

「網路設備維護暨 VPN 多因子身分驗證」

需求說明書

壹、維護服務時間：

民國 113 年 4 月 30 日至民國 114 年 8 月 19 日，使用 7x24 服務方式(期間為週一至週日 00:00 ~ 23:59)，由乙方提供到場維護服務、電話諮詢服務及版本更新等服務。

(甲方為 TaiwanPlus 國際影音平台，乙方為立約商，以下同。)

貳、維護標的

一. 設備清單

廠牌	機器型號	數量	備註資訊
Aruba	Aruba7024	2	
Aruba	Mobility Master	2	
Aruba	JL635A Aruba 8325-48Y8C	4	
PaloAlto	PA-850	2	
Fortinet	Fortigate-601E	2	
Aruba	ClearPass	2	

二. 多因子驗證授權合約/年

1. 提供多種驗證機制，包含：安全問題、推播通知、OTP、電子郵件、語音、生物特徵、U2F，其中推播通知必須支援數字挑戰功能。
2. 平台服務等級協議(SLA)需達到 99.9%。
3. 平台需通過下列所有認證：ISO 27001/27018/27017、SOC 2 TypeII、
4. SOC 3、CSA STAR Level 2、PCI-DSS 3.2.1、GDPR、APEC PRP 及 edRAMP。
5. 平台可無限制整合目錄服務(AD/LDAP & apps)，並提供自助式重置密碼服務。
6. 在 Gartner Magic Quadrant for Access Management 領域中領導象限內
7. 須一年使用，並支援 220 個帳號授權，220 位使用者同時上線，系統仍需正常運作。
8. 須能與平台 VPN 配合使用，提供 VPN 使用者進行二次驗證服務。

三、 乙方之專案職責

1. 免費執行本專案相關保固維護之技術工作及顧問諮詢。乙方應指派單一窗口專案負責人，並提供產品技術顧問，及至少一名專案工程師，與本會協同合作。於保固服務期間，應指定單一窗口維護工程師，提供保固維修相關服務。任何必須整合各供應商資源之工作均由乙方負責協調。
2. 乙方具有維修、維護或售後服務能力之證明。
3. 乙方應提出通過我國標準法主管機關委託機構認證 ISO 27001。

參、 維護地點：

依甲方指定地點

肆、 定期保養服務：

- 一. 乙方每季(3個月)提供定期保養服務一次，每次由乙方派遣一位負責工程師至維護地點實施定期保養服務，合約期間共計提供五次定期保養服務。
- 二. 乙方應提供必要之調整等服務，使維護標的保持最佳之狀況；如經甲方事前同意，乙方提供之定期保養服務得與故障維修服務同時為之。
- 三. 甲方有需要時，乙方應配合協助進行韌體版本升級。
- 四. 乙方應配合甲方作業時間，可於夜間或假日更新或更改架構。

伍、 故障維修服務級別協定(SLA)：

項次	級別	對應作業
1	初次通知(甲方口頭、電話、傳真或書面等)	乙方應於 30 分鐘內回應甲方。
2	如乙方無法及時排除障礙	乙方應於 2 小時內到達甲方指定地點進行維修。
3	如乙方 4 小時內仍無法完修	乙方應於 6 小時內提供可替代性之設備或解決方案並進行設定安裝，供甲方暫時性過渡處理。
4	設備送修之時間限制	乙方最遲應於 2 周內，將維修品維修完成交還甲方並協助安裝設定，恢復運作。

乙方若無法修復維護標的時，應將維護標的送回原廠修復，並不得向甲方收取任何費用。

陸、 履約期限

- 一、廠商應於得標日起 30 日曆天內，完成授權 License 之交貨，並提供

「訂購證明文件」。逾期每遲延一日，應分別按契約總價千分之一逐日計課逾期違約金，上限為契約總價百分之二十。

- 二、廠商應於 113 年 8 月 1-15 日之間(第二期)、113 年 11 月 1-15 日之間(第三期)、114 年 2 月 1-15 日之間(第四期)、114 年 5 月 1-15 日之間(第五期)、114 年 8 月 1-15 日之間(第六期)分別完成定期保養，並交付驗收文件。

柒、驗收

- 一. 第一期驗收文件，應由乙方提供「訂購證明文件」，一次性報請書面驗收進行契約總價 60%之款項請款。
- 二. 第二期至第六期(113 年 5/6/7/8 月為第二期之期間，後續第三期時間為 113 年 9/10/11 月，第四期為 113 年 12 月、114 年 1/2 月，第五期為 114 年 3/4/5 月，第六期為 114 年 6/7/8 月)，應由乙方於每期定期保養後，提供紀錄文件後作為驗收文件，報請書面驗收並進行契約總價 8%之款項請款。

