

115 年度政府專屬短碼簡訊發送服務案採購規範

壹、專案概述

一、專案目的

數位發展部為落實打詐精進政策，降低民眾受詐風險，增加民眾信賴度，建置「政府專屬短碼簡訊平台」(以下稱簡訊平台)，本採購案將透過共同供應契約方式，擇定廠商提供發送「政府專屬短碼」簡訊服務，並期透過大量採購模式，俾利訂購機關(構)使用優惠價之專屬簡訊發送服務。

二、專案期程及經費

(一)本專案時程為 115 年 1 月 1 日起至 116 年 12 月 31 日，計畫採購計 6 億則簡訊(預估)，預算總金額為 4 億 5,000 萬元，本案決標方式為單價決標，以期滿日或累計訂購總金額達預算總金額屆至者為契約終止日，本契約為開口契約，並以共同供應契約方式辦理採購，適用機關(構)為包含中央政府各機關、各直轄市及縣(市)政府等暨所屬(轄)機關(構)、學校、公營事業單位及直轄市、各縣(市)議會，以及依據政府採購法第 4 條規定接受前述機關補助之法人或團體，由適用機關逕行下單及支付相關費用於得標廠商。

(二)為使服務不中斷，決標後於共契上架，提供採購機關下單辦理採購行政流程，惟需 115 年 1 月 1 日方可正式發送。

貳、專案現況

一、系統架構說明

本專案提供「政府專屬短碼」簡訊服務，簡訊平台前端接收各機關簡訊傳送資訊(網頁、批次檔案、API 介接、SFTP 介接)，中端透過電信號碼路由解析功能，取得各簡訊所對應之門號電信業者資訊，後端介接國內對應門號之電信業者，最終由電信業者發送至門號擁有者設備。

本專案系統架構詳如下圖：



二、主要工作項目

- (一)簡訊平台接收簡訊發送請求
- (二)進行門號路由解析作業
- (三)與電信業者建立發送傳輸機制
- (四)簡訊平台處理簡訊發送日誌檔及報表作業
- (五)本案相關資訊安全防護工作
- (六)本案專案維運、管理相關業務 (如：帳務、客服、技術支援等)

參、專案服務需求

立約商須提供「政府專屬短碼」簡訊服務，訂購機關可透過立約商提供之服務，直接以政府專屬短碼發送簡訊至目的號碼用戶，簡訊平台需求分述如下：

項次	功能	功能描述
一、	共通性功能規範	<p>(一)立約商須能提供號碼路由解析功能，並逕洽電信服務業者建立簡訊發送機制，電信傳輸成本(如專線介接、簡訊專屬傳輸費率等)，由立約商自行負擔。</p> <p>(二)簡訊平台使用之政府專屬短碼，不得與其他簡訊平台共同使用。</p> <p>(三)本案系統平台須為本案專屬專用，不得與他案共用。</p> <p>(四)簡訊平台僅允許單向簡訊傳輸（僅發送，無接收簡訊功能）。</p> <p>(五)簡訊平台提供圖形化的網頁操作介面（web-based），操作各項簡訊平台功能。</p> <p>(六)簡訊發送之各階段作業，若有發送失敗情形，應有重送機制。</p> <p>(七)簡訊平台藉由路由解析取得所對應之電信業者，傳送簡訊門號予對應之電信業者進行發送。</p>
二、	簡訊發送內容來源	<p>提供以下方式輸入簡訊發送內容</p> <p>(一)網頁操作介面（web-based）輸入簡訊發送內容。</p> <p>(二)批次檔案上傳方式：可上傳的內容格式及檔案格式由數發部指定，包含但不限於txt、csv、xls、zip。</p> <p>(三)API 介接方式：API 介接格式由依數發部指定。</p> <p>(四)SFTP 介接方式：傳輸檔案進行介接發送，傳輸的內容格式及檔案格式由數發部指定。</p>
三、	簡訊內容格	<p>(一)簡訊平台須提供自動拆分長簡訊功能，長簡訊拆則</p>

