



衛生福利部食品藥物管理署  
107 年度「消費者知識暨詢答服務平台技術  
整合研究計畫」  
需求說明書

中華民國 106 年 11 月

# 衛生福利部食品藥物管理署

## 107 年度「消費者知識暨詢答服務平台技術整合研究計畫」 需求說明書

### 壹、 背景說明（計畫緣起）：

本署業於 100 年 7 月建置「食品藥物消費者知識服務網暨詢答系統」，持續提供食品藥物相關資訊取得管道，宣導民眾正確食品及用藥安全資訊。鑑於近年本署官網資訊多元、民眾閱覽習慣及陳情檢舉需求之改變，上開系統除持續提供符合各界需求之查詢及知識網站平台外，將同步進行與本署官網、電子表單系統等相關技術整合研究，以期達成藉由單一網站提供周全服務之便民目標，並提升整體行政效能。

### 貳、 計畫執行工作內容（或規格內容說明）：

#### 一、 計畫執行內容：

##### （一） 消費者知識服務網單元調整及版面設計

1. 進行本署消費者知識服務網單元需求調查及全面盤點，完成網站整體分析報告，經本署審閱同意後，針對與官網重複之內容或需求性低之單元，進行調整或關閉。
2. 消費者知識服務網整體版型設計及更新規劃，經本署審核同意後，進行前台版面架構與風格調整。
3. 配合四季或節日進行網站 BANNER、網頁整體視覺更新及美化設計。

##### （二） 民眾陳情管理系統前台介面及入口平台設計，完成介接本署電子表單系統相關作業，並配合本署需求調整相關設定。

##### 1. 首長信箱詢答系統前台

- (1) 以響應式網頁設計(Responsive Web Design, RWD)建置首長信箱詢答系統前台功能，以因應各行動裝置瀏覽需求。
- (2) 需提供 email 驗證機制、會員管理機制、常見問答(FAQ)、案件進度查詢等功能。
- (3) 重新規劃與建置「我有話要說」前台表單欄位，完成介接本署

電子表單系統相關作業。

- (4)將案件分為「行政違失之舉發(檢舉類)」、「行政權益之維護(陳情類)」、「行政興革之建議(建議類)」及「行政法令之查詢(其他類)」四類別，提供民眾依需求選擇，並因應案件類別設定必要填報欄位及相關內容。

## 2. 話務中心錄案入口平台

- (1)建置「話務中心錄案入口平台」(需有帳號登入管理機制)，提供話務中心人員登打錄案資料。
- (2)需依本署需求，設定必填欄位及檢查機制。
- (3)完成介接本署電子表單系統相關作業。

## 3. 現場陳情案件錄案入口平台

- (1)建置「現場陳情案件錄案入口平台」(需有帳號登入管理機制)，提供業務承辦人員登打錄案資料。
- (2)需依本署需求，設定必填欄位及檢查機制。
- (3)完成介接本署電子表單系統相關作業。

(三) 民眾陳情管理系統後台功能設定，完成介接本署電子表單系統相關作業，並配合本署需求調整相關設定。

1. 首長信箱詢答、話務中心、現場陳情等系統案件，均可由同一後台進行管理。
2. 需與本署 AD 帳號介接，並具備系統自建使用者帳號/權限功能。
3. 總管理窗口可設定代理人功能。
4. 總窗口可點收案件、調整案件類別或風險程度，並分案給業務單位進行案件處理。
5. 後台新增滿意度問卷調查功能。
6. 新增 FAQ 上稿及前台顯示頁面，並匯入舊有系統 FAQ 資料。
7. 配合本署電子表單系統介接相關資訊，依本署需求提供案件分析統計表、逾期案件清單、受理/逾期案件統計等報表，並具資料匯出功能。

#### (四) 系統維運需求

##### 1. 網站系統維運

- (1) 維持本署食品藥物消費者知識服務網暨詢答系統履約期間全天候 24 小時正常運作。
- (2) 定期執行全文檢索資料庫索引更新、錯誤修正，並提供本署標準作業流程。
- (3) 定期執行網站（應用程式及資料庫）備援作業，並於網站或資料發生毀損時執行回復作業。
- (4) 配合本署排定之系統弱點掃描、程式碼檢測與暫存資料清理期程，執行相關作業。
- (5) 廠商須每年定期進行災難復原演練，情境由機關指定之，並依『災難復原演練計畫』及『災難復原手冊』完成演練詳實記載於『災難復原演練紀錄』，且依據演練結果調整『災難復原演練計畫』及『災難復原手冊』。
- (6) 廠商應定期檢測網站內容機制及民眾瀏覽情形，並於期中、期末提交以月為單位之網站營運統計分析資料。若有使用問題，應研擬有效解決方案，於提交本署審查後執行。
- (7) 其他與本專案相關之管理及維護工作事項（依本署認定為準）。

##### 2. 開發原則與規範

- (1) 廠商應自備開發環境(軟硬體)及測試環境，並與原系統整合。
- (2) 網頁開發全部支援標準 W3C Html 規格。
- (3) 各類報表以製作 HTML 格式或可攜式文件為原則。
- (4) 為方便日後擴充查詢網路上相關資源，系統需可支援 HTTP、OpenURL 等多種標準規約(Protocol)進行網路資源的整合查詢。

