易慣例。

(五)機關及廠商於履約期間應分別指定授權代表，為履約期間雙方協調與契約有關事項之代表人。

(六)委託採購(由機關於招標時載明，無者免填)

1. 廠商應機關之請求，向第三人購買產品、服務、取得授權者，廠商應盡善良管理人之注意義務處理採購事務，並應於採購前與機關確認始得購買。
2. 廠商應機關之請求，向第三人購買產品、服務、取得授權者，如屬採購法第5條規定事項，應依照採購法辦理。
3. 廠商代機關採購，如依成交售價向機關收取服務費者，其百分比由雙方於採購前協議訂之。

(七)後續擴充(由機關於招標時載明，無者免填)

機關得依採購法第22條第1項第7款規定，就廠商在本契約內所提供之各項服務，保留本契約後續擴充之權利，期限為○○年，上限金額新臺幣○○○萬元整。(需於招標公告一併載明)

(八)本契約未載明之事項，依採購法及民法等相關法令。

# 本契約之附件

## 基本作業服務項目一覽表

(範例，請依個案內容填寫)

大項		中項		小項		說明
1	大型主機	1	線上作業	1	違規罰款處理	駕駛人違規紀錄線上更新、開立繳款收據。
		2	批次作業	1	違規罰款處理	工作日當日所有駕駛人違規紀錄繳款資料彙總

## 基本作業服務項目（範例）

1. 大型與中型電腦主機服務項目
  - 1.1 作業系統維護
  - 1.2 磁帶管理
  - 1.3 資料輸入
  - 1.4 印表與微縮膠片輸出
  - 1.5 報表發送
  - 1.6 測試環境
  - 1.7 作業程序文件化
  - 1.8 作業管制
    - 1.8.1 控制台（Console）操作與監控
    - 1.8.2 時程規劃
    - 1.8.3 自動化時程建置
    - 1.8.4 批次作業管理
    - 1.8.5 報表庫存管理
  - 1.9 硬體設備規劃與安裝
    - 1.9.1 硬體設備升級
    - 1.9.2 硬體設備汰換
    - 1.9.3 硬體設備增添
  - 1.10 系統管理
    - 1.10.1 能量規劃
    - 1.10.2 績效管理
    - 1.10.3 設定（Configuration）管理
    - 1.10.4 庫存管理
  - 1.11 設施管理
2. 系統軟體管理
  - 2.1 系統需求
  - 2.2 系統採購
  - 2.3 驗收測試
  - 2.4 系統維護
  - 2.5 系統升級管理
  - 2.6 系統版本管理
  - 2.7 系統功能擴增
  - 2.8 系統監控
  - 2.9 績效管理
  - 2.10 資料庫管理
  - 2.11 資料庫需求
  - 2.12 資料庫設計
  - 2.13 系統維護
  - 2.14 使用者管理
  - 2.15 能量規劃
3. 通訊管理
  - 3.1 工作範圍
    - 3.1.1 語音通訊

- 3.1.2 數據通訊
- 3.1.3 傳真
- 3.1.4 電子資料交換 (EDI)
- 3.2 技術性需求
- 3.3 語音/數據網路管理
- 3.4 網路連結 (Connectivity) 與作業
- 3.5 頻寬與數據線路管理
- 3.6 硬體設備操作
- 3.7 線路鋪設管理
- 3.8 遠端地點硬體軟體裝設
- 3.9 通訊系統與通訊應用軟體維護
- 3.10 電話總機系統管理
- 3.11 電話分機目錄管理
- 3.12 電話總機人員管理
- 3.13 電話留言與語音郵件管理
- 3.14 通訊服務規劃
- 3.15 通訊服務能量規劃
- 3.16 通訊服務績效管理
- 3.17 通訊服務設施管理
- 4. 區域網路
  - 4.1 技術性需求
  - 4.2 區域網路/伺服器
    - 4.2.1 伺服器管理
    - 4.2.2 作業軟體管理
    - 4.2.3 操作與監控
    - 4.2.4 硬體升級、汰換與新增
    - 4.2.5 軟體升級、汰換與新增
  - 4.3 個人電腦與工作站
    - 4.3.1 伺服器管理
    - 4.3.2 作業軟體管理
    - 4.3.3 供應商管理
    - 4.3.4 硬體升級、汰換與新增
    - 4.3.5 軟體升級、汰換與新增
  - 4.4 線路鋪設
  - 4.5 系統採購
  - 4.6 驗收測試
  - 4.7 系統維護
  - 4.8 系統升級管理
  - 4.9 系統版本管理
  - 4.10 系統功能擴增
  - 4.11 系統監控
  - 4.12 績效管理
- 5. 個人電腦
  - 5.1 服務範圍
    - 5.1.1 桌上型電腦