捌、保固與維護

- 一. 乙方需於本案指定期間內進行指定設備之保固與維護。保固期間內免費負責標之物之維修、保養換件等維護工作及正常使用狀況下發生故障免費修理與更換非消耗性零組件。若標之物在保固期間內軟硬體有缺點(BUG)，乙方應負責維修或更新改善，並不得索取任何費用。
- 二. 乙方應依照「故障維修服務級別協定(SLA)」不同項次執行對應作業，並應在對應作業要求之時限內完成。若未遵照完成項次 1 之對應作業，即須按契約價金總額千分之一計算逾期違約金；若未遵照完成項次 2 之對應作業，即須按契約價金總額千分之一計算逾期違約金；若未遵照完成項次 3 之對應作業，即須按契約價金總額千分之二計算逾期違約金，之後每逾一日皆須按契約價金總額千分之二計算逾期違約金，甲方得逕自保固保證金扣抵，並連續處罰至故障完全排除為止。
- 三. 保固期間內系統有任何異常，包含硬體損壞與軟體不正常運作，乙方需提供免費維修及更換料件服務。
- 四. 保固期內，倘甲方因業務需要，需進行設備關機、移機等工作，乙方應無條件派技術人員配合處理。

玖、配合事項：

- 一. 乙方須無償配合甲方災難演練、主管機關或行政院之災防演習，乙方需有人力到場。

- 二. 乙方須無償配合本平台依 ISO 27001 之指定的第三方外部稽核或查核，進行實地或書面訪查作業，如有違反資通安全法規情事依合約條款處理，並不得續約。
- 三. 乙方應遵守行政院所頒訂之各項資訊安全規範及標準，並遵守甲方資訊安全管理及保密相關規定。此外甲方保有對廠商執行稽核之權利。
- 四. 乙方交付之軟硬體及文件，應先行檢查是否內藏惡意程式(如病毒、蠕蟲、特洛伊木馬、間諜軟體等)及隱密通道(covert channel)，並於上線前應清除正式環境之測試資料與帳號及管理資料與帳號。
- 五. 乙方提供之服務，如發生資安事件時，必須通報甲方，提出緊急應變處置，並配合甲方做後續處理。
- 六. 基於法令及合約需求，本平台得要求實施定期或不定期稽查，以監督專案內各項安全管理執行情形。
- 七. 契約履約或終止後，廠商應刪除或銷毀執行服務所持有本平台之相關資料，或依本平台之指示返還之，並保留執行紀錄。

壹拾、其他規範事項

一. 得標廠商資格:

為確保資訊安全及得標廠商所提供的服務水準，得標廠商應符合下列條件：

1. 凡在政府機關登記合格，且不得為陸資企業(包括子公司、分公司、獨資或合夥事業及其轉投資事業)。本案服務人員不得為陸籍人士。
2. 本案服務內容將涉及敏感資訊，得標廠商不得轉包或分包予其他經銷商執行。
3. 業務保密安全責任:
 - 3.1 得標廠商基於本案需要，所取得各種形式之資訊，包含文書、圖片、紀錄、照片、錄影及電腦處理資料等，可供聽、讀、閱覽或藉助科技得以閱讀或理解之文書或物品，應負資訊保密及確保資訊安全責任，並簽定保密協議書。
 - 3.2 得標廠商對特別以文字標示或口頭明示為機密資料者，非經本平台書面同意，不得洩漏資料予第三者，致使造成之法律責任或賠償，得標廠商應負完全責任。
 - 3.3 得標廠商對於可能接觸與本案相關資料或文件之人員，須提供保密管理機制，相關人員均須簽署保密切結書(切結書形式由得標廠商自訂)。
 - 3.4 契約終止時，得標廠商應將有關本案過程中處理之任何形式資訊，整理歸檔後退還本平台或經本平台同意後銷毀。

- 3.5 履約期間造成保密及安全事件，得歸咎於得標廠商之責任時，得標廠商應負所有法律及賠償責任。
- 3.6 本平台對得標廠商保留實地稽核權，以確保得標廠商於委外服務期間與合約終止時之資料安全、設備管理及其他安全維護事項已採取必要措施。
4. 得標商負責所有與本案相關設備(包含本單位現有設備)的安裝設定，並須整合現有設備為互為備援模式。如有任何費用產生，由得標廠商支付。
5. 本契約價金第二期與第三期係屬機關 113 年度預算、第四期至第六期係屬機關 114 年度預算，若該年度相關預算遭刪除或刪減致無法達成契約目的時，廠商同意自收到機關書面通知之日起終止契約。