

# 客訴管理系統建置 邀標規格說明書

( V 1.0 )

陽信商業銀行

中華民國 111 年 8 月

## 修訂歷史記錄欄

版本	修訂日期	修訂章節	修訂原因	修訂者
0.1	111.08.12		初版	

## 目 錄

壹、前言 .....	1
貳、專案概述 .....	2
一、專案名稱 .....	2
二、專案目標 .....	2
三、專案範圍及要求 .....	2
四、專案時程 .....	3
五、其他 .....	3
參、專案需求 .....	4
一、需求說明 .....	4
二、系統環境需求 .....	5
三、資安需求及管理規範 .....	6
四、軟體開發原則管理規範 .....	7
五、系統監控管理機制 .....	8
六、交易接送機制 .....	8
七、系統備援管理機制 .....	8
八、系統測試效能之需求 .....	9
九、服務水準協定 .....	9
十、保固及技術支援 .....	10
十一、保密責任 .....	11
十二、智慧財產權歸屬 .....	11
肆、上線需求 .....	12
一、教育訓練 .....	12
二、交付產品及文件 .....	12
伍、建議書製作規定 .....	14
陸、其他事項 .....	14

## 壹、前言

本行接獲來自金融監督管理委員會及金融評議中心之客訴案件後，現行流程由業務管理處收文後分辦予各單位/分行，並追蹤承辦單位/分行處理進度，避免超逾回覆期限。然現行因無系統統籌管理，自案件分辦後，相關進度及處理結果皆須人工追蹤及回報，除耗費時間外，更容易產生遺漏等作業風險。故本行擬建置客訴案件管理系統，除可避免因人工作業產生之風險外，更能進而提高總、分行作業效率，落實公平待客原則中規定之申訴保障原則。

本行鑒於上述原因，故制訂本案邀標規格書，邀請本領域之專業廠商針對專案執行的可行性提出專案建議書。

## 貳、專案概述

### 一、專案名稱

陽信商業銀行（以下簡稱本行）客訴管理系統建置專案（簡稱本專案）。

### 二、專案目標

為提升客訴案件作業效率，開發以現有客訴案件登記表建檔，以及填製客戶申訴案件分辦單作業設計，以資訊數位化、資訊共享及主動提醒為訴求，規劃客訴管理系統服務平台，提供數位自動化服務為目標。

### 三、專案範圍及要求

- （一）符合金融機構管理相關法規、金融機構資訊系統安全基準、「陽信商業銀行資訊安全政策」等規範。
- （二）提供「客戶申訴案件登記表」建檔。
- （三）提供「客戶申訴案件分辦單」填寫處理情形，並可列印「客戶申訴案件分辦單」。
- （四）將「客戶申訴案件分辦單」資訊分享給「作業風險損失填報」功能。
- （五）以電子郵件通知分辦單位將逾申訴處理期限。
- （六）更新銀行人員資訊。

#### 四、專案時程

- (一) 本案所列之各功能須於簽約後 6 個月（含）內完成系統建置。
- (二) 系統於完成後一個月內交付相關文件予本行進行驗收程序。

#### 五、其他

- (一) 本專案須配合主管機關修訂法規，建置期間若主管機關修訂法規，需配合內容調整符合法規要求。
- (二) 本專案系統維護費為原專案採購合約總價 4%。
- (三) 本邀標規格說明書開放投標廠商進行建議修改，惟有修改範圍內容須告知本行修改原因及內容。

## 參、專案需求

### 一、需求說明

本專案所提列之相關需求，分述如下：

#### 【系統前端進件、資料介接及報表】

##### 1. 首頁

1.1 使用者個人待辦事項

1.2 登入顯示個人資訊

##### 2. 客戶申訴案件進件作業

2.1 主辦單位，含建檔編輯及查詢功能。

2.2 主辦單位，填寫主辦單位意見，其中主辦單位意見，需可選範本帶入。

##### 3. 客戶申訴案件分辦單作業

3.1 分辦單位，填寫處理情形意見回覆。

3.2 主辦單位，填寫處理情形。

3.3 列印分辦單。

4. 提供客戶申訴案件資訊，給本行應用程式系統，作業風險損失填報功能介接。

5. 客戶申訴案件統計報表。

**【系統後端管理】****1. 後台管理功能****1.1 系統權限管理****1.1.1 使用者權限維護****1.1.2 組織單位、人員資料維護****1.1.3 角色設定****1.1.4 系統功能權限維護****1.1.5 角色對應系統功能設定****2. 批次作業****人事組織資料****二、系統環境需求**

