

最高法院檢察署

104 年度伺服器主機、個人電腦及週邊設備委外維護勞務採購案
建議書徵求說明書 (RFP)

最高法院檢察署
中華民國 104 年 3 月

目 錄

一、前言.....	3
二、專案概述.....	3
(一) 專案名稱.....	3
(二) 專案時程.....	3
(三) 專案目標.....	3
(四) 專案駐點維護人員需求.....	4
(五) 設備維護工作需求.....	4
(六) 技術及諮詢服務工作需求.....	6
(七) 專案服務時間.....	7
三、服務水準.....	7
四、管理需求及罰則.....	7
五、安全控管需求.....	9
六、智慧財產權歸屬.....	9
七、建議書製作規定.....	10
(一) 一般規定.....	10
(二) 裝訂及交付.....	10
(三) 建議書內容.....	11

一、前言

為維持最高法院檢察署(以下簡稱本署)各科室之個人電腦、週邊設備及電腦主機房伺服器主機正常運作，爰辦理「最高法院檢察署 104 年度伺服器主機、個人電腦及週邊設備委外維護勞務採購案」。

二、專案概述

(一) 專案名稱

「最高法院檢察署 104 年度伺服器主機、個人電腦及週邊設備委外維護勞務採購案」(以下簡稱「本專案」)。

(二) 專案時程

履約期限自 104 年 5 月 1 日起至 104 年 12 月 31 日止，如決標日晚於 104 年 5 月 1 日，則履約期限自決標次日起算共計 8 個月。

(三) 專案目標

維持本署(含特別偵查組、土城檔案室)之個人電腦、週邊設備及電腦主機房伺服器主機正常運作，並提供各項資訊設備之保固及即時修護機制，以利本署資訊業務之正常推展。

(四) 專案駐點維護人員需求

(1)廠商應每公務上班日上午 8 時 30 分至下午 5 時 30 分(例假日除外)至少派駐 1 名維修人員於本署，俾隨時進行維護工作，所派人員需為專職人員(非工讀生或兼職人員並

自備交通工具往返本署及署外辦公室)，其派駐本署服務人員須具備電腦硬體裝修丙級技術士或（Microsoft）MCSE 證照及實際電腦維修 2 年以上之經驗並可完全配合工作時間調度，派駐本署之人員需經本署資訊室同意。

- (2) 如因維護工作太多或其他原因以致無法依時限完成時，廠商應隨時加派人員加班在期限內完成工作。
- (3) 廠商應於本專案決標日後 10 個工作天內提交建議書徵求說明書推薦駐署人員之簡歷（含維護經驗、技術、證照及學經歷、勞健保證明、休假代理人員等資料）供本署審查並簽署保密切結書（保密切結書如附件一）。
- (4) 本署人員於發現標的物故障時得以電子郵件、口頭、電話或書面通知到場進行檢修，廠商駐點人員接獲通知如非有工作排程進行中，應立即到場服務。

(五) 設備維護工作需求

- (1) 本專案之維護標的範圍包括本署各科、室、特別偵查組及土城檔案室(上述維護處所位置於台北市及新北市地區)辦公處所設置之個人電腦及週邊設備、電腦主機房伺服器主機等資訊設備，本專案除需提供附件二所列之維護標的之保固維護外，另設置於上揭辦公處所尚於保固期中之個人電腦、伺服器主機及週邊設備等，廠商仍需負責異常狀況初步檢測處理、病毒處理、應用軟體安裝及環境設定或系統安裝、資料庫平台建置及各式電子檔、資料庫備份及轉移等服務(不含硬體零件之換修)。
- (2) 廠商應於維護服務契約生效日起 3 個月內完成本署各辦公處所(如上揭示處所)之各項硬體及週邊等設備(含保

固期內之設備)詳細資料(含設備名稱(廠牌及型號)、IP、財編等資料)清查建立清冊並提供電子檔。並須配合本署需求，製作標的物資料標籤及張貼(如設備名稱(廠牌及型號)、維護廠商、維護期間、維修電話等資料)完成張貼並定期(每月)異動更新資料。