#### (五) 駐點服務需求

廠商應提供 3 名專案人員於本署指定場所駐點服務，駐點服務期間自本專案決標日起 5 日曆天內(若於 106 年 12 月 31 日前完成決標，則自 107 年 1 月 1 日開始起算)至 107 年 12 月 31 日止。

#### 1. 駐點人員資格條件

- (1)總專案管理師：碩士畢，服務年資滿 2 年以上，具派駐政府機關經驗；須具網站架設、網頁設計、系統維護等資訊能力。
- (2)專案管理師：相關工作年資滿 1 年以上，具備資訊經驗為佳。

#### 2. 駐點人員之指派及異動

- (1)駐點人員請假期間需有職務代理人，其資格等同駐點人員。
- (2)廠商若需更換駐點服務人員，應於異動生效日至少 10 日曆天以前檢附交接人員之詳細資料，以書面通知本署核備，交接人員應於異動生效日向本署報到。
- (3)駐點服務人員發生出勤狀況不良、配合度不良或技術能力不足等情形且情節重大者，本署得通知廠商限期撤換。

#### 3. 駐點人員差勤

- (1)駐點人員應依本署現行相關規定之上班時間出勤。
- (2)駐點人員之請假（含事、病及休假）等個人權益相關事項，依得標廠商內部規定辦理，惟請假應事先向本署報備。請假 3 日以上得標商須另安排代理人；駐點人員 2 日內之請假，得標廠商仍須提供網站例行性事務工作執行。
- (3)駐點人員配合本署業務需要之加班（加班時數不超過人事行政總處之規定）費用，應由得標廠商於人員月薪外另行支付加班費或進行補休假。

#### 4. 駐點服務項目

- (1)配合消費者知識服務網網站維護、帳號權限新增、調整、需求及問題確認並整理說明、報表中心數據整理、備份以提供業務單位、針對業務單位操作問題提供協助、專題焦點新增、本署電子報及藥物食品安全週報、管制藥品簡訊上稿、網頁連結準確性定期檢測、更新程式等。
- (2)配合部、署長信箱案件分派、彙整、回復、定期進行署部長信箱稽催作業、協助署內同仁解決部長、署長信箱系統操作相關問題、每日確認詢答系統分派案件正確傳送信件。

- (3)配合本署食品、藥物、化粧品違規廣告查詢系統之客戶端，使用者線上服務及管理，包括帳號權限、案件異動、欄位選項管理、系統業者調整、前台 PORTAL 服務維護及系統開發建議等。
- (4)其他與本專案有關之溝通、協調及配合執行事項。

#### 5. 其他規範

- (1)駐點人員於專案期間所知悉之本署機密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，並應依本署規定簽具保密切結書，任何因廠商人員洩密所致之賠償及刑事責任，概由廠商負責。
- (2)派駐人員，應配合本署業務指揮執行計畫工作，如駐點之人員服務無法符合本署執行工作進度時，廠商需派相同資格人員支援。
- (3)本案採總包價法，駐點人員應為得標廠商員工，其薪資及相關福利應由廠商全額支應。採納相關工作年資，參照衛生福利部及所屬機關研究計畫助理人員工作酬金支給基準辦理，並至少發給 1.5 個月年終獎金，惟年終獎金得依該年 12 月份實際在職之駐點核實支付，廠商不得巧立其他名目(扣抵營業稅或廠商應負擔之勞健保費等)調降薪資水準。
- (4)本專案駐點人員應為一完整團隊，得標廠商應指派其中年資、經歷綜合最佳者為團隊領導，賦予其管理權責，並依工作酬金支給基準，加給 10%酬金為領導加給。

#### (六) 專案管理需求

- 1. 專案管理應進行整體測試、壓力測試及安全性測試，以達成完善的軟體測試及驗證程序，並需透過管理機制控管軟體開發過程之文件版本及需求變更等，確保本專案之品質。
- 2. 得標廠商應成立專案工作小組，由專案經理負責本專案之溝通協調及相關事宜。參與本專案工作人員之學經歷背景，需經本署同意，於專案期間非經本署同意不得任意更換。
- 3. 本署將視需要召開專案工作會議，得標廠商需由專案經理率相關設

計人員至本署報告網站維運暨專案執行情形，並依本署建議事項修正相關事宜。

4. 廠商應依下列交付項目與時程，辦理專案工作及提交成果報告。

作業期	項次	交付文件及完成事項	數量		說明
			紙本	電子檔	
決標日後 30 日內 (如於 106 年 12 月 31 日前決標，則自 107 年 1 月 1 日起算)	1	專案工作計畫書，包含： 1. 保密切結書與保密契約書 2. 資訊業務委外廠商資訊安全聲明書 3. 同意不將專案移至境外執行聲明書	2	-	詳如附件「資訊委外共同說明書」內相關規定。
於 7 月 15 日前 繳交	2	交付網站期中維運報告（並上網登錄 GRB 期中報告摘要填報），包含： 1. 網站整體分析報告(含消費者知識服務網整體版型設計及更新規劃) 2. 1 月至 6 月民眾網站瀏覽量趨勢分析(每月統計) 3. 系統維護紀錄：工作紀要、資訊系統維護服務單、應用系統變更申請紀錄表及遠端連線存取使用紀錄表（或廠商到場服務紀錄） 4. 駐點服務人員每季工作報告及差勤紀錄。	5	2	提交文件，並以書面通知本署
於 12 月 31 日前 繳交	3	交付期末成果報告（並上網登錄 GRB 期末報告摘要填報），包含： 1. 消費者知識服務網更新成果、民眾陳情管理系統建置成果、人脈資料庫建置成果 2. 1 月至 12 月民眾網站瀏覽量趨勢分析、民眾陳情案件分析(每月統計) 3. 系統維護紀錄：工作紀	10	2	提交文件，並以書面通知本署

