

履約期間內，乙方未達甲方依本專案需求說明書所訂之工作項目規範及基本服務水準，除有不可抗力原因經甲方書面同意者外，依規定計算違約金，甲方應以書面通知廠商之計罰項目及點數(每點為新臺幣 5,000 元計價)，違約計罰表如下(以期計算扣款)：

服務水準計罰表

類別	評估項目	評斷方式	要求基準
服務可用性、效能	服務可用性及穩定性	1.服務連續中斷時間高於 3 分鐘即視為不可用，每月統計不得超過 5 次。 2.每個服務可用性每月中斷時間累計不得高於 22 分鐘(可用性約 99.95%)。	1.中斷時間累計超過 22 分鐘計罰 1 點,超過 22 分鐘 每 5 分鐘計罰 0.5 點，未滿 5 分鐘以 5 分鐘計。 2.不可用次數每超過 1 次計罰 0.5 點。
	服務故障維護(非申辦期)	接獲本局通知後(含電話、簡訊、E-Mail、傳真、書面或其他通訊軟體等)，2 小時內抵達現場並於通知 4 小時內修復。	1.未於 2 小時內抵達現場，每逾期 1 小時計罰 0.5 點。 2.未於通知 4 小時內修復完成，1 小時計罰 0.5 點。
	服務故障維護(申辦期)	若於補助開放使用者申請期間，接獲本局通知後(含電話、簡訊、E-Mail、傳真、書面或其他通訊軟體等)，應於 1 小時內抵達現場並於通知 2 小時內修復。	1.未於 1 小時內抵達現場，每逾期 1 小時計罰 0.5 點。 2.未於通知 2 小時內修復完成，1 小時計罰 0.5 點。
	應用系統維護服務	本局提出問題或需求，乙方修改後本局驗證通過	未於本局訂定期限內處理完成，每逾期 1 日計罰 0.5 點。
	還原服務	虛擬主機發生故障時，將 VM 故障點之服務狀態還原至其他虛擬主機繼續提供服務	未於 30 分鐘內還原計罰 2 點，每超過 10 分鐘計罰 2 點，未滿 10 分鐘以 10 分鐘計

類別	評估項目	評斷方式	要求基準
資訊安全	資安事件回應時效	接獲本局通知可疑資安事件後(以電話、簡訊或通訊軟體三種擇一及同時發送電子郵件方式)，應於 1 小時內依「國家資通安全通報應變作業綱要」規定，初步研判資安事件等級，並以電子郵件回復本局，若判斷為「1」級(含)以上事件者，於前揭時效內，應進行相應緊急處置。	每逾 1 小時計罰 12 點，未滿 1 小時以 1 小時計。
	資安事件處理時效	1、「3」、「4」級資安事件，應依循「政府機關(構)資安事件數位證據保全標準作業程序」，於 36 小時內完成復原或損害管制，並以電子郵件說明處理結果。 2、「2」、「1」級資安事件，應於 72 小時內完成復原或損害管制，並以電子郵件說明處理結果。	1、「3」、「4」級事件每逾 1 小時計罰 12 點，未滿 1 小時以 1 小時計。 2、「2」、「1」級事件每逾 1 小時計罰 6 點，未滿 1 小時以 1 小時計。
	資安事件改善	判斷為「1」級(含)以上事件者，於完成復原或損害管制後，應於 5 個工作天內，交付資安事件調查處置之正式報告予本局(「2」、「1」級事件可以電子郵件傳送)，說明調查過程、發現及分析、處理結果，並配合本局資訊安全管理系統填寫矯正措施單，說明改善計畫。	每逾 1 日計罰 6 點
	資安事件發生數	可歸屬乙方責任之資安事件次數	不得發生，每發生 1 次計罰 6 點。

類別	評估項目	評斷方式	要求基準
	程式有植入後門或木馬程式碼	乙方提供之應用程式有植入後門或木馬程式碼者	不得發生，每發生 1 次計罰 6 點，按程式代號為單位累計計罰，並得限期改善，逾期未改善或改善無效果，得連續計罰。
	弱點修補、防護及作業系統等安全性更新作業	未於本局規定時間內完成本專案各主機之弱點修補、滲透測試、網站弱掃、防護及作業系統、資料庫、應用相關軟體等安全性更新作業，但有特殊狀況經甲方同意者不在此限。	不得發生，每發生 1 次計罰 6 點。
資訊安全	個人資料外洩	甲方或第三方提供資料外洩佐證，且乙方未能提出具體非外洩佐證。	1. 每次計罰總價金 2%。 2. 因個人資料外洩致須對第三方進行賠償時，賠償金額由廠商負責。
人員管理	維運團隊小組成員出勤情形	每人每月累計臨時遲到及早退時數超過 1.5 小時（未滿 30 分鐘，以 0.5 小時計，滿 30 分鐘時，以 1 小時計）	發生超過 1.5 小時，超過每 0.5 小時計罰 1 點。
	專案團隊成員組成	服務團隊未依工作計畫（或服務建議書）滿編成員，依未滿編成員之日數計算	不得發生，未滿編之日，每日計罰 3 點。
	專案團隊成員異動通知	未依需求於 20 個工作天前通知甲方	不得發生，每次發生 1 次計罰 6 點。
	專案團隊成員異動交接	1. 新舊人員未並行 20 個工作天交接。 2. 駐點人員離職未按甲方程序辦理。	不得發生，每次發生 1 次計罰 6 點。
	甲方通知更換人員	1. 經甲方書面通知逾 10 日未更換人選。 2. 經甲方前項書面通知，逾 20 日仍無適當人選。	不得發生，每次發生 1 次計罰 6 點。

