

政府機關社交工程郵件測試服務
委外服務案建議書徵求文件
(V1.0)

目次

| | |
|------------------------|----|
| 壹、 專案概述..... | 1 |
| 一、 專案名稱..... | 1 |
| 二、 專案目標..... | 1 |
| 三、 專案範圍..... | 1 |
| 四、 專案期間..... | 1 |
| 貳、 專案工作項目..... | 2 |
| 一、 測試方式..... | 2 |
| 二、 測試內容..... | 2 |
| 三、 分析報告..... | 2 |
| 四、 諮詢服務..... | 2 |
| 參、 管理需求..... | 3 |
| 一、 廠商資格..... | 3 |
| 二、 服務水準協定(SLA)與罰責..... | 3 |
| 三、 品質需求與驗收標準..... | 5 |
| 四、 業務保密安全責任..... | 6 |
| 五、 專案經費預算金額..... | 6 |
| 肆、 交付項目..... | 7 |
| 一、 交付項目與時程..... | 7 |
| 二、 交付文件格式..... | 7 |
| 三、 交付項目說明..... | 7 |
| 伍、 建議書製作規定..... | 8 |
| 一、 服務建議書格式..... | 8 |
| 二、 服務建議書內容..... | 8 |
| 陸、 建議書評選事宜..... | 10 |

| | |
|-------------------|----|
| 一、 評選辦法 | 10 |
| 二、 評選標準 | 11 |
| 三、 其他評選注意事項 | 11 |

壹、專案概述

一、專案名稱

「社交工程郵件測試服務」委外服務案（以下簡稱本案）。

二、專案目標

透過本案之執行成果，使受測單位瞭解社交工程的存在，並提高警覺性；同時受測單位可以根據測試結果瞭解可能發生的安全缺口，藉以實施其內部教育訓練來補強，並作為資訊安全的管理依據。

三、專案範圍

本案的受測服務範圍為全機關內的電子郵件帳號。

四、專案期間

自簽約日起至 XXX 年 XX 月 XX 日止。

貳、專案工作項目

一、測試方式

- (一)提供專案範圍內電子郵件帳號的測試服務。各帳號進行 5 封社交工程郵件測試，內容除以 HTML 格式呈現外，若帶有附檔須為 Office(如 Word、Excel、PowerPoint)、PDF、RAR 等檔案格式，並以打開附檔或點選連結當作被入侵成功之統計。
- (二)得標廠商應提供測試所需之軟硬體設備（須含合法使用證明）。
- (三)得標廠商應於每次演練前，與本機關研議測試範圍、方式（須含測試郵件範本）、時程、軟硬體設備及執行人員等相關細節，並擬具測試計畫，經本機關審核後據以執行。

二、測試內容

郵件內容設計至少涵蓋以下類型，包括八卦、休閒、保健、財經、情色、新奇。各種類型提供至少 3 種不同的內容，以供隨機挑選進行測試。

三、分析報告

報告內容包括整體結果統計圖表、不同郵件類型測試的排序統計圖表、郵件派送時間表、統計開啟郵件/點閱連結/開啟附件等受測者行為與細部時間紀錄。

四、諮詢服務

專案期間內提供 8x5 諮詢服務。

參、管理需求

一、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，並於服務建議書專章詳述：

- (一)凡在政府機關登記合格，無不良紀錄之廠商（檢附設立及登記證明、納稅證明及信用證明）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）。本案服務人員需具有中華民國國籍，不得為外籍勞工或大陸來台人士。
- (二)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廠商執行。
- (三)投標廠商須實施資訊安全管理制度，通過 ISO 27001 或其他類似驗證，並於專案執行期間持續有效，以保護社交工程郵件測試服務所取得之資料。
- (四)本案團隊人力至少應包含專案負責人/專案經理與社交工程郵件測試服務服務人員。社交工程郵件測試服務人員應具備以下所列舉之技能，且各類技能至少有一名成員，以確保服務水準，並於建議書中檢附成員姓名、訓練證書或專業證照等影本以供審核。應具備必要資訊網路、系統技能說明如下：
 1. 社交工程郵件測試服務：接受過 CEH(Certified Ethical Hacker)或其他類似相關課程訓練。

二、服務水準協定(SLA)與罰責

(一)服務水準規範

本案各項服務水準協定（Service Level Agreement，SLA），以必須達成該項工作服務項目要求為依據，透過客觀的證據或指標，做為品質管制，以預防各項不符合作業的事項發生，降低委外作業的風險，

詳細服務水準規範如下表：

| 項次 | 項目 | 服務水準 |
|----|-----------|---|
| 1 | ▪ 執行時程 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 測試時程：以 3 週為限 ▪ 測試報告：測試結束後 2 週內提供 |
| 2 | ▪ 郵件寄發頻率 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 寄發的測試郵件必須平均分配在服務執行期間內，避免因過度集中寄送造成執行成效降低 |
| 3 | ▪ 範本內容時效性 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 具有時效性或新聞性的郵件範本（例如八卦、財經），內容的時間必須在執行服務前一個月內，避免因過時造成執行成效降低 |
| 4 | ▪ 諮詢服務滿意度 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 諮詢服務的客戶滿意度在 80 分以上 |