	要、資訊系統維護服務單、 應用系統變更申請紀錄表及 遠端連線存取使用紀錄表 (或廠商到場服務紀錄) 4. 災難復原演練報告 5. 系統文件(含更新項目) 及電子檔：測試報告、系統 管理手冊、系統操作手冊、 系統安裝手冊及原始程式碼 +執行碼	
--	---	--

(七) 硬體規格

1. 虛擬主機設備清單(能配合本署資訊政策升級)

伺服器名稱	規格
消費者資訊網網頁(AP)伺服器	作業系統 Windows Server 2008 設備環境 CPU 1.0G 以上、RAM2G 以上 硬碟 100GB
本署集中資料庫(DB)伺服器	資料庫管理系 SQL Server 2016 作業系統 Windows Server 2012 設備環境 CPU 2.13G 以上、RAM 1TB 以上 硬碟 2TB
宣導活動暨電子報發送伺服器	作業系統 Windows Server 2008 設備環境 CPU 1.0G 以上、RAM2G 以上 硬碟 100GB
搜尋引擎伺服器	作業系統 Windows Server 2008 設備環境 CPU 1.0G 以上、RAM2G 以上 硬碟 50GB
消費者資訊網暨詢答系統後台管理伺服器	作業系統 Windows Server 2008 設備環境 CPU 1.0G 以上、RAM2G 以上 硬碟 90GB
影音多媒體串流暨電子報後台管理伺服器	作業系統 Windows Server 2008 設備環境 CPU 1.0G 以上、RAM2G 以上 硬碟 100GB
詢答系統網頁暨擷取程式伺服器	作業系統 Windows Server 2008 設備環境 CPU 1.0G 以上、RAM2G 以上 硬碟 50GB

## 2. 硬體設備(提供駐點人員使用)

- (1)主機 1 台：配備至少含第七代 core i7 處理器、8GB 主記憶體以上規格或同等品之主機，並配合本署使用之 windows 作業系統版本。
- (2)顯示器 1 台：至少為 34 吋以上，長寬比 21:9 之曲面 LCD 螢幕。
- (3)周邊 1 組：無線鍵盤、滑鼠及 HDMI 等必要之連接線。

## (八)「本署國際人脈資料庫」建置需求

1. 將本署提供之國外專家、學者等人員資料，以資料庫形式建檔，提供登錄、編輯、搜尋、瀏覽資料等功能，資料並可下載為 word 或 excel 檔格式。
2. 資料庫內容至少包含下列六項資料：
  - (1)出國人脈資料
  - (2)MOU 窗口
  - (3)國際組織窗口
  - (4)本署重要外賓
  - (5)出國人脈-新南向國家專區
  - (6)問候函例稿(含可下載之電子檔)
3. 廠商須依據本署需求，協助增修資料庫功能。

## (九) 技術轉移需求

1. 對本專案所採用之建置技術、建置流程及方法應進行技術轉移。
2. 對本專案所涉及不同產品間資料轉換介面格式、轉換介面程式說明應進行技術轉移。
3. 本專案期間結束後，若非由原營運廠商得標，原營運廠商應與接續廠商辦理交接（含文件、系統操作、架構及最新程式原始碼），交接期間為本署簽定新年度合約當月，並於交接後 1 個月內提供新廠商免費諮詢服務，完成技術移轉之工作。

## (十) 智慧財產歸屬

1. 廠商所有交付本署有關之文件及資訊系統著作權及智慧財產權均屬本署所有，並需放棄著作人格權。

2. 惟廠商為開發本專案所利用之技術或技術資料，其智慧財產權仍屬原權利人所有，不受影響。廠商於本專案所交付之套裝軟體之智慧財產權皆歸屬於原軟體廠商，使用單位僅擁有軟體使用權，若專案內容涉及其他相關智慧財產權，廠商應先獲得授權同意。本署使用得標廠商提供之系統產生之資料及資料庫檔案等，其所有權歸本署所有。
3. 得標廠商交付之本專案相關軟體項目中如包含第三者開發之產品，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為準），並提供手冊或光碟片（若為共享軟體(shareware)則不在此限，惟仍應取得使用授權）。得標廠商如有隱瞞事實或使用未授權軟體之行為，致使本署遭致任何損失或聲譽之損害時，得標廠商應負一切損失與責任，並放棄法律之先訴抗辯權。
4. 得標廠商自行開發之電腦程式應提供系統軟體原始程式碼（若應用程式係由程式開發工具所開發，應將處理程序、鍵值定義及操作步驟等明列說明以代替原始程式碼）光碟片 2 份，經再測試無誤後，交由本署保管做為系統維護之用，系統相關軟體如有修改時應配合一併更新。系統開發過程本署得指派人員參與，廠商應提供必要之指導及訓練，以協助軟體轉移順利進行。