- (3) 廠商應每季提供定期保養，並依本署要求提供如維護標的物之清潔、調整、潤滑檢視測試工作或更換零件等預防保養服務，並配合本署資安政策相關設定之檢測；以維持標的物正常運作功能。並核對更新前點**維護標的清冊(含各項設備最新 IP 明細表)電子檔案**。
- (4) 本專案維護費包括標的物更換零件費用，惟不包括消耗性用品(一般消耗性紙張、磁片、色帶、碳粉匣、光鼓、電池)及標的物以外之電氣設備費用。
- (5) 故障檢修包括測試和修復故障設備。應於接獲通知後 2 小時內到達指定處所進行修護並應於 8 小時(公務時間)內完成修復，如有零件更換或為檢測必要須攜回時，廠商應於 3 個工作天內提供同型或更高等級機種，並負責相關之設定及安裝，確認替代設備可供業務正常使用。
- (6) 本專案維護期限屆滿時，如故障檢修尚未完成，廠商應繼續執行至完成該次檢修工作為止，並不得向本署另行收費。
- (7) 廠商因維護標的物而汰換之零件設備歸廠商所有(不含硬碟)，新換之零件設備歸本署所有。
- (8) 廠商人員維護工作中，如對本署設備造成損壞，應由廠商負責修復或更換新品。

(六) 技術及諮詢服務工作需求

- (1) 廠商應提供本署(本案維護範圍處所)之伺服器主機、個人電腦、印表機及週邊等設備之第 1 線檢修(保固期中之設備不含零件換修)及相關技術及諮詢服務,且維護範圍不以本專案維護標的之設備為限。
- (2) 廠商應配合本署提供之電腦病毒防毒軟體之常駐偵測設定每季進行檢查,如感染病毒或意外造成損毀,應協助解毒及相關之系統重建工作,並依本署需求定期(每月)提供筆記型電腦病毒碼更新服務。
- (3) 廠商應配合本署之應用系統推展,協助安裝及環境設定(如法務部部頒造字檔下載安裝)等服務,如遇有軟體本身設計所造成之安裝或使用問題,應回報本署出面協調軟體公司共同解決之。
- (4) 本署使用者提出需求時,廠商應對下列軟體提供基本操作指導:
 - 1、Microsoft WindowsXP、2000、2003、2008、2012 及 Windows 7、Windows 8 等作業系統。
 - 2、Microsoft Office 及其他文書編輯、報表製作等軟體。
 - 3、有關本署合法購置之各項軟體如 VMware, Symantec System Recovery 等之使用及操作。
- (5) 本署個人電腦汰換或異動時,廠商應協助進行使用者資料轉置及相關之汰換設備整理、資料清除等工作。
- (6) 本署應業務需要得搬動、遷移設備時,廠商應予協助遷移及安裝測試工作。

- (7) 本署每年進行災難回復演練作業時，廠商應依本署需要到場協助相關演練作業及系統重建、回復等工作。
- (8) 廠商應配合本署現有之資料庫(Oracle 8.0.5、SQL 2000 及 SQL 2008 等)及備份軟體(ARCserve、Symantec LSR 等)提供完善之備份及還原服務。
- (9) 廠商應配合本署資訊安全規定，辦理各項資訊設備資產清查及風險評鑑等相關資安作業。
- (10) 其他由本署資訊室指派之相關事項。

(七) 專案服務時間

- (1) 公務上班日上午 8 時 30 分 至下午 17 時 30 分，惟現場維護作業如有影響本署系統維運之虞者，應配合本署指定之時間進行。
- (2) 每年至少提供 5 次 (含) 以下例假日叫修服務。

三、服務水準

- (1) 為保障本專案設備可用率，廠商所提供維護服務之伺服器主機在履約期間整體可用率須達 99.5% 以上。系統可用率 (365 天，每天以 24 小時計) 為計算單位，伺服器主機硬體故障，造成該主機停機或作業全部停頓情形全年累計不得超過 48 小時，超過部分每小時得計罰契約總價款 0.1%。
- (2) 廠商於履約中，其履約品質應依契約及本說明書文件規範嚴予控制。

四、管理需求及罰則

- (一) 廠商需於契約開始後每個月 5 日前，交付前 1 個月維護

紀錄及相關工作紀錄，俾供審查履約情形。

- (二) 廠商指派參與本專案主要成員（如駐點服務人員或專案備援人員），需為廠商提交建議書內所提交人員為準，不得任意更換，若需更換需經本署資訊室書面同意，未經本署資訊室書面同意更換者，每退出 1 人或更換 1 人應交付本署本採購案總價款 3%之懲罰性違約金。
- (三) 廠商履約服務人員對於所應履約之工作有不適任之情形者，本署得書面通知要求更換，廠商不得拒絕，並須於接獲本署書面通知 15 日曆天內提出更換人選義務，逾期未提更換人選者，本署得對廠商按日曆天計罰本案總價款之 0.5%，若已提更換人選，惟經本署篩選認為人選不適當時，廠商仍應於接獲書面通知 15 日曆天內重提人選，逾期未提更換人選者，本署得對廠商按日曆天計罰本案總價款之 0.5%，若連續兩次重提人選仍不符本署需求者，本署得另對廠商計罰本案總價款 3%之懲罰性違約金。本署接受替換人選後，廠商應採新舊人選並行作業至少 5 工作天。
- (四) 廠商服務人員執行工作期間應遵守本署及上級機關工作規範（如法務部相關資安管理規定等），並確保維護本署各項資訊作業之安全。若有違反，除情形較輕微經本署認定得先予以告誡乙次免予計罰外，每次計罰本案總價款之 3%。如因嚴重疏失造成本署各項資訊作業與文件、資料之毀損，廠商須負賠償責任。
- (五) 廠商未依本專案契約及本說明書規定提供服務或未將故障標的物修護完成並使其正常運作者，每逾 1 日得按契約計罰總價款 0.3%之逾期違約金。