- 5.1.2 筆記型電腦
- 5.1.3 週邊設備
- 5.1.4 掌上型電腦 (PDA)
- 5.1.5 平板電腦(Tablet PC)
- 5.2 設備維護與汰換
- 5.3 設備移置
- 5.4 辦公室應用軟體管理
- 5.5 個人電腦軟體安裝
- 5.6 個人電腦軟體升級
- 6. 服務中心 (Help Desk)
  - 6.1 服務中心設置地點
  - 6.2 服務範圍
    - 6.2.1 受服務對象
    - 6.2.2 技術性問題諮詢
    - 6.2.3 應用性問題諮詢
  - 6.3 服務提供方式
    - 6.3.1 電話
    - 6.3.2 傳真
    - 6.3.3 網際網路 (電子郵件)
    - 6.3.4 面對面諮詢
  - 6.4 受理服務程序
  - 6.5 提供服務的時程
  - 6.6 服務提供程序
  - 6.7 服務績效追蹤與管理
- 7. 備援與災害復原
  - 7.1 備援需求
    - 7.1.1 備援內容：系統/資料/文件
    - 7.1.2 備援份數
    - 7.1.3 備援內容之新鮮度
  - 7.2 備援程序
  - 7.3 備援資料保管
  - 7.4 災害復原需求
    - 7.4.1 災害復原的程度
    - 7.4.2 災害復原的速度
  - 7.5 災害復原的設備
    - 7.5.1 資訊處理設備容量
    - 7.5.2 電力供應設備容量
    - 7.5.3 通訊服務設備容量
  - 7.6 災害復原程序
  - 7.7 第三方資源之利用
  - 7.8 災害復原演習
- 8. 資訊與通訊安全
  - 8.1 內部資料安全管控
    - 8.1.1 使用者權限設定與更新
    - 8.1.2 使用者代號與密碼管理



- 8.1.3 系統管理者權限設定與更新
- 8.1.4 使用紀錄之登錄與查考
- 8.2 內部實體安全管控
  - 8.2.1 電腦中心之安全防護
  - 8.2.2 安全敏感地點之門禁管理
- 8.3 外部入侵與干擾之防範
  - 8.3.1 防火牆建置與維護
  - 8.3.2 外部非友善性接觸之登錄與解讀
  - 8.3.3 外部入侵後之復原程序
- 9. 共通性管理與服務需求
  - 9.1 問題管理
  - 9.2 改變管理
  - 9.3 供應商管理
  - 9.4 品質保證程序
  - 9.5 服務稽核
  - 9.6 教育訓練