(一) 本系統運作所需之軟、硬體架構及數量，請建置廠商依實際需要進行評估，必須包括正式營運、同地備援及開發測試環境所需設備。且系統架構依銀行公會之資訊安全定義及 ISO-27001 規範，至少應符合以下之要求：

- 1、應用系統伺服器應建置於本行內部網路。
- 2、資料庫伺服器應獨立建置於內部網路，避免與應用系統伺服器共用相同設備。
- 3、系統應提供正式營運環境及測試環境，並可獨立運作。

(二) 系統硬體建議規格：

請依據功能面及業務面需求，配合本行以虛擬機器（VM）建置架構，提出本專案系統架構規劃，規劃內容至少應包括：

- 1、新系統之硬體架構及網路圖。
- 2、系統作業平台。
- 3、伺服器硬體、通信設備規格。
- 4、現有硬體及通信設備沿用說明。
- 5、傳輸之通訊線路建議頻寬。
- 6、營運/測試環境及備援（Active Standby）機制。



(三) 系統環境需求：

- 1、作業系統：Windows Server 2016 Std 以上。
- 2、資料庫：MS SQL 2019 Std 以上。
- 3、程式語言：Microsoft solution。
- 4、AP 伺服器：IIS 8.0 以上。

三、資安需求及管理規範

- (一) 須符合本行「資訊安全政策」規範。
- (二) 所提供之模組功能與後端系統或服務應相互整合，例如：應用系統軟體執行使用之帳號、密碼須與本行 AD 系統整合。
- (三) 必須配合本行每年、每季進行弱點掃描、入侵滲透測試、程式碼安全檢測工具（具公信力之 Code Review 工具）產出第三方檢測報告，並依報告結果進行修正；需符合最新 OWASP TOP 10 Risk 及 Mobile OWASP TOP 10 Risk 之安全程式開發，符合本行檢核通過方可上線。
- (四) 檔案傳送時，須檢核合法之 IP 及加密程序，提供加解密程式。
- (五) 系統需支援多層式（n-Tier）系統架構。
- (六) 配合本行虛擬機器（VM）達到同地備援功能。
- (七) 配合本行虛擬機器（VM）支援雙主動式叢集故障自動接管（Active Standby）機制。
- (八) 配合本行虛擬機器（VM）達到網站伺服器與應用程式伺服器分離。
- (九) 配合本行虛擬機器（VM）應用系統伺服器與資料庫伺服器需分離。
- (十) 應用程式禁止寫入特定帳號密碼及 IP。
- (十一) 禁止使用網路芳鄰、SAMBA 等資料傳輸方式，並依本行「防火牆開放規則」辦理。若有特殊考量需使用時，須事前經本行同意。
- (十二) 如業務或系統之需求須使用時，應增列安全控管措施並依「防火牆開放規則」辦理。
- (十三) 應限制特定 IP 透過特定網路服務埠存取資料庫主機。

- (十四) 資料傳輸加密：對外提供交易服務之網站需具備加密機制，對外傳輸檔案應有保護機制。
- (十五) 程式版控：需配合本行軟體變更程序。
- (十六) 開發人員必須使用獨立 ID，不可共用。
- (十七) 密碼儲存於特定檔案/表格中，並已加密。
- (十八) 系統讀取帳號密碼時僅限單向存取。
- (十九) 密碼原則設定非寫在程式中（透過程式介面或檔案設定）。
- (二十) 授權管控機制（使用權設定及分類），授權流程及範圍管理（區分不同人員使用不同畫面），授權、登錄、使用記錄及檢核介面。
- (二十一) 管理者管理專用帳號登入及資料維護服務。
- (二十二) 廠商所開發之相關系統應符合主管機關法令法規。

#### 四、軟體開發原則管理規範

##### （一）軟體開發一致性：

- 1、建置廠商應提交系統設計過程中的分析、設計文件予本行本專案執行團隊，以檢討規劃與開發建置的一致性與協調性。
- 2、建置廠商應依循規劃結果與需求，逐序開發系統。
- 3、建置廠商應與本行充分溝通討論應用與開發的優先順序。
- 4、建置廠商如需轉包其他合作廠商，請詳細說明轉包之原因以及與轉包廠商合作之方式。

##### （二）開發物件模組化：

- 1、建置廠商應將所需功能以模組化方式彈性設計，使能在應用系統建置時因應需求組裝導入，降低客製差異影響。
- 2、建置廠商應將系統物件予以封裝，提供各模組應用。
- 3、建置廠商應將模組溝通方式物件化，使系統間溝通方式共同使用相同模組，且須降低系統耦合性，提供重複使用的機制。

