勞動部勞工保險局「116年業務諮詢系統資通安全升級暨維運服務案」公開閱覽文件

廠商意見回覆表

案號：115116001655

備註：本案意見回復僅供參考，各項修正具體內容及文字，以正式公告之招標文件為準。

項次	文件章節	頁次	條文內容	廠商建議修改	廠商意見	機關意見回覆
1	建議書徵求說明書，第壹章第二節之二	3	二、遵循資通安全管理法，以達ISO/IEC 27001規範：依循ISMS管理制度，將系統安全防護等級由「普級」提升至「中級」，是須進行硬體擴充、系統網路區隔、原廠硬體保固、軟體授權、後送系統EOS改寫與重建及進行漏洞修補與組態管理評估等資訊升級作業。	二、遵循資通安全管理法，以達ISO/IEC 27001規範：依循ISMS管理制度，除本案主系統維持「普級」外，針對『後送系統』之安全防護等級提升至「中級」，是須進行硬體擴充、系統網路區隔、原廠或廠商硬體保固、軟體授權、後送系統EOS改寫與重建及進行漏洞修補與組態管理評估等資訊升級作業。	(1)現行招標文件敘明「將系統安全防護等級由『普級』提升至『中級』」，語意上易使人誤解為本案全系統皆須整體提升至「中級」防護基準。然依專案實際規劃，本案資通系統整體防護需求等級實為「普級」，僅其中「後送系統」部分需符合「中級」防護規範。 (2)現行文字載明「原廠硬體保固」，惟實務上部分硬體設備之維護運作可由「原廠或廠商」提	本局將修改文件內容，以避免誤解。

項次	文件章節	頁次	條文內容	廠商建議修改	廠商意見	機關意見回覆
					供具同等效力之保固服務。若限定僅能由「原廠」提供，可能增加非必要之維護成本，且108 年硬體設備原廠已不提供原廠保固僅能提供廠商保固，故建議將依設備實際情形提供原廠或廠商保固。	
2	建議書徵求說明書第參章第二節之三（一）	12、13	(一)語音導航服務調整作業工程 因應各項給付規定及查詢資料服務流程異動，辦理 Gateway、辨識核心、語意理解、意圖更新自動化及 AI 訓練師工具等相關程式之參數調整與辨識率優化。另配合本局語音導航服務不定期調整需求，辦理IVR 流程、語音播放內容、按鍵設定、路由及	(一)語音導航服務調整作業工程 因應各項給付規定及查詢資料服務流程異動，~~辦理 Gateway、辨識核心、語意理解、意圖更新自動化及 AI 訓練師工具等相關程式之參數調整與辨識率優化。另~~配合本局語音導航服務不定期調整需求，辦理IVR 流程、語音播放內容、按鍵設定、路由及	因勞保局電話語音導航服務(按 8)語音導航互動流程會於 116 年排定時程，進行語音互動改為按鍵式模式作業，故AI 訓練師工具等相關程式之參數與辨識率優化等都會因為按鍵式互動方式而不用再優化NLP/STT 等辨識率議題存在。	(1)維持原內容。 (2)說明:本項為本專案內容。

項次	文件章節	頁次	條文內容	廠商建議修改	廠商意見	機關意見回覆
			轉接等相關參數調整，並就調整後之語音辨識（STT)、語音合成(TTS)及交換機介接功能進行驗證，包括辨識結果、語音合成、路由、轉接及通話等功能，以確保調整後各項服務正常運作。	轉接等相關參數調整，並就調整後之語音辨識（STT)、語音合成(TTS)及交換機介接功能進行驗證，包括辨識結果、語音合成、路由、轉接及通話等功能，以確保調整後各項服務正常運作。		
3	建議書徵求說明書第參章第二節之三（五）	14	(五)語音服務 IVR 提供語音導航或按鍵式方式語音服務包含法規諮詢服務與查詢資料服務，提供語音 IVR，以語音導航或按鍵式情境流程進行服務民眾，並配合本局法令修正，提供 IVR 及知識點修正等維護作業。	(五)民眾撥打 (02)23961266 之按 8 後的 IVR 提供按鍵式方式進行服務 ~~語音服務~~IVR 包含法規諮詢服務與查詢資料服務，提供~~語音~~IVR，以~~語音導航或~~按鍵式情境流程進行服務民眾，並配合本局法令修正，提供 IVR ~~及知識點~~修正等維護作業。	(02)23961266 按 8 後的 IVR，只剩下按鍵式方式進行與民眾語音互動服務，即無按 8 的 ASR 與 NLP。	(1)維持原內容,僅修正文字錯誤。 (2)說明:本項為本專案內容。
4	建議書徵	29	附錄二：資訊服務費用	錄二：資訊服務費用估	現行文字載明「原廠硬	本意見同意採納，並將