(十一) 其他需求

1. 本案資訊系統屬於  業務性  行政性，安全等級為  高  中  普，廠商依行政院「資訊系統分級及資安防護基準作業規定」提供適當安全控制措施。
2. 為期機關所有資訊委外專案具有良好且一致之服務水準，已訂定本署「資訊委外共同說明書(如附件)」為專案執行之依據。
3. 為因應實際業務需要而需調整網站內容，廠商應於本署要求之期限內增修完成。
4. 本署所交付之資料，工作完成後應完整歸還，資料交付及歸還須經雙方點收及簽字。

5. 本案所有文件電子檔均需與本署 Office 套裝軟體相容，文件產品大綱需經本署同意，文件內容請參考中華民國資訊軟體協會編製之「軟體技術文件指引(以最新版本為主)」。書面文件須採雙面印刷、膠裝、封面及書脊須註明案名、文件名稱版本及產生日期。
6. 作業時如發生錯誤或資料漏失，經確認屬得標廠商責任者，應由得標廠商負責更正；另損及他人權利義務得標廠商亦須負責。
7. 得標廠商須配合現有 MS-SQL 資料庫整合，移至機關指定之資料庫，目前環境為 MS-SQL 2016(版權由機關提供)。
8. 得標廠商須配合修改帳號登入程式及帳號申請流程，俾利機關 Portal 單一簽入。

二、 本計畫案（採購標的）執行內容之主要部分：

- 本採購標的範圍之全部。
- 本採購標的範圍之部分：

參、 履約期限（執行期間）：

- 廠商應自決標日起（如於 106 年決標，則履約期限自 107 年 1 月 1 日起）至 107 年 12 月 31 日 以前完成履行採購標的之供應。
- 廠商應自決標日起  \_\_\_\_\_ 日曆天、 \_\_\_\_\_ 工作天內完成履行採購標的之供應。
- 其他：\_\_\_\_\_。

肆、履約地點：

- 招標機關地點：
  - 衛生福利部食品藥物管理署（台北市南港區昆陽街 161-2 號）

伍、投標廠商基本資格及應檢附之資格證明文件：

- 一、投標廠商基本資格（具下列  資格之一者）及應檢附之資格證明文件（廠商需提出資格文件影本繳驗，必要時本署並得

通知廠商提供正本供查驗)：

財(社)團法人團體、公、協、學會

公(私)立大專院校

公立學術研究機構

政府機關及其附屬之研究機構

經政府合法登記之公司、行號、機構

經政府合法登記之醫療機構(含醫院、診所)

## 二、應檢附之資格證明文件：

廠商登記或設立證明影本【如：如公司登記或商業登記證明文件、非屬營利事業之法人、機構或團體依法須辦理設立登記之證明文件、工廠登記證、許可登記證明文件、執業執照、開業證明、立案證明或其他由政府機關或其授權機構核發該廠商係合法登記或設立之證明文件】。

上開證明，廠商得以列印公開於目的事業主管機關網站之資料代之。

【注意：依經濟部 98 年 4 月 2 日經商字第 09802406680 號公告：「直轄市政府及縣(市)政府依營利事業統一發證辦法所核發之營利事業登記證，自 98 年 4 月 13 日起停止使用，不再作為證明文件。」準此，投標廠商如以營利事業登記證作為資格證明文件，而無其他足資證明之文件者，視為資格不符】

本採購屬經濟部投資審議委員會公告「具敏感性或國安(含資安)疑慮之業務範疇」之資訊服務採購，廠商不得為經濟部投資審議委員會公告之陸資資訊服務業者。(上開業務範疇及陸資資訊服務業清單公開於經濟部投資審議委員會網站 <http://www.moeaic.gov.tw/>)。

廠商納稅之證明：

(1)營業稅繳稅證明：為營業稅繳款書收據聯或主管稽徵機關核章之最近一期營業人銷售額與稅額申報書收執聯。廠商不及提出最近一期證明者，得以前一期之納稅證明代之。新設立且未屆第一期營業稅繳納期限者，得以營業稅主管稽徵機關核發之核准設立登記公函代之；經核定使用統一發票者，應一併檢附申領統一發票購票證相關文件。(本項適用於依營業稅法須報繳營業稅者之情形)