類別	評估項目	評斷方式	要求基準
	專案團隊成員異動比例	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 乙方所提供服務建議書之專案團隊名冊與實際啟始會議之團隊成員異動不得超過 2 人異動。</li> <li>2. 團隊於啟始會議後至驗收合格日止，團隊成員異動不得超過 2 人。</li> <li>3. 系統分析師不得超過 1 人異動。</li> <li>4. 甲方要求更換不列入異動人數。</li> </ol>	不得發生，每超過 1 人，計罰 2 點。
	會議參與	乙方應主持會議而未主持且未找代理人者或應出席會議而未出席且未找代理人者(代理人須能實質代理並本局同意)	不得發生，每發生 1 次計罰 1 點。
	履約品質	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話諮詢如未於當次電話解決，且未於 4 小時內回應後續處理方式。</li> <li>2. 電子郵件諮詢未於 24 小時內回應後續處理方式。</li> <li>3. 若經使用者或甲方人員反應處理態度不佳，且經查證屬實者。</li> </ol>	未依規定辦理，每次計扣 0.5 點，若經書面或電子郵件通知，於期限內未改進者，每次計扣 1 點。
	履約品質	<p>未遵守甲方工作規範及作業程序(如保密切結、資安規定、工作區管理規則、程式維護及交付等作業)。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 系統功能增修時，未依程序作業，造成系統錯誤。</li> <li>2. 資安檢測不確實。</li> <li>3. 測試、更版作業未按程序，造成版本錯誤。</li> </ol>	<p>未依規定辦理，每次計扣 0.5 點，若經書面或電子郵件通知，於期限內未改進者，每次計扣 1 點。</p> <p>未依規定辦理，每次計扣 0.5 點，若經書面或電子郵件通知，於期限內未改進者，每次計扣 1 點。</p>

類別	評估項目	評斷方式	要求基準
專案管理	報告交付	未依規定之工作時限內，交付各項報告標的(含會議通知、會議記錄)或完成各項工作者；或經本局以電子郵件通知限期改善，仍未改善者	除契約另有規定或因不可歸責於乙方之原因外，每逾 1 日計罰 1 點，保固期每逾 1 日計罰 0.5 點。
	會議決議	累計未依會議決議執行之次數	不得發生，每發生 1 次計罰 2 點。
	會議決議執行情形	累計未依會議決議應完成期限天數	不得發生，按超過之日數計算，每超過 1 日計罰 2 點。
	問題處理	保固維護期間對於本局所提之問題單，若未能於規定期限內完成	不得發生，建置期間每逾 1 日計罰 1 點，保固期每逾 1 日計罰 0.5 點。
	諮詢服務	電話詢問逾期未能回復，自屆滿 1 個工作天期限起算	不得發生，建置期每逾 1 日計罰 1 點，保固期每逾 1 日計罰 0.5 點。
效能驗證	壓力測試	乙方未達成壓力測試及上線後效能測試相關效能驗證需求，經本局通知限期改善，逾期未完成者	不得發生，每逾期 1 日計罰 10 點。
驗收	問題修正	乙方未依契約驗收條款所訂，驗收有瑕疵未於期限內完成改正者	不得發生，每逾期 1 日計罰 2 點。
其他	名譽損害	有名譽損害佐證事由	雖無實質損害，惟損及甲方名譽，每次按契約價金總額之 1% 計罰。
	其它	違反上述未列之本專案需求，或契約約定乙方應履行之項目，除另有規定外，按違反項目計算	按違反項目計算，每一項目計罰 2 點。

1、上列資安事件影響等級，請參照「國家資通安全通報應變作業綱要」規

定。

- 2、 上列服務基準以日計罰時間，不足 1 日者以 1 日計算。
- 3、 全案驗收前，累計罰款由下一期契約價金付款中扣除，全案驗收後，服務水準以季為週期結算。
- 4、 乙方於契約期間(含保固期)違反本契約規定，甲方得依上列規定處以違約金，如甲方因而受有損害時，得另行請求賠償並於當期契約價金或保證金中扣抵；其有不足者，以書面通知乙方繳納。如乙方同時違反二種(含)規定以上時，其違約金係採罰責較重者。
- 5、 逾期違約金(含逾期未改正之違約金)以契約總價金總額之 20%為上限。如逾期違約金逾 20%時，甲方得以書面通知乙方終止契約或解除契約之部分或全部，且不補償承商所生之損失。