##### （三）模組設定管理機制：

- 1、需能提供模組設定管理機制。

- 2、需能提供模組設定，經由參數設定而不需修改程式碼。
- 3、需能提供彈性的設定架構，提高參數設定性，降低系統程式客製化。

(四) 軟體版本控管及佈署原則：

- 1、軟體版本控管應符合本行資安管理等規範。
- 2、軟體佈署應符合本行資安管理等規範。
- 3、需提出系統維運相關系統軟體版本控管及佈署的具體計畫和 SOP 程序，並在測試期間進行演練，正式上線期間進行相關技術移轉和訓練。
- 4、需提出系統維運相關系統軟體佈署、安裝及生效機制的具體計畫和 SOP 程序，並在測試期間進行演練，正式上線期間進行相關技術移轉和訓練。

## 五、系統監控管理機制

- (一) 須提供依使用角色設定權限控管的功能。
- (二) 須提供系統記錄及稽核軌跡。
- (三) 須提供交易原始記錄 LOG。
- (四) 須提供自動排程作業。

## 六、交易接送機制

- (一) 支援一去一回，或一去多回交易資訊傳送處理。
- (二) 因應系統效能及狀況動態分配交易資料分離或配送機制。
- (三) 異常斷線處理機制（依系統狀況）。

## 七、系統備援管理機制

- (一) 營運系統設備異常時，必須有相互支援機制。得以完整接替營運系統執行應用程式之基本需求。並應提供系統管理維護手冊說明相關維運系統異常回復機制的具體緊急備援計畫和 SOP，並在測試期間進行演練，正式上線期間進行相關技術和訓練移轉。

(二) 資料備份機制：

- 1、需提供系統備份、資料庫備份、資料備份及程式備份功能並能配合本行資料備份機制。
- 2、需提出系統維運相關系統備份機制的具體計畫和 SOP 程序，並在測試期間進行演練，正式上線期間進行相關技術和訓練移轉。

(三) 資料保存：

- 1、系統相關交易資料保存 5 年以上機制。

(四) 完整保留交易歷程記錄、系統事件記錄、稽核記錄：

- 1、所有的交易歷程皆被詳細記錄；所有系統錯誤或例外事件會記錄起來，以供後續問題追蹤和系統管理使用；使用者在操作系統時，所有操作皆會被記錄，以供主管機關查核。
- 2、資料庫連線要寫在參數檔（需加密）不可在程式碼內。

八、系統測試效能之需求

(一) 廠商須提供相關測試計畫，包括測試個案及方法、驗收之水準，測試項目應包含功能性測試與非功能性測試。

- 1、功能性測試：測試系統需符合本行需求與設計規格。
- 2、非功能性測試：效能測試 (Performance Testing)、安全性測試 (Security Testing)、壓力測試 (Pressure Testing)。