## 硬體設備維護內容（範例）

1. 本案維護標的設備，於契約期間（自決標次日起至○○○年○○月○○日止）負維護之責，使其能經常保持良好而可用之狀況，設備故障時，須負責修復至正常運作。修護期間須提供同等級備品替代運作，以利服務順暢運作。
2. 契約服務期間，廠商需一併提供機關維護設備有關之技術諮詢服務。
  - 機關上班時間：(上午○○時○○分至下午○○時○○分，中午休息時間為中午○○時○○分至下午○○時○○分)
  - 例假日時間：(上午○○時○○分至下午○○時○○分)
  - 其他時間：
3. 臨時故障修復：維護廠商到機關服務時間為週一至週五上班時間(8:30-17:30)，機關發現維護標的設備有故障致不能運作時，得隨時在服務時間內以電話通知廠商維修。遇有緊急情況時，廠商接獲通知後，須於上班時間 2 小時內到機關服務，並於同一電話通知後 4 小時內維修完畢，否則須提供同級(含)以上備品替用，使標的物回復正常運作，至故障設備修復完成。
4. 維修紀錄：維護服務完成後須填寫維護及維修紀錄，紀錄內容包含維護情形、設備狀況、故障時間、處理方式及復原時間等。
5. 定期保養：保養維護週期為每季 1 次，不足一季以一季計算，保養維護時程由雙方協議排定，但以上班時間為原則，且不影響機關正常作業；保養時各項設備至少需檢測以下項目並作成保養紀錄。

設備名稱 檢測項目	防火牆	不斷電 裝置	網路多 工器	網路交 換器	主機系 統	磁碟控 制器	網路介 面	視頻監 視器
紀錄檔檢視	V			V		V		V
時間校正				V				V
燈號檢查	V	V	V	V	V	V	V	
故障排除	V	V	V	V	V	V	V	V
設定檔設定 及調整更新	V			V		V		V
電池容量 及負載檢測		V				V		
硬碟容量檢 測						V		V

配合機關組織改造，機房內維護標的主機、網路設備因需搬遷異動時，廠商須提供機房內部移機及環境設定調整服務。

## 機關提供硬體設備一覽表

設備名稱	廠牌及型號	數量	製造年份	現存處所	功能及瑕疵說明

## 基本作業服務水準

(範例，請依個案內容調整)

大項	中項	小項	說明
大型主機	線上作業	違規罰款處理	駕駛人違規紀錄更新、開立繳款收據。
服務水準說明			
1. 於每一工作日上午八時至下午七時服務可用率(Availability)達到 98.5%。			
2. 駕駛人違規罰款紀錄查詢、更新系統反應時間在 5 秒內完成。			

大項	中項	小項	說明
大型主機	批次作業	違規罰款處理	違規罰款紀錄彙總處理
服務水準說明			
1. 應於每一工作日下午七時前全部完成。			
2. 錯誤率每 1000 筆不得超過 3 筆。			

## 機關指定服務地點一覽表

地點名稱	地址	電話 / 傳真

### 廠商資訊業務委外服務團隊成員名冊

廠商及分包商 名稱及地址	廠商及分包 廠商國別	姓名	職稱	年齡	國籍	學歷/ 經歷	負責工作項目

## 保密同意書

茲緣於簽署人.....（簽署人姓名，以下稱簽署人）參與.....（廠商名稱，以下稱廠商）得標.....（機關名稱）（以下稱機關）資訊業務委外案.....（案名）（以下稱「本案」），於本案執行期間有知悉或可得知悉或持有政府公務秘密及業務秘密，為保持其秘密性，簽署人同意恪遵本同意書下列各項規定：

第一條 簽署人承諾於本契約有效期間內及本契約期滿或終止後，對於所得知或持有一切機關未標示得對外公開之公務秘密，以及機關依契約或法令對第三人負有保密義務之業務秘密，均應以善良管理人之注意妥為保管及確保其秘密性，並限於本契約目的範圍內，於機關指定之處所內使用之。非經機關事前書面同意，不得為本人或任何第三人之需要而複製、保有、利用該等秘密或將之洩漏、告知、交付第三人或以其他任何方式使第三人知悉或利用該等秘密，或對外發表或出版，亦不得攜至機關或機關所指定處所以外之處所。