- (六) 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，經本署同意後，始可免罰。

五、安全控管需求

- (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」、法務部及本署資訊安全管理系統 (ISMS) 之系統安全規範相關規定辦理。
- (二) 廠商維護服務人員於本署服務期間，須遵守本署各項規定，本署亦得對廠商內部涉及本專案人員，設施與作業管理程序等進行不定期資安稽核作業，如有違反本署規定，例如違反本署資安規定等造成相關單位或人員發生損害時，維護服務人員須負損害賠償責任，廠商亦須負連帶損害賠償責任。
- (三) 廠商作業發生意外時，除應立即採取搶救、復原、重建及對本署與第三人之賠償等措施外，並應在事故發生時立即告知本署，並在 24 小時內告知回復情形，如本署在現場有指示時，廠商應遵照辦理。
- (四) 廠商對於所知悉本署之業務機密不得洩漏或以任何方式移交給第三人，否則應就本署因此產生之損害負賠償責任，其涉及刑事責任者，並移送法辦。
- (五) 廠商須於建議書提出履行本專案之資訊安全策略建議及作法。

六、智慧財產權歸屬

- (一) 廠商為本專案經常性維護工作之需，於本署資訊設備安

裝使用之軟體，應提供本署合法授權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，本署取得永久無償使用權利。

- (二) 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，致使本署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，且有協助本署訴訟之義務。
- (三) 本署經廠商提供所獲得之經驗、文件等可自行運用，毋須經由廠商同意。

七、建議書製作規定

(一) 一般規定

廠商於製作建議書時，其製作格式應遵循下列規則：

- 1、廠商所撰寫的「建議書」內容必須涵蓋本建議書徵求文件「建議書大綱」之規定。「建議書」須以中文撰寫，佐證資料可為英文。
- 2、須將「評選項目與建議書頁次對照表」置於廠商所交付之「建議書」封面次頁。

(二) 裝訂及交付

廠商之「建議書」，其裝訂及交付規定如下所述：

1. 裝訂

- (1)「建議書」封面及內頁均使用 A4 尺寸紙張製作及裝訂，並以電腦印表機橫式繕打。
- (2) 封面註明廠商名稱、本專案名稱及建議書提出日期。
- (3) 建議書一式 8 份，並不得以活頁方式裝訂。

2. 一般規定

(1)各受邀廠商提送之「建議書」所有權歸本署所有，但在決標前，本署對廠商之「建議書」負有保密責任。

(2)本署不負擔受邀廠商因準備「建議書」所發生（衍生）之任何費用。

(三) 建議書內容

目錄：詳列建議書之綱要、附件及頁次

壹、前言

貳、專案概述

1. 專案名稱

2. 專案目標

3. 專案範圍

4. 專案時程

參、公司財務及管理能力的

公司之資本額、公司組織及營運概況、財務狀況、管理制度(含資訊安全作業)、人員素質及組成、對本專案設備維護之管理方式(如設備維護管理系統等)及服務反應時間。

肆、公司過去維修實績

公司過去履約績效(如實績契約包含維護項目、金額、數量)及客戶滿意度。

伍、駐點服務人員技術及素養

證照、年資、學經歷、操作經驗、實績及評價及對本案標的物之維護技術能力。

陸、維修零件取得及備品之供應

取得之方便性、庫存種類、廠牌、規格、數量及金額、庫存管理能力（調度能力、供應來源）。

柒、技術支援能力及資訊安全管理

技術支援團隊及備援人力之架構及能力。

對本案資訊安全策略建議及作法。

捌、優規服務

提供優於本建議書徵求說明書之額外服務項目。

玖、價格

根據零件之維修成本及駐署服務人員預估費用等項目，以作為審查時之參考。

※廠商之成本建議應與投標價格一致，若與投標價格不同時，依投標價格為準。

附件 1：保密切結書

附件 2：104 年度（本專案）維護標的清冊一覽表

附件 3：評選項目與建議書頁次對照表