

法務部矯正署高雄第二監獄

105 年度資訊設備軟硬體委外維護服務案

工 作 說 明 書

壹、服	務	目	的
貳、服	務	處	所
參、服	務	範	圍
肆、服	務	內	容
伍、服	務	期	間
陸、服	務	時	間
柒、保	密	及	安
捌、其		全	責
			任
			他

(本說明書效力等同於合約)

壹、服務目的

維護服務工作委託承商(以下簡稱廠商)維持法務部矯正署高雄第二監獄(以下簡稱機關)電腦主機及相關設備、設施、資訊網路及各科室資訊系統設備之正常運作，確保機關各項業務推展。

貳、服務處所

法務部矯正署高雄第二監獄監獄(高雄市燕巢區正德新村 1 號)

參、服務範圍

廠商派駐駐點資訊工程師壹名：服務範圍包括負責機關資訊軟硬體維修、更新、安裝(含異動登入管理)協助系統網路維運及資訊安全維護，各項資訊週邊設備維護等事項。

肆、服務內容：

廠商服務人員(含固定駐點工程師及其它支援人員)須在機關統計室監督及調派之下，執行下列工作：

- 一、伺服器主機硬體維護：電腦主機房各項伺服器主機其週邊設備之維護。
- 二、電腦設備發生偶發狀況(如電腦中毒、集體當機、多台電腦移機或新進設備等)時，應增派具相當專業能力之人力協助駐點工程師儘速完成工作。
- 三、網路連線狀況監控維護：機關內、外網路連線狀況之監控與維護，並應協助解決連線故障。
- 四、提供及配合所有電腦設備之維護，使之正常運作(不含硬體汰換所需材料之費用)。
- 五、維護、安裝、更新機關合法所使用之軟體及系統，使之正常運作。
- 六、配合機關資訊安全內部稽核，協助處理資訊財產清查及資料整理，提供各種資訊安全預防措施。
- 七、諮詢服務：提供機關使用者有關電腦軟、硬體技術資訊、資訊設備及週邊環境條件等之諮詢服務。

八、所有連線電腦之作業系統漏洞掃描及修補；電腦非法軟體、後門程式及病毒之移除。

九、協助維護機關資訊網頁，使之正常運作。

十、其他經機關統計室交付辦理之相關事項。

伍、服務期間

自民國 105 年 2 月 1 日起至 105 年 12 月 31 日止。

陸、服務時間

每週一至週五(國定例假日除外)上班日，每日 8 小時(上午 8:00 至 12:00 及下午 1:30 至 5:30 止)。非上述約定之維護時間，廠商同意提供緊急連絡方式及緊急維修，如非上班時間內之緊急維修時間可折抵上班時間。

柒、保密及安全責任

- 一、廠商及其履約輔助人，於履約期間應遵守機關工作規範，並密切維護各項軟硬體設備、應用系統及資料庫之安全。如因故意或重大過失造成本監軟硬體設備、應用系統或資料庫之毀損，廠商須負賠償與法律責任。
- 二、廠商及其履約輔助人，對於所知機關之業務機密、電腦資訊、個人資料、設施佈置、人員配置等涉及公務之事項，均應負責保密，不得洩漏、任意修改、存取或以任何方式交與第三人，否則應就機關所生之損害負賠償責任，其涉及刑事責任者，並移送法辦。
- 三、廠商所派人員（含駐點工程師及支援人員）應於進入機關服務前，應簽署機關所訂定之保密切結文件，並由廠商具保。
- 四、廠商所派人員（含駐點工程師及支援人員），於履約期間出入機關辦公場所時，須配戴識別證，以供人員安全控管及掌握。

捌、其他

- 一、**資訊維護廠商**：應具備網路各項伺服器設備整合能力及配合機關日後資訊設備軟硬體升級之維護管理能力。負責派遣資訊工程師駐點，並負責完成本規範及工作說明、契約條款等之一切支援勞務、技術、材料、工具配備及維護所需事項。

相關資訊設備等，如於合約期間內以向原廠或經一般市場認可相容性而裝設增購或有汰舊換新時，不論數量是否增減，增、換裝工作完成後保養維護費不調整，廠商應繼續維護工作至契約期滿。

二、**駐點資訊工程師**：須具備大專以上畢業、取得行政院勞委會資訊乙級以上或具 CCNA、MCSE、RHCE 證照及從事資訊相關維護工作經驗 2 年以上資格，經機關評鑑適任之人員。並應熟習以下之硬體設備及軟體相關維護及諮詢：

(一) 硬體設備

1. 主機伺服器
2. 印表機
3. 路由器
4. 網路交換器
5. 網路集線器
6. 不斷電系統
7. 個人電腦
8. 筆記型電腦
9. 掃描器

(二) 軟體操作

1. 網路類：熟悉網路架構及 TCP/IP 之相關設定。
2. Windows Server 系列、Linux Server
3. Windows OS 系列
4. MS Office 系列
5. Flash、HTML
6. 防毒軟體
7. 其他合法之軟體。

三、**駐點工程師於規定服務時間內，不得中斷服務，如有請假時，應事前通知機關，廠商應於知悉工程師有請假情事時，即應預先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。**但遇有急病或緊急事故不及事先請假者，得委託他人代辦請假手續，經機關統計室核准，始完成請假手續。

若當次請假 1 日（含）以內，且經機關統計室同意不必派員代理時，當月服務價款應就駐點工程師維護費比例扣減計算（平均月維護費÷240 小時= 元/小時）。若請假超過 1 日時，廠商未指派相同資格及能力人員代理，視同逾期違約，除扣減無人服務期間之維護費外，每日另外計罰新台幣 500 元至改善為止。

- 四、廠商派遣駐點工程師非經機關同意不得任意更換；駐點工程師對於所應履約之工作有不適任之情形或態度不佳者，機關得要求更換，廠商不得拒絕。廠商須於機關通知後 3 個工作天內，履行更換符合機關需求條件人選之義務，如廠商於更換人員確有困難時，欲提出因應方案，應經機關同意，未更換者經機關認定情節重大，視同逾期違約，除扣減無人服務期間之維護費外，每日另外計罰新台幣 500 元至改善為止，逾 2 星期仍未改善者，機關得終止或解除維護服務合約。廠商在首次提報駐點工程師，未符合資格處理方式亦同。
- 五、若維護服務合約期限到期，尚未簽定下一年度維護服務合約時，得先暫延用本維護服務合約，按月甲方給付乙方維護服務合約費至簽定新合約為止(但以 3 個月為限)。