第二條 簽署人知悉或取得機關公務秘密與業務秘密應限於其執行本契約所必需且僅限於本契約有效期間內。簽署人同意公務秘密與業務秘密，應僅提供、告知有需要知悉該秘密之履約廠商團隊成員人員。

第三條 簽署人在下述情況下解除其所應負之保密義務：

原負保密義務之資訊，由機關提供以前，已合法持有或已知且無保密必要者。

原負保密義務之資訊，依法令業已解密、依契約機關業已不負保密責任、或已為公眾所知之資訊。

原負保密義務之資訊，係自第三人處得知或取得，該第三人就該等資訊並無保密義務。

第四條 簽署人若違反本同意書之規定，機關得請求簽署人及其任職之廠商賠償機關因此所受之損害及追究簽署人洩密之刑責，如因而致第三人受有損害者，簽署人及其任職之廠商亦應負賠償責任。

第五條 簽署人因本同意書所負之保密義務，不因離職或其他原因不參與本案而失其效力。

第六條 本同意書一式叁份，機關、簽署人及.....（廠商）各執存一份。

簽署人姓名及簽章：

身分證字號：

聯絡電話：

戶籍地址：

所屬廠商名稱及蓋章：

所屬廠商負責人姓名及簽章：

所屬廠商地址：

中 華 民 國      年      月      日

## 保 密 切 結 書

立切結書人\_\_\_\_\_（簽署人姓名）等，受\_\_\_\_\_（廠商名稱）委派至\_\_\_\_\_（機關名稱，以下稱機關）處理業務，謹聲明恪遵機關下列工作規定，對工作中所持有、知悉之資訊系統作業機密或敏感性業務檔案資料，均保證善盡保密義務與責任，非經機關權責人員之書面核准，不得擷取、持有、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，絕無異議。

- 一、未經申請核准，不得私自將機關之資訊設備、媒體檔案及公務文書攜出。
- 二、未經機關業務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機關網路。若經申請獲准連接機關網路，嚴禁使用數據機或無線傳輸等網路設備連接外部網路。
- 三、經核准攜入之資訊設備欲連接機關網路或其他資訊設備時，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。
- 四、廠商駐點服務及專責維護人員原則應使用機關配發之個人電腦與週邊設備，並僅開放使用機關內部網路。若因業務需要使用機關電子郵件、目錄服務，應經機關業務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機關業務相關人員之確認並代為申請核准。
- 五、機關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。
- 六、本保密切結書不因立切結書人離職而失效。
- 七、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，立切結書人所屬公司或廠商應負連帶賠償責任。

立切結書人：

姓名及簽章 身分證字號 聯絡電話及戶籍地址

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

立切結書人所屬廠商：

廠商名稱及蓋章 廠商負責人姓名及簽章 廠商聯絡電話及地址

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

填表說明：

- 一、廠商駐點服務人員、專責維護人員，或逗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（以授課時需連結機關網路者為限）及經常到機關洽公之業務人員皆須簽署本切結書。
- 二、廠商駐點服務人員、專責維護人員及經常到機關洽公之業務人員每年簽署本切結書乙次。

中 華 民 國      年      月      日



## 同意書

本人同意任職\_\_\_\_\_（廠商名稱）期間內在職務上所為之著作，  
以職務所屬廠商為著作人。本人同意對上開著作，職務所屬廠商享有著作財產  
權及著作人格權。

簽署人姓名及簽章：

身分證字號：

戶籍地址：

聯絡電話：

所屬廠商名稱及蓋章：

所屬廠商負責人姓名及簽章：

所屬廠商地址：

中 華 民 國      年      月      日

禁止分包工作項目一覽表（得標廠商應自行提供項目）

基本作業服務項目編號			工作說明
大項	中項	小項	

廠商分包廠商一覽表

分包廠商名稱及地址	分包商國別	分包工作事項說明	基本作業服務項目編號		
			大項	中項	小項