(二) 須提供應用系統效能測試計畫及報告（包含說明於何種測試條件與環境下可達到的效能數據）。

(三) 須提供應用系統安全性測試計畫及安全性測試報告書。

(四) 須提供應用系統壓力測試計畫及壓力測試報告書。

(五) 須提供復原演練測試計畫。

九、服務水準協定

(一) 廠商應自本系統經本行驗收完成之次日起免費提供一年之保固維護服務（下稱保固期間），得標廠商維護範圍如下：

- 1、本系統之錯誤修正：本系統若無法正常執行須負責修正，如造

成檔案資料錯誤須協助回復。

2、緊急故障之協助排除。

3、電話技術諮詢服務。

(二) 廠商應依本行指示至本系統所在位置進行維護服務。

(三) 遠端遙控程式使用限制：

1、除本行書面同意外，得標廠商不得安裝任何遠端遙控程式及使用遠端遙控進行維護。

2、如本行同意安裝以上程式、且此程式因任何理由損及本行資訊安全所產生之任何損害、廠商將負損害賠償責任。

(四) 異常維護方式：廠商同意於接獲本行電話或書面維護通知之時起，於約定時限內派遣工程師以電話或至本行指定地點進行修復。

#### 十、保固及技術支援

(一) 保固期間：

本系統經本行驗收完成之次日起免費提供一年保固維護服務。

(二) 保固範圍：

1、本行於完成驗收本系統各項功能及交付後，若系統發生規格範圍內之異常現象，為本系統保固範圍。

2、電話技術諮詢服務。

(三) 非保固範圍：

系統問題發生原因，非因本專案所提供之各應用系統時，不在本保固服務範圍。

(四) 保固方式：

1、提供本行一週（5天 x 8小時）技術服務窗口，於本系統問題發生時，協助本行人員釐清並排除本系統問題。

2、異常維護方式，於接獲本行電話或書面維護通知之時起八小時內，派遣人員以電話或本行指定地點進修復。

3、本系統應用及程式作業之輔導。

4、本系統應用及程式無法正常運作問題之排除、修錯。



- 5、本系統應用及程式運作環境（含作業系統、資料庫、使用者端瀏覽器）升版或進行系統弱點漏洞修補致產生應用不相容情形之調整修正。

（五）技術支援：

- 1、系統作業服務發生異常後，應蒐集相關異常訊息及數據，供本行據以研判問題並協同其他維護廠商（如資料庫、設備作業系統、網路等）共同解決可能發生原因。
- 2、提供本系統各項軟、硬體及應用之技術移轉教育訓練。
- 3、提供本系統於專案期間及程式維護之技術指導。
- 4、於保固維護狀況修復後，須交付本行書面及電子檔各一份做為保固記錄附件，內容至少需包含狀況說明、解決方案及後續待辦事項等項目。

## 十一、保密責任

得標廠商就履行本專案所知悉之本行各項資訊系統作業事項（含文件、資料及報表等）應善盡保密責任，非經本行許可不得以任何方式將其內容洩漏，否則廠商應負法律責任，如直接造成本行損失（有形及無形）應負賠償責任。本行於廠商作業期間內得派員監督，廠商不得拒絕。

## 十二、智慧財產權歸屬

廠商交付項目中，專為本專案開發者，其智慧財產權須授權與本行共有；非專為本專案開發者，廠商應授權本行基於內部需要及維護本專案之目的，使用、修改或重製原始程式碼（Source Code）或目的碼（Object Code）。

## 肆、上線需求

### 一、教育訓練

依下列原則提供教育訓練，必須使本行使用者、系統管理者、程式開發人員都能使用及操作本系統，並使本行系統開發人員能自行維護本系統：

人員	課程	梯次	時數
作業人員	總行使用者操作	一	至少 2 小時
系統管理人員	系統日常管理（含啟動、停止及重啟） 系統備援操作程序 故障排除、問題處理、監看 LOG 檔說明 程式版本變更 資料庫管理	一	至少 2 小時
技術移轉人員	程式架構說明 交易流程 資料庫檔案內容 程式開發	一	至少 2 小時

### 二、交付產品及文件

（一）本專案相關軟、硬體。

（二）系統文件及手冊，項目如下：

文件項目	文件內容說明
專案工作說明書	專案工作及時程規劃說明
需求規格確認書	需求規格及設計說明
系統分析設計規劃書	系統及作業流程架構文件

文件項目	文件內容說明
	輸出入資料與畫面設計
程式設計規格書	檔案清單及規格
	所有程式清單及功能模組說明
	資料庫及資料處理相關檔案清單及內容
	資料庫及資料處理相關檔案欄位說明
	資料處理流程說明文件
	異常訊息代碼表及說明
系統測試計畫及個案	系統整合測試計畫及個案
	使用者測試計畫及個案
	系統壓力測試計畫
	系統源碼檢測計畫
	系統滲透測試計畫
系統測試報告書	系統整合測試報告
	使用者測試報告
	系統壓力測試報告
	系統源碼檢測報告
	系統滲透測試報告
系統安裝說明手冊	安裝說明程序
	程式編譯環境及作業說明文件
系統管理維護手冊	開發環境設定程序
	執行環境設定程序
	系統異常問題檢測及障礙排除
	開關機程序
	系統回復程序
	系統過版程序
系統使用者操作手冊	使用者操作手冊



文件項目	文件內容說明
教育訓練計畫	教育訓練課程規劃安排說明

## 伍、建議書製作規定

請於收到本邀標規格說明書後七個工作天內，提供建議書電子檔一份，紙本三份寄達陽信銀行業務管理處芮文婷（台北市北投區石牌路一段 90 號三樓，(02) 2820-8166 分機#248）。

建議書內容至少應包含以下項目：

- （一）專案概述。
- （二）廠商資格及經驗能力。
- （三）專案團隊人員經歷及年資。
- （四）專案管理方法說明。
- （五）系統架構說明。
- （六）應用系統說明。
- （七）交易安全控管說明。
- （八）軟硬體規格需求。
- （九）專案建置費用報價：
  - 1、硬體（含明細）清單。
  - 2、軟體（含明細）清單。
  - 3、資料庫。
  - 4、建置服務費用並說明計價基礎。
  - 5、保固方式與維護費用及其計價基礎。
  - 6、以上項目請依第貳點第三項專案範圍及要求所列之建置範圍提供報價。

## 陸、其他事項

對於需求說明書所提之內容，本行保留討論修改之權利。系統必須於上線前符合金融管理委員會及外部稽核辦法規定配合辦理事宜。