	<p>式、檔案格式</p>	<p>派送之內容可於接收閱讀時，自動依原內文順序進行重組（實際仍須依各電信業者可配合之程度）。</p> <p>註：單則簡訊字數限制為 70 個字（手機末三碼與「-」符號包含於 70 個字內）、一般長簡訊最長字數限制為 333 個字（中英文夾雜的總字數，不分全半形）。</p> <p>(二)簡訊的檔案格式及內容格式應依數發部指定，並提供格式檢查功能，如：簡訊內容最前方應自動帶入接收簡訊之手機門號末三碼與「-」符號及機關(系統)名稱（如：123-數位發展部），訂購機關可自行調整顯示的機關名稱，惟不能刪除。若訂購機關提供的簡訊內容格式或檔案格式，不符數發部指定，簡訊平台應提供檢核機制並予以退回，調整完畢才可發送。避免如：民眾收到含有亂碼之訊息等異常情形。</p>
<p>四、</p>	<p>簡訊發送目的門號</p>	<p>提供以下方式輸入簡訊發送目的門號</p> <p>(一)網頁操作介面（web-based）。</p> <p>(二)批次檔案上傳：可上傳的內容格式及檔案格式由數發部指定，包含但不限於 txt、csv、xls、zip。</p> <p>(三)API 介接：API 介接格式由數發部指定。</p> <p>(四)SFTP 介接：傳輸檔案進行介接發送，傳輸的內容格式及檔案格式由數發部指定。</p>
<p>五、</p>	<p>簡訊發送模式</p>	<p>(一)提供依門號清單發送功能。</p> <p>(二)提供群組發送功能，發送至預先建立的群組列表。</p>
<p>六、</p>	<p>發送時程</p>	<p>(一)立即發送。</p> <p>(二)排程發送：依使用者選定的時間發送。</p>
<p>七、</p>	<p>發送狀態通知</p>	<p>簡訊發送各階段狀態及結果，應有查詢功能或通知使用者。</p>

<p>八、</p>	<p>查詢及報表管理功能</p>	<p>(一)簡訊平台提供簡訊發送額度管理功能，紀錄單一帳號、單一訂購機關個別發送數量、費用以及總量及尚可發送使用之額度等數據，提供各訂購機關核算。</p> <p>(二)提供簡訊發送進度及發送紀錄查詢功能。</p> <p>(三)提供使用者操作行為紀錄：包含但不限於檢視簡訊發送紀錄、傳送成功/失敗清單等。並能匯出紀錄讓使用者確認詳細內容，包含但不限於傳輸時間、失敗原因等。</p>
<p>九、</p>	<p>帳號管理、權限管理</p>	<p>(一)簡訊平台提供帳號管理新增、刪除、修改之功能，並提供系統發送通知功能。</p> <p>(二)每次有新增帳號工作完成時，系統會發送通知給系統管理者，以確保安全性。</p> <p>(三)帳號權限群組管理功能：提供帳號權限及群組權限設定功能。如：群組管理者應可設定該群組使用者成員的特定帳號權限。</p> <p>(四)權限及可視範圍應妥善設定。如：系統管理者可查詢及管理所有群組成員的資料及紀錄，群組管理者可查詢及管理該群組所有成員的資料及紀錄。</p> <p>(五)提供帳號多因子認證功能（如：帳號/密碼、行動自然人憑證、手機簡訊、電子郵件等方式，取2種進行多因子認證登入）。</p> <p>(六)提供以下角色：使用者、群組管理者、數發部管理者及系統管理者。並依個別角色提供相應的權限及操作介面。</p>
<p>十、</p>	<p>報表呈現、資料匯出</p>	<p>提供報表呈現及資料匯出功能，包含但不限於以下項目：</p> <p>(一)帳號清冊</p>

		<p>(二)簡訊發送統計表</p> <p>(三)共契下單統計表</p> <p>(四)簡訊發送紀錄</p>
十一、	系統韌性、營運持續、服務監控	<p>(一)本系統所有線路及節點至少包含 2(條)台以上備援，提供冗餘(redundancy)架構設計（如：網路、路由器、交換器、負載平衡器、伺服器、資料庫等設備）。</p> <p>(二)提供系統服務監控機制。</p>
十二、	資通安全、資安稽核	<p>(一)本案簡訊平台預設阻擋所有來源的連線，須申請開通白名單始得連線簡訊平台，開通方式應經數發部同意後實施。</p> <p>(二)本案執行應符合對應的相關資訊安全要求（如：ISO 27001），立約商應配合提供所需資訊及文件。</p> <p>(三)立約商應依本案數發部資安稽核、業務持續運作演練壓力測試、弱點掃描、滲透測試等需求，提供文件或支援、修補弱點與必要之改善措施。</p> <p>(四)數發部可要求簡訊平台進行相關資安檢測、演練或演習，立約商應配合辦理。</p> <p>(五)資安事件應變：發生資安事件時，立約商應依相關資安要求配合進行處理、通報、提供相關資料。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資安事件通報：須於知悉事件 1 小時內，通知數發部。 2. 資安攻擊應變（網站遭竄改、入侵）：知悉攻擊事件 10 分鐘內，將網站切換為靜態網頁或還原內容；應於知悉資通安全事件後 72 小時（三、四級資安事件為 36 小時）內完成損害控制或復原作業。 3. 完成損害控制或復原作業後，應於 1 個月內送