(2)所得稅證明：

最近一期之所得稅申報證明文件。廠商不及提出最近一年證明文件者，得以前一年之納稅證明文件代之。

(3)營業稅或所得稅之納稅證明，得以相同期間內主管稽徵機關核發之無違章欠稅之查復表代之。

(4)依法免繳納營業稅或所得稅者，應繳交核定通知書影本或其他依法免稅之證明文件影本。

廠商依工業團體法或商業團體法加入工業或商業團體之證明影本（如：會員證）。

前述相關證明，下列單位得以組織條例、規程之影本或准予投標之公函正本(附於投標文件內)代之：

1. 公（私）立大專院校
2. 公立學術研究機構
3. 政府機關及其附屬之研究機構

## 陸、預估經費：

一、採購金額：新台幣 **524 萬元整**。

■ 本案預算金額：新台幣 **524 萬元整**，內容如下：

■ 委託服務費用預算金額：新台幣 **524 萬元整(其中含資本門 129 萬元及經常門 395 萬元)**。

採固定金額給付之項目及費用：新台幣 仟 佰 拾 萬 仟 佰 拾 **元整**。

1. 項目如下：

2. 採固定金額給付之經費，列入本案議價（約）範圍。惟決標後無須調整各項單價。

核實支付項目及費用：新台幣 仟 佰 拾 萬 仟 佰 拾 **元整**。

1. 核實支付項目如下：

2. 核實支付項目之費用：

採固定金額給付：列入本案議價（約）範圍。惟決標無須調整各項單價。

非採固定金額給付：列入本案議價（約）範圍，決標後須依決標金額比率調整各項單價。

(一) 投標廠商應依  委託服務費用及  固定金額給付  核實支付項目，分別提列各項經費後加總填報總價投標。

(二) 注意：投標廠商報價不得逾預算金額，投標廠商報價超過預算金額者，依政府採購法第 50 條第 1 項第 2 款暨行政院公共工程委員會 96 年 10 月 2 日工程企字第 09600396110 號函規定，列為不合格標，不予減價機會。

本採購機關得依採購法第 22 條第 1 項第 7 款規定，保留未來向得標廠商增購之權利，擬增購之項目及內容：

(一) 本案保留後續擴充之期間為\_\_年，其經費為新台幣 元整。

(二) 本案保留後續擴充之項目及內容：

二、代收代付項目及費用：新台幣 仟佰拾萬仟佰拾 元整。

(一) 代收代付項目如下：

(二) 本部分費用，不列入本案預算金額，投標廠商免提列報價。

柒、服務建議書（企劃書）撰寫格式、內容及相關規定：

一、本案投標廠商是否須延聘相關專家學者組成「專家諮詢、顧問團隊或工作團隊」（下統稱「專家諮詢小組」）等類似組織或編組，以執行本計畫，並於服務建議書(企劃書)提報該等小組成員名單：

否

是，投標廠商應依本案服務建議書(企劃書)「貳、計畫執行工作內容(或規格內容說明)：○、○」規定，組成「○○○○○○○」，並依下列規定辦理：

1. 投標廠商於得標後，應於「決標日起○日(日曆天)內」，提報全體專家學者名單及其書面同意文件送本署，經本署同意後，始得據以執行；未依前開期限提報者，依契約規定計罰逾期違約金。

投標廠商無須於服務建議書(企劃書)內載明成員名單，未依規定仍提列者，依採購法第 50 條第 1 項第 2 款規定，列為不合格標。

2. 投標廠商應於服務建議書(企劃書)內載明專家學者成員名單，併檢附所列全體專家學者之書面同意文件，未完整檢附者，依採購法第 50 條第 1 項第 2 款規定，列為不合格標。

二、請依下列■格式撰寫服務建議書(企劃書)：

本署委託勞務計畫書格式；

■ 未限定格式；

三、經費編列請按■資訊服務委外經費估算原則衛生福利部食品藥物管理署非科學技術類委託辦理計畫經費編列原則及基準■衛生福利部及所屬機關科學技術類委託研究計畫經費編列原則及基準辦理。

四、除 A3 尺寸繪製之必要圖表(說)外，建議用 A4 縱向紙張，內文應以中文由左至右橫式繕打撰寫(如有必要時，得以英文註記)。宜加目錄、編頁碼(下方置中)、加封面(不須編頁碼)並裝訂成冊。

五、封面應載明計畫名稱、投標廠商、申請機構(或團體)名稱，廠商、機構(或團體)之負責人姓名及計畫提出日期。

六、投標廠商應提出服務建議書(企劃書)一式 10 份【其中一份請勿裝訂，以利複製】參與投標評選，所提服務建議書(企劃書)經提出後不得退換或更換補件。

七、若於服務建議書(企劃書)中引用相關書籍資料，應加註引用書籍名稱，且不得有「互相抄襲」情形。如未予登載加註，且內容有雷同之處，由評選委員視其抄襲情節輕重，給予相對較低之分數。

八、服務建議書(企劃書)，其撰寫應至少包括下列內容：

(一) 專案概述：專案需求建議、目標、範圍、期程、作業方式等。

(二) 實施策略與方法：

1. 網站更新規劃(含網站分析、網站更新建議)

2. 網站系統維運規劃(含相關系統標準、系統安全維護、備援機制等)

3. 專案管理規劃(含專案團隊規模及專業能力、職責分工、專案工作期程規劃及重要查核、人員管考機制、資安規劃等)

(三) 廠商能力：公司規模、如期履約能力、過去成辦同質性案件經驗

(四) 經費分析：針對本案所列各項需求作業，分析對應所需經費。

(五) 預期成果

九、本案執行計畫內容如有涉及人體研究，得標廠商應依 100 年 12 月 28 日公布施行之人體研究法規定，於議價前（無者免填），取得倫理委員會審查通過之相關文件，倘未於前揭期限內取得，或其審查未獲通過，致契約無法繼續履行者，本署得解除契約且不賠償廠商之損失，該審查結果併履約成果辦理驗收。【備註：計畫涉及人體研究或個人隱私資料之收集等需依照「人體研究法」相關規定辦理。】

十、研討會場地應依行政院 95 年 7 月 14 日院授主會三第 0950004326A 號函之規定，各項會議及講習訓練，以在機關內部或公設場地辦理為原則。

十一、本案應確實依照政府機關政策文宣規劃執行注意事項及預算法第 62 條之 1 之規定，辦理政策宣導，應明確標示其為「廣告」二字且揭示辦理或贊助機關(單位)名稱，並不得以置入性行銷方式進行。

