



## 衛生福利部

113 年度「人民申請案件線上申辦  
服務系統維運及功能增修案」  
(案號：M1309403)

### 保固服務計畫書

履約廠商： 東柏資訊科技股份有限公司  
交付日期：中華民國 114 年 5 月 29 日

## 目錄

<b>壹、保固人力及時間說明 .....</b>	<b>3</b>
一、保固服務人力 .....	3
二、保固時間 .....	3
<b>參、保固服務項目說明 .....</b>	<b>4</b>
<b>肆、保固及危機處理方式說明 .....</b>	<b>6</b>
一、保固維護服務 .....	6
二、保固問題處理流程 .....	7



# 壹、 保固人力及時間說明

## 一、保固服務人力

為確保本案保固服務能順利完成，本案特別挑選豐富經驗的人員從事本案的保固服務作業，本案保固服務小組成員之工作資歷以及年資之概述，以供貴單位參考。

本專案擔任職務	姓名	最高學歷	相關年資
◆ 保固服務經理	陳宥達	學士	8 年
◆ 保固服務小組			
1. 組長	丁正中	學士	19 年
2. 程式設計師	許璉金	學士	9 年

## 二、保固時間

保固服務時間：每週一至週五 8:30~17:30，中午休息時間為 12:30~13:30，例假日及國定假日除外。但貴單位有緊急通知情況時，則不受上述服務時間之限制，前述緊急情況係指本公司交付版本之本案期間所增修項目保固標的物故障致使不能運作時，惟若本公司所交付之版本已經機關或第三方異動者，則得由最終版本交付單位修復。



## 參、保固服務項目說明

保固之範圍為本案於期末驗收交付版本之軟體正常運作〔網路設備及環境、資料庫系統乃共用貴單位相關設備，備有專責之軟硬體維護廠商，不屬於本案維護範疇〕。

保固期間之支援服務，同於專案維運期間之支援服務水準，但不包括任何因貴單位自行修改系統軟體程式或由第三方或由履約承接廠商所造成的問題，此外，基於個資保護與資通安全的管理原則，不包含提供營運客服、終端使用者的電話、信件或任何形式的服務。

以下是本公司所提供的保固期限內維護計畫之詳細內容。

1. 軟體應用功能增修、補強與資料庫本機備份維護技術協助。
2. 系統管理及業務單位之問題答詢，並彙整通報貴單位承辦人員。
3. 本系統功能未能正常執行者，將提供迅速確實之維護服務。
4. 保固及維護服務方式

本公司將於履約期間收悉保固通知後，於機關規定期限內回應，並於機關規定期限內線上協助恢復正常運作；若需至現場修復，應於機關規定期限內派員到現場，並於抵達現場後於機關規定期限內恢復正常運作。

5. 於本案保固服務期間，提供本案機關承辦窗口電話諮詢服務。
6. 在保固維運期間因作業系統或作業地點變更，如涉及原系統之設定時，經貴單位主動通知，本公司將無條件免費協助系統轉置或重設至建置完成並提供技術服務。
7. 在保固維運期間因作業系統及相關購置軟體更新或本專案使



用之免費或分享軟體更新，本公司研擬是否升級之評估報告，經貴單位同意後，本公司依據評估報告執行升級與否。版本之升級，應包括同時解決本公司所開發應用系統不相容之問題。

8. 在保固期間增加硬體設備、應用軟體或系統使用者致涉及原系統之設定時，本公司將無條件免費提供技術服務。
9. 本案保固期間確保系統及對外網站程式不存在 SQL Injection、CrossSite scripting 等資安弱點，惟若系統與網站已經經貴單位或第三方異動而導致，則不在本公司修復範圍。
10. 前述各點之保固行為均實現於採用之軟體程式版本為本公司最終經驗收提交之版次，若經貴單位或第三方異動，則不在本公司保固服務範圍。



# 肆、保固及危機處理方式說明

## 一、保固維護服務

系統有許多的問題常因沒有真正的接觸到而很難察覺，因此需要維護的工作來確保系統正常的運作。本系統的維護將包含下列兩項：

### \*修改維護

系統運作時所發現的錯誤，如屬本公司驗收提交之最終版本時，本公司將無條件提供修改維護，將錯誤的地方加以偵測修正，致使該功能無法使用期間，得不計入保固期。

### \*調整維護

在保固期間增加硬體設備、系統管理工具軟體等而影響原系統之環境設定時，此時本公司將協助提供調整維護建議，以確保系統的正常運作，或得經貴單位授權後進行調整作業。

#### (1) 維護工作的程序：

當貴單位有保固維護需求時，需填妥維護需求表格，交由本公司指派之保固維護主管執行保固維護工作的評估，並經由上述組織討論後提出更正報告，內容包括：

(2.1) 保固維護需求的判定

(2.2) 滿足所需要投入的人力時間估計

(2.3) 要作那些保固期之修正

(2.4) 訂定保固維護優先次序

## 二、保固問題處理流程

保固維護的工作首先必須要從判定工作類別開始，因為一個問題使用者與維護者的觀點不盡相同，因此需作溝通協調。

在確定工作類別後，其次是了解錯誤的程度，若屬嚴重錯誤，則馬上進行分析處理，若不嚴重則將之擺放在優先次序低的工作列中，最後在修正完成後經測試無誤將交付更新安裝，流程如下圖所示：