		<p>交調查、處理及改善報告。</p> <p>(六)簡訊平台之簡訊發送紀錄內容，應保留3個月，發送紀錄應加密儲存。</p> <p>(七)帳號盤點清查：配合進行帳號盤點清查作業（如：定期以電話或郵件方式向各訂購機關群組管理者進行帳號盤點清查，確認權限有效性）。</p> <p>(八)弱點掃描：每年4月15日（上半年）、10月15日（下半年）前，交付弱點掃描報告(中、高風險弱點須已修正，無法修正之弱點應說明原因，並擬具管理或替代作為)予數發部，並進行必要之改進措施。</p> <p>(九)滲透測試：每年4月15日（上半年）、10月15日（下半年）前，交付滲透測試報告(中、高風險弱點須已修正，無法修正之弱點應說明原因，並擬具管理或替代作為)予數發部，並進行必要之改進措施。</p> <p>(十)提供資安監控中心(SOC)：對本案服務及相關系統、設備、線路進行7*24小時監控（如：網路、伺服器、資料庫、應用程式、資通安全等軟硬體設備）。</p> <p>(十一)相關應用服務主機及資料庫主機，皆為專屬主機及獨立環境。</p> <p>(十二)提供資安防護設備及軟體供本系統使用，包含但不限於：防火牆、進階持續性威脅防禦系統(APT)、入侵防禦系統(IPS)、端點防護(EDR/MDR)、防竄改軟體、防毒(AntiVirus)等。</p> <p>(十三)本案使用之軟/硬體皆應提供合法的正版授權，且不得使用大陸廠牌，且不得提供及使用大陸廠牌資通訊產品。</p> <p>(十四)依據「資通安全責任等級分級辦法」，本案系統</p>
--	--	---

		安全等級列為「高」，立約商應參考「資通系統防護基準」執行相對應之防護措施，若有不適用情形，須經數發部同意後始得列入不適用項目。
十三、	說明文件	<p>提供並更新以下文件：</p> <p>(一)API 介接格式規範及說明。</p> <p>(二)SFTP 介接格式規範及說明。</p> <p>(三)教育訓練相關資料及連結。</p>
十四、	專案管理服務	<p>(一)提供帳號設定及管理服務（如：協助訂購機關進行帳號建立及設定、帳號清冊匯出、帳號盤點清查等）。</p> <p>(二)提供客戶諮詢服務：須提供客戶服務團隊，供訂購機關進行諮詢、協助操作及排解相關問題，客戶服務方式須至少包含電話、電子郵件 2 種方式，電話客服須規劃進線等候系統，平均每通等候接聽總時間不得超過 10 秒(等候時間不含自動語音應答系統時間)，若超過 10 秒須另外提供留言回覆功能，須於 3 小時內回覆，電話接聽須為 7 天(週一到週日)*24 小時客服窗口。電子郵件寄達(以立約商伺服器時戳為準)後，工作日時內 4 小時內回信;非工作日須於 8 小時內回信，特殊情況需敘明理由報訂購機關同意延長之。</p> <p>(三)提供技術支援服務：立約商應協助訂購機關進行介接測試，並提供相關技術支援及輔導作業，(如：API 介接、SFTP 介接等技術支援)。</p> <p>(四)提供服務暫停通知：可預期之服務暫停（如更版或維護停機），應經數發部同意，於服務暫停日前 10 個工作天前公告/通知訂購機關。如服務須緊急暫停，應經數發部同意後即刻實施。</p>