十二、以人為對象之研究，即需進行性別統計分析及差異評估，並於關鍵字中加註「性別」。

十三、如購置 500 萬元以上儀器，應建立管理機制並將儀器資料併成果報告送本署納管，必要時，本署得要求得標廠商向本署簡報，或派員進行實地稽查，於計畫結束後依儀器作業性質開放查詢使用(補助或委辦案件適用，無者免)。

捌、甄選作業方式及程序：

## 一、受理投標方式：

- (一) 廠商應將投標文件相關資格證明文件及服務建議書（企劃書）（**一式 10 份**【其中一份請勿裝訂，以利複製】）等相關文件資料，以不透明容器密封，於截止投標期限前，以郵遞或專人送達招標機關指定場所。
- (二) 投標廠商應於外標封詳填本標案「案名」、「案號」、「廠商名稱」及「地址」等資料，以利審查。
- (三) 投標廠商所送未通過審查之服務建議書（企劃書）與附件資料，除本署保留部份數量作為備查使用，將於決標或無法決標後退還投標廠商。

## 二、審標與評選：本案採一次投標，不分段開標，並依「資格規格審查」、「企劃書評選」及「議價」三階段進行。

- (一) 資格規格審查：依本案投標須知規定審查投標廠商之資格（應檢附資格證明文件）及規格（「需求說明書」及服務建議書（企劃書）應檢送份數及撰寫架構），經資格規格審查符合招標文件規定之投標廠商，始得進入後續評選。
- (二) 服務建議書（企劃書）評選：符合資格者，由本署通知進行現場評選，並由參與評選廠商進行簡報及答詢後，由各評選委員依評選評**比**表各項評審標準評分。

## 玖、招標、決標、評選方式及原則：

### 一、招標方式：

- (一) 限制性招標。
- (二) 依採購法第 22 條第 1 項第 9 款辦理：  
委託專業服務 委託資訊服務 委託技術服務。
- (三) 公開評選優勝廠商後辦理議價。

### 二、決標原則（採購法第 52 條第 1 項第 3 款）：

- 依採購法第 22 條第 1 項 第 9 款 第 10 款 第 11 款  
第 14 款準用最有利標。

### 三、決標方式：

- (一) 採訂有底價並以  總價決標  單價決標
- (二) 本案採  非複數決標
  - 分項、複數決標
  - 分區、複數決標
  - 固定金額決標

### 四、評選方式及評定原則：

- (一) 本案採序位法一評分轉序位評比，並將價格納入評比。
- (二) 由本署依法組成採購評選委員會辦理評選，並由各評選委員依據各投標廠商所提服務建議書（企劃書），按本案所列評選項目及配分，評定各廠商之得分。
- (三) 全部評選項目之合計總分數（滿分）為 100 分，由各評選委員就評選項目及配分，填寫評比評分表（含序位）乙份，交由工作人員計算**總平均分數及序位總和**。
- (四) 評選委員會出席委員評分結果，總平均分數達**70 分**（含）以上者為合格廠商；總平均分數未達**70 分**者為不合格廠商。經評定為不合格者，不得作為優勝廠商。
- (五) 評選委員對於廠商價格項目之給分，將考量該價格相對於所提供服務標的之合理性，以決定其得分，而非僅與其他廠商之價格高低相較而決定其得分。
- (六) 評選委員會之評選作業，以「記名方式秘密為之」為原則。會議中除評選委員就投標廠商所提資料、簡報有關內容提出發問外，其他列席人員均不得發問。
- (七) 優勝廠商評定方式：經計算各投標廠商之序位數總和結果，以總序位合計數最低且經評選委員會出席委員過半數決定者為第一優勝序位廠商，次低者為第二優勝序位廠商，依此類推。
- (八) 評定優勝廠商之優勝序位後，依優勝序位及下列方式與優勝廠商辦理議價（議約）：
  1. 優勝廠商為 1 家者，以議價方式辦理。

2.優勝廠商在 2 家以上者，依優勝序位，自最優勝者起，依序以議價方式辦理。但有 2 家以上廠商為同一優勝序位者，以標價低者優先議價。

(九)序位第一之廠商有 2 家以上且標價相同時，將依下列■方式辦理，決定第一優勝序位廠商，次一優勝序位如有相同情形時，比照下列■方式辦理：

- 對序位合計值相同之廠商再行綜合評選一次，以序位合計值最低者為第一優勝序位廠商，綜合評選後之序位合計值仍相同者，抽籤決定之。
- 擇配分最高之評選項目之得分合計值較高者為第一優勝序位廠商，得分仍相同者，抽籤決定之。
- 擇獲得評選委員評定序位第一較多者為第一優勝序位廠商，仍相同者，抽籤決定之。

(十) 本案依優勝序位選出下列優勝廠商，並辦理議價：

- 本案依優勝序位選出 **1名**優勝廠商，並辦理議價，如經 3 次減價結果仍未進底價，除有依採購法第 53 條規定，得採超底價決標之情形外，本案得宣布廢標。
- 本案依優勝序位選出 **至多 2名**優勝廠商，並依序辦理議價，第一優勝序位廠商議價不成，則由第二優勝序位廠商遞補。

