**服務水準及績效違約金評估表**

附件六

**違約金計算方式：每點違約金金額為按本契約價金總額0.1％計算。**

| 評估項目 | 評斷方式 | 要求基準 | 違約金計點 |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障排除、系統修復 | 經甲方通知（不限形式）後，未依契約規定，修復或提供相同系統供甲方暫時使用。 | 每次統計 | 每逾1日計1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99％。 | 每月統計 | 每不足1％計1點 |
| 單日累計監控時數（不滿1小時，以1小時計）。 | 每日不得超過1小時 | 每逾1小時計1點 |
| 資安指標  資安指標 | 知悉發生資安事件之通報、損害控制或復原作業時效。 | 應於1小時內通知甲方（或接獲甲方通知1小時內），並採取適當之應變措施。 | 每逾1小時計1點 |
| 完成損害控制或復原作業之時效 | 應於知悉資通安全事件後72小時(重大資安事件為36小時)內完成損害控制或復原作業 | 每逾1小時計1點 |
| 甲方資料之機密性及完整性 | 甲方擁有之敏感資料應採取適當之防護措施，以避免不當外洩或遭竄改。 | 乙方於本契約承接範圍內，因未採取適當防護，致機關敏感資料外洩或遭竄改時，按受影響資料筆數，每筆計1點。 |
| 個人資料之機密性及完整性 | 甲方所擁有之個人資料應採取適當之防護措施，以避免不當外洩或遭竄改。 | 乙方於本契約承接範圍內，因未採取適當防護，致機關個人資料外洩或遭竄改時，按受影響資料筆數，每筆計1點。 |
| 違反契約約定廠商應履行之項目 | 每季不得超過1次 | 按超過之次數計算，每超過乙次計1點 |
| 其他 |  |  |  |