		<p>(五)提供教育訓練服務(如：影片光碟、影片連結)。</p>
<p>十五、</p>	<p>專案團隊管理</p>	<p>(一)本案專案團隊成員要求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.專案經理：1人。 2.專案聯絡人：1人。 3.本專案成員皆須有代理人。 4.到任前須簽署：「保密同意書」(格式如契約條款附件一~三)、「保密切結書」(格式如契約條款附件一~四)。 5.執行本案之團隊成員不得為陸籍人士。 <p>(二)專案團隊成員任用須經數發部同意【需交付專案團隊成員名冊(格式如契約條款附件一~二)供審查】，如需異動專案團隊成員應於異動前10個工作天函請數發部同意變更，並檢附異動原因、新就任人員學經歷資訊、更新之「專案團隊人員名冊」、「保密同意書」、「保密切結書」。</p> <p>(三)立約商須熟悉、瞭解本平台操作各項功能。</p> <p>(四)立約商對所傳輸、交換或處理過程資料，應盡善良管理人之義務，以確保資訊安全。</p> <p>(五)立約商應遵守個人資料保護法施行細則第12條所要求採取之適當安全維護措施，並建立個資管理流程及做好防止使用者個人資料外洩之安全控制措施。</p>

肆、履約程序、交付項目及查驗或驗收

一、履約程序及交付項目

項次	履約程序/交付項目	履約/交付期限	履約/交付需求
(一)	「專案團隊成員名冊」、 「保密同意書」、 「保密切結書」	決標日次一 工作天起 15 個工作天 內交付	專案團隊人員異動時，應同步交付更新本項文件交付。
(二)	「專案工作計畫書」	決標日次一 工作天起 15 個工作天 內交付	「專案工作計畫書」內容包含但不限於以下項目： 1. 專案組織、人力、分工、職掌。 2. 計畫工作項目及時程。 3. 專案管理與監控。 4. 確認與驗收。
(三)	「專案啟動會議」	由數發部指 定	「專案啟動會議」議題包含但不限於以下項目： 1. 專案目標、範疇。 2. 專案人力及分工。 3. 專案工作項目及時程。
(四)	專案會議	由數發部指 定	專案會議時間、地點、出席人員由數發部指定。(如：專案月會)
(五)	服務開通	共契下單次 一工作天起 15 個工作天 內	依訂購機關需求開通帳號、設定額度及權限、提供教育訓練並回復訂購機關進行審查。經訂購機關通知後，應於 15 個工作天內完成。 首次下訂之訂單提供的交貨單內容將包含開通帳號組數、設定額度及權限

			<p>與提供教育訓練等資訊，若屬於追加則數之訂單，則交貨單內容僅提供簡訊則數確認。</p> <p>交貨單交付機關後，機關需於3個工作天內回覆，若未於期限內回覆則視同確認無誤。</p>
(六)	每月簡訊帳單	次月月底前	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立約商須統計訂購機關每月之簡訊發送額度及費用，並於次月將前月發送額度清單(以平台產出之數據為主)及費用通知訂購機關查驗或驗收，訂購機關須於10個工作天內完成查驗或驗收程序，查驗或驗收結果符合契約需求後通知立約商提出請款單據(如逾期未回覆視同查驗通過，立約商可逕行提出請款單據)，接到立約商請款單據後30工作天內付款。 2. 本案計費採每月結算(新台幣/元)，價金之計算以元為單位，計算至整數，元以下四捨五入。 3. 本案履約項目係以則為單位，按單位進行付款，採送達成功訊息則數計費，未成功送達不予計費。 4. 訂購機關採購之簡訊數量如未於116年12月31日前發送完成，則未發送之則數歸零，訂購機關不得再要求立約商發送，立約商亦不可據此請款。

			<p>5. 一般長簡訊以拆則後則數乘以決標後契約單價做為一則費用。</p> <p>6. 所有履約項目費用均含營業稅。</p> <p>7. 立約商請領契約價金時應提出電子或紙本統一發票，依法免用統一發票者應提出收據。</p>
(七)	帳單付款週期	每月付款/ 預付款	<p>1. 每月付款方式</p> <p>若訂購機關未於繳款期限內付款，經立約商催款後仍未繳款，累計逾期超過三個月者，將暫停該機關帳號使用權限，待欠款繳清後方可恢復帳號使用權限。</p> <p>2. 使用預付款方式</p> <p>(1)於付款期限內繳款完成後，立約商方可進行後續服務開通作業。</p> <p>(2)付款方式確認為預付款或月付後，如需更改，必須重新下單，並建立新帳號與機關群組。</p> <p>(3)採預付款支付，如需退款，須待每年底結算後統一辦理退款。</p>
(八)	專案月報、結案報告	次月 15 日前交付給數發部	<p>1. 每月交付專案月報，履約期限最後一個月交付結案報告。</p> <p>2. 專案月報內容應包含但不限於：</p> <p>(1)事件報告</p> <p>(2)統計數據</p> <p>(3)帳號盤點清查報告（非每月）</p> <p>(4)弱點掃描報告（非每月）</p> <p>(5)滲透測試報告（非每月）</p>