#### 五、 評選項目、標準及配分：

項次	評 選 項 目	配分
1	對本專案需求瞭解程度及建議書規格內容；網站維運規劃；系統安全規劃（系統可用性與安全性）及本專案提供硬體設備、工具及開發環境所具備能力。	40
2	專案組織及成員資歷，專案管理措施（含品質保證）之可行性；專案資安計畫、查核點規劃及工作項目時程預估。	20

3	廠商過去承辦同性質案件之經驗，及履約及執行能力：例如：投標廠商於截止投標日，完成網站開發建置及維運之相同勞務契約；公益公正形象，溝通協調能力。	15
4	各項需求之經費編列是否合理、價格(成本)分析。	20
5	簡報答詢與說明。	5

六、本案之「**評選**評比表(序位法-評分轉序位法)」及「**評選**評比總表(序位法-評分轉序位法)」(詳如附件1、2)。

### 七、簡報及答詢：

- (一) 投標廠商至少應由負責人或指定授權人員1人出席評選委員會議簡報。列席簡報人數最多**3**人，所有參與人員請攜帶身分證件備查。
- (二) 簡報之順序，將於本署完成資格審查後，當場由資格審查合格廠商抽籤決定。廠商簡報時，其他廠商應退出場外。
- (三) 簡報時間及地點，由本署另行通知資格合格廠商。簡報型態由廠商自行決定，除會議室現有播放硬體設備外，其他必要設備由投標廠商自行攜帶準備。
- (四) 資格審查合格廠商應就所提服務建議書(企劃書)內容對本案採購評選委員會進行口頭簡報(**15**分鐘)與答詢(**15**分鐘)。簡報結束前3分鐘按鈴聲—短音，簡報時間到按鈴聲—長音，廠商應即停止簡報。(參與簡報廠商如達3家以上，本署得經所有參與簡報廠商同意後，酌予縮短簡報時間為**10**分鐘)
- (五) 簡報時廠商若經本署唱名三次未到者，視同放棄「簡報及答詢」機會，該項目以「0」分計，評選委員得逕依服務建議書(企劃書)內容進行評分。
- (六) 簡報資料以服務建議書(企劃書)原有方案內容表達為主，現場不接受廠商補充資料，且簡報不得更改投標文件內容。廠商另外提出變更或補充資料者，該資料不納入評選。
- (七) 問題答詢：簡報結束後，得由各評選委員就廠商簡報及服務建

議書（企劃書）內容提出詢答。

（八）所有參與評選廠商，均不給予任何經費補助。

（九）評選合格者，如發現有資料提列不實或抄襲之情事者，由廠商自負相關責任，且本署得立即取消其議價資格。

八、評選結果經機關奉核後，另行通知各投標廠商，並依規定辦理後續作業。

## 拾、驗收及付款：

### 一、驗收方式：

■ 本案採分段查驗及期末成果報告 1 次驗收，其驗收得以下列方式進行：

召開審查會議。

■ 以書面資料審查。

本案採分期書面審查（以書面資料 召開審查會議）驗收。

本案採一次書面審查（以書面資料 召開審查會議）驗收。

其他：（請載明）

### 二、本案採分 3 期付款方式辦理：

（一）第 1 期款：於簽約完成後，且 107 年度預算經立法院審議通過後，交付專案工作計畫書（含保密切結書及相關聲明書），經機關查驗認可後，給付契約總價 30 %（即◎佰◎拾◎萬◎仟◎元整）。

（二）第 2 期款：於 107 年 7 月 15 日前完成期中報告（書面 1 式 5 份，電子檔光碟 2 份）及硬體設備提供（主機 1 台、顯示器 1 台、周邊 1 組），經機關查驗認可後，給付契約總價 30 %（即◎佰◎拾◎萬◎仟◎元整）。

（三）第 3 期款：於 107 年 12 月 15 日前完成期末報告初稿 1 式 3 份；並於 107 年 12 月 31 日前繳交期末書面報告定稿（書面 1 式 10 份及電子檔光碟 2 份），經機關驗收合格，無待解決事項後，給付契約總價 40 %（即◎佰◎

拾◎萬◎仟◎元整)。

### 三、其他事項：

(一) 期中報告查驗內容(需完成目標項目)

1. 網站整體分析報告(含消費者知識服務網整體版型設計及更新規劃)
2. 1月至6月民眾網站瀏覽量趨勢分析(每月統計)
3. 系統維護紀錄：工作紀要、資訊系統維護服務單、應用系統變更申請紀錄表及遠端連線存取使用紀錄表(或廠商到場服務紀錄)
4. 駐點服務人員每季工作報告及差勤紀錄。

(二) 得標廠商應於履約期限前，將期末成果報告(書面1式10份及電子檔光碟2份)，以公文送達機關辦理書面驗收結案手續。

(三) 得標廠商實際完成履約之日期，以機關收文日為準。

(四) 代收代付部分於全案計畫執行完成，並經本署驗收合格無誤後，由得標廠商檢據辦理核銷，核實支付。

### 拾壹、罰則：詳如本案契約書(草案)

### 拾貳、其他相關事項：

一、本案投標廠商投標文件應包括下列內容：

- (一) 投標廠商之資格文件(請依本案投標須知辦理)。
- (二) 投標廠商之服務建議書(企劃書)(一式10份)。

二、廠商投標時，請將前條所列投標文件裝入不透明容器(封套)密封，並於截止投標期限前以掛號、快遞或專人親送等方式送達本署【衛生福利部食品藥物管理署(台北市南港區昆陽街161-2號秘書室)】，投標信封上應註明「本案採購案名」、「案號」及「投標廠商名稱」、「地址」。凡逾時送達或未載明採購案名、案號及投標廠商名稱，以致無法判別為本標案者，皆視為無效標。