項次	文件章節	頁次	條文內容	廠商建議修改	廠商意見	機關意見回覆
	求說明書		估算表 原廠硬體保固	算表 原廠或廠商硬體保固	體保固」,惟實務上部分硬體設備之維護運作可由「原廠或廠商」提供具同等效力之保固服務。若限定僅能由「原廠」提供，可能增加非必要之維護成本，且108 年硬體設備原廠已不提供原廠保固僅能提供廠商保固，故建議將依設備實際情形提供原廠或廠商保固。	修改相關文件內容。
5	契約書 第 7 條 六、維護時間	19	■本專案服務異常或設備故障，但不影響本局作業，廠商須於接獲通知（不限形式）後 24 小時（含）內完成修復，或提供同等級或以上替代品，同一設備使用替代品次數 1 年不得超過 3 次，如超過規定次數，依第 15 條第 2 款核計	本專案服務異常或設備故障，但不影響本局作業，廠商須於接獲通知（不限形式）後於機關上班日 7 日（含）內完成修復，或提供同等級或以上替代品，同一設備使用替代品次數 1 年不得超過 3 次，如超過規定次數,依第 15 條第	因異常不影響貴局作業，如遇此狀況為假期前，或特殊情境需要查修，此項恐會影響服務修復之狀況，導致連續罰款。	維持原內容，惟就故障修復條件增訂說明。

項次	文件章節	頁次	條文內容	廠商建議修改	廠商意見	機關意見回覆
			違約金。	2 款核計違約金。		
6	契約書 第 13 條 一	40	一、保固期：本履約標的（項目：業務諮詢系統資通安全升級部分）自全部完成履約經驗收合格日之日起，由廠商保固 1 年。	一、保固期：本履約標的資通安全服務之項目；不包含硬體設備保固與軟體訂閱制授權；全部完成履約經驗收合格日之日起，由廠商保固 1 年。 二、履約標的屬人力維運服務（含系統維運、駐點及諮詢服務人力等）部分，自契約開始即進行人力維運服務迄至契約期滿，即為完成人力維運服務履約。	本案履約內容包含「資通安全服務」及「人力維運服務」兩類，現行條文以「本履約標的」概括約定保固，範圍未予區分，易被解釋為經驗收合格日之日起再提供保固 1 年。 資通安全部分項目含有硬體設備保固與軟體訂閱授權，若經驗收合格日之日起，須再提供 1 年保固將增加專案成本。 人力維運服務屬勞務行為，於履約期間即開始進行維護等相關作業；若仍須保固，將需提高專案成本及報價。	本意見部分同意採納，並依本局專案需求修改相關文件內容。

項次	文件章節	頁次	條文內容	廠商建議修改	廠商意見	機關意見回覆
7	契約書 第 13 條 四	40	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。	~~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。~~	保固期內如因瑕疵致無法使用，該期間已依契約服務水準規定核計違約金；若同一期間復不計入保固期而延長保固，廠商將就同一事由同時承擔違約金及保固延長之責任，似有重複課責之虞。建議同一無法使用期間僅以違約金計罰，以符比例原則。建議刪除本款，或明定已計罰違約金之期間不另延長保固。	1.維持原內容。 2.說明：本項為本專案內容。
8	契約書 第 15 條	45	(評估項目) 系統可用率 (評斷方式) 單日累計故障時數（不滿 1 小時以 1 小時計)，每日不得超過 4 小時 (要求基準) 每日統計	(評估項目) 系統可用率 (評斷方式) 單日累計故障時數（不滿 1 小時以 1 小時計)，每日不得超過 4 小時 (要求基準) 每日統計	建議維持與 115 年度計罰原則，每逾 4 小時計 1 點。	(1)維持原內容。 (2)說明:本項為本專案內容。

項次	文件章節	頁次	條文內容	廠商建議修改	廠商意見	機關意見回覆
			(違約金計點) 超過規定時限計 2 點之後每逾 1 小時計 1 點	(違約金計點) 每逾 4 小時計 1 點		