			<p>(6)營運持續演練報告（非每月）</p> <p>(7)資安稽核報告（非每月）</p> <p>(8)結案報告（非每月）</p>
(九)	其他	無	<p>1. 本案所稱「通知」、「回復」，係由訂購機關與立約商雙方協議的通知方式為主，可採電子郵件、書面或其他指定管道。</p> <p>2. 立約商須免費提供第一次申請機關測試用之簡訊免費額度共 20 則，測試簡訊不得使用『政府專屬短碼』發送。(舊約已申請帳號之機關或屬於追加則數之訂單不再提供測試簡訊額度)</p> <p>3. 未訂購共同契約之機關不提供測試簡訊額度。</p>

伍、服務水準及罰則

一、簡訊平台服務品質

項目	服務水準	備註
簡訊平台可用性	$\geq 99.5\%$	平台可用性=[1-當期服務異常分鐘數(不含計畫維護時間)加總 / (24*60*當期日數)] * 100%。 每低於服務水準 1%，計罰 1 點。(不足 1%以 1%計) (由數發部控管)
簡訊平台網站反應時間	99% 須 ≤ 4 秒	資料顯示類頁面的回應時間(顯示結果之應用程式頁面，全文檢索除外) 99%須小於 4 秒，應用系統特殊要求依其規定。 每低於服務水準 1%，計罰 1 點。(不足 1%以 1%計) (由數發部控管)

二、簡訊發送品質

項目	服務水準	說明
傳輸品質	每 1 事件派送簡訊，20 萬則以內須於 1 小時內派送 (以廠商派送至電信業	每延遲 30 分鐘，計罰 1 點。(不足 30 分鐘以 30 分鐘計算)

	者之時間為準)。每超過 20 萬則再增加 1 小時派 送時限。	
--	---------------------------------------	--

三、資通安全

項目	服務水準	說明
資安事件通報	須於知悉事件 1 小時內通 知訂購機關及數發部知悉	每逾時一次，計罰 2 點(由 數發部計罰)
機敏資料外洩	發生次數	每發生一次，計罰 10 點， 並另依實質造成當事人或 訂購機關損害進行賠償。
平台內容遭竄改或受入 侵（完成損害控制或復 原作業之時效）	知悉資通安全事件 10 分 鐘之內切換靜態網頁或還 原，並於 72 小時（三、 四級資安事件為 36 小 時）內完成損害控制或復 原作業	知悉資通安全事件後，需 於 10 分鐘之內切換到靜態 網頁或還原，並完成損害 控制或復原作業。 每逾時一次，計罰 2 點(由 數發部計罰)
平台調查及處理資安事 件之時效	完成損害控制或復原作業 後，應於 1 個月內送交調 查、處理及改善報告	每逾一日，計 1 點(由數發 部計罰)
資通安全政策執行品質	未依機關或契約資通安 全規定執行之次數(如資 安監控中心、防火牆、 入侵偵測/防禦系統、端 點防護、防竄改軟體、	每次計 1 點(由數發部計 罰)

	防毒、防間諜軟體等)	
資安稽核	立約商應配合數發部辦理簡訊平台相關資安檢測、演練或演習	按未達項目，每項計 1 點 (由數發部計罰)

四、其他

編號	服務指標名稱	計算/分析方法	及格值	統計週期	罰則
1	客服電話服務品質	客服電話進線等候時間及回覆留言時間	客服電話進線等候時間不得超過 10 秒(等候時間不含自動語音應答系統時間), 若超過 10 秒, 且未於 4 小時內回覆留言	每月	每次計罰 1 點
2	客服郵件服務品質	郵件回覆時間	工作日 4 小時內回覆, 非工作日 8 小時內回覆, 特殊情況經訂購機關同意延長除外。	每月	每次計罰 1 點
3	立約商辦理簡訊帳號、額度及權限開通設定及提供數位教育訓練	經訂購機關通知後, 應於通知次 1 工作天起 15 個工作天內完成	通知次 1 工作天起 15 個工作天內, 每逾 1 日		計罰 2 點
4	交付項目/文件 期程	本案交付項目/ 文件應如期交付	每逾 1 日		計罰 1 點

※其他本採購規範之事項, 如得標廠商違反, 每次計罰 1 點。

※每 1 點計罰新臺幣 1000 元整。