- 三、本案報價應含各細項費用及一切稅賦。
- 四、投標廠商報價不得逾預算金額，投標廠商報價超過預算金額者，依政府採購法第 50 條第 1 項第 2 款暨行政院公共工程委員會 96 年 10 月 2 日工程企字第 09600396110 號函規定，列為不合格標，不予減價機會。
- 五、本案得標廠商應繳履約保證金金額(無者免填)：  
 一定金額：\_\_\_\_\_； 契約金額之一定比率：\_\_3\_\_%。
- 六、本案得標廠商應繳保固保證金金額(無者免填)：  
 一定金額：\_\_\_\_\_； 契約金額之一定比率：\_\_3\_\_%。
- 七、本案保固期限：本履約標的(項目：消費者知識服務網系統及民眾陳情管理系統)自全部完成履約經驗收合格日之日起，由廠商保固 1 年。
- 八、得標廠商之專業服務成果，如侵害第 3 人合法權益時，由廠商負責處理，並承擔一切責任。
- 九、本案需求說明書及廠商服務建議書(企劃書)之內容，決標後均視為契約之一部分，非因不可抗力之因素，經契約雙方書面同意，不得變更。
- 十、本案經費係屬 107 年度預算，須經立法院審議通過，若有刪減或刪除，將配合調整經費或終止契約，倘遭立法院凍結不能如期支付，得延後辦理支付，或因會計年度結束，機關須依規定辦理該款項保留作業時，得視保留核定情形，再行支付，機關不負延遲責任。
- 十一、本案經議價決標後，得標廠商應於決標日起 3 日內，依下列規定，調整決標單價分析表經費：
- (一) 人事費：自決標日起算調整。
- (二) 業務費：扣除調整後之人事費後，其餘按決標金額比率逐項調整(不得僅單純調整某項)，無法除盡之部分得調至「管理費」項下。
- (三) 調整後之各項單價，不得高於原報各項單價金額，另調整後

之總價金額應與決標價相同。

(四) 採固定金額給付之經費，於決標後無須調整各項單價。

(五) 核實支付項目之費用調整方式：

1. 採固定金額給付：議價決標後，免調整單價。

2. 非採固定金額給付：議價決標後，須依決標金額比率調整各項單價。

(六) 調整後之單價分析表，應經請購單位人員審查確認無誤，始得辦理後續契約書印製事宜。

十二、決標後    日內（無者免填），得標廠商需提出詳細工作進度表及細部執行計畫，以作為履約進度掌控之依據。

十三、委託製作之各項作品（含宣導）及設計附件，其著作財產權歸屬於本署。

十四、本採購標的所需製作之材料、設備，概由投標廠商負責。

十五、如對本採購案規格內容有任何疑問，請電洽本署企劃及科

### 技管理組

聯絡地址：

■ 衛生福利部食品藥物管理署（台北市南港區昆陽街 161-2 號）

聯絡電話：02-2787-7242 林曉薇小姐

衛生福利部食品藥物管理署  
廠商評選評比表（序位法-評分轉序位法）

採購案號：107TFDA-JFDA-403

採購案名：107 年度「消費者知識暨詢答服務平台技術整合研究計畫」

日期： 年 月 日

廠商名稱					
評 分					
評選項目及配分					
項次	評 選 項 目	配 分	評 分	評 分	評 分
1	對本專案需求瞭解程度及建議書規格內容；網站維運規劃；系統安全規劃（系統可用性與安全性）及本專案提供硬體設備、工具及開發環境所具備能力	40			
2	專案組織及成員資歷，專案管理措施（含品質保證）之可行性；專案資安計畫、查核點規劃及工作項目時程預估	20			
3	廠商過去承辦同性質案件之經驗，及履約及執行能力；例如：投標廠商於截止投標日，完成網站開發建置及維運之相同勞務契約；公益公正形象，溝通協調能力	15			
4	各項需求之經費編列是否合理、價格（成本）分析	20			
5	簡報答詢與說明	5			
總 分（總滿分：      ）					
序                      位					
評選委員簽名：			意見	意見	意見

註：序位評比依下列方式辦理：就各評選項目分別評分並轉換為序位，再加總計算各廠商之序位數。

廠商評選評比總表 (序位法-評分轉序位法)

採購案號：107TFDA-JFDA-403

採購案名：107 年度「消費者知識暨詢答服務平台技術整合研究計畫」

日期： 年 月 日

廠 商 名 稱 標 價 序 位										
	出席評選委員		評分	序位	評分	序位	評分	序位	評分	序位
	A 委員									
B 委員										
C 委員										
D 委員										
E 委員										
序位合計數										
總評分/總平均分數										
是否達合格分數										
優勝廠商序位 (全部出席評選委員綜合 考量及過半數決議)										
出 席 委 員 簽 名	姓名									
	職業									
	姓名		請 假 委 員		姓 名					
	職業				職 業					

註：受評廠商之總評分平均分數未達合格分數 70 分者，不得為優勝廠商。