(二)相關說明：

- 1.承作廠商無法達成相關工作項目要求或交付文件，其罰款(違約金)計算方式為每延遲 1 日(以日曆天計，星期日、國定假日及其他休息日均應計入，不滿 1 日以 1 日計算)，本機關得按契約總價之千分之一計算懲罰性違約金，款項可自契約總價或履約保證金項中扣抵。
- 2.違約金上限依採購法之採購契約要項第四十五點規定，違約金以契約總價之 20% 為上限。如違約金逾 20% 時，本機關得以書面通知得標廠商終止契約或解除契約之部分或全部，且不補償得標廠商所生之損失。
- 3.得標廠商應於議價後所提成本分析中，詳列各項工作項目成本，如於驗收時，經審查發現有不合格之工作項目，得標廠商應依期

限予以改正。如未改正，本機關有權扣除該項工作之款項。

- 4.得標廠商指派之專案負責人及工作成員，未經本機關同意，不得更換，如有未經本機關同意自行更換時，每更換乙次得依契約總價之千分之一計算懲罰性違約金。
- 5.得標廠商應將文件品質保證納入專案品質保證項目，嚴謹製作本專案各項文件，包含版面及內容皆須嚴格要求一致性及正確性。交付本機關之文件經本機關審閱時，所發現錯漏處達 N 處以上，或業經本機關要求修訂仍未修訂者，本機關得按每字新台幣 XXX 元計算懲罰性違約金，並自付款項中扣抵；其有不足者，得通知廠商繳納或自履約保證金扣抵。

三、品質需求與驗收標準

(一)品質需求

- 1.為確保專案如期如質完成，廠商應針對本專案之需求，妥慎成立專案小組，執行本專案所需之各項作業，並指派專案經理負責督導工作項目。
- 2.得標廠商訂定品質管理流程，本機關得以稽核。
- 3.得標廠商於專案期間應辦理啟始會議與結束會議，並視情況召開專案管理會議以掌控品質，會議討論內容與結果需作成紀錄與追蹤辦理，送本機關備考。

(二)驗收標準

得標廠商應依貳、專案工作項目之服務需求，以及符合服務水準協定(SLA)中所列事項，完成專案工作，並依本說明文件所訂之交付時程，完成相關文件與紀錄之交付。

(三)驗收方式

本機關將於各項工作項目交付完成後進行審查作業，得標廠商需依本機關審查意見修正交付項目，並再送至本機關複驗。

四、業務保密安全責任

- (一)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（音）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。
- (二)廠商對特別以文字標示或口頭明示為機密資料者，非經本機關書面同意，不得洩漏資料予第三者，致使造成之法律責任或賠償，廠商應負完全責任。
- (三)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(切結書形式由廠商自訂)。
- (四)契約終止時，廠商應將有關本案過程中處理之任何形式資訊，整理歸檔後退還本機關或經本機關同意後銷毀。
- (五)履約期間造成保密及安全事件，得歸咎於廠商之責任時，廠商應負所有法律及賠償責任。
- (六)本機關對廠商保留實地稽核權，以確保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。

五、專案經費預算金額

- (一)本案 XXX 年度預算金額為新台幣 XXX 萬元整。
- (二)本案所須之人力由得標廠商自由運用調配，並於建議書中詳述計費標準與成本分析。

肆、交付項目

一、交付項目與時程

(一)工作計畫書：決標日起 2 週(日曆天)內交付。

(二)社交工程郵件測試服務報告：依工作計畫書載明之交付時程。

二、交付文件格式

(一)各項文件應提供紙本 N 份，電子檔 N 份（以光碟或本機關同意之儲存媒體及提交方式）。

(二)必要時本機關得要求派員親臨說明。

三、交付項目說明

| 交付項目 | 內容說明 |
|-----------------|--|
| 1. 工作計畫書 | <ul style="list-style-type: none">▪ 工作計畫書應以廠商投標時之「建議書」為基礎，並依採購評選意見修改▪ 內容除包括對本專案之執行敘述，含專案管理、組織、人力、分工、職掌、工作項目、執行掃描方式、時程說明、工作進度稽核點及品質管理流程 |
| 2. 社交工程郵件測試服務報告 | <ul style="list-style-type: none">▪ 文件內容應包括：執行結果摘要說明、專案執行計畫(執行期間/執行項目/執行範圍/專案成員)、執行情形(整體結果統計圖表、不同郵件類型測試的排序統計圖表、郵件派送時間表、統計開啟郵件/點閱連結/開啟附件等受測者行為與細部時間紀錄)、改善與建議、結論 |

伍、建議書製作規定

一、服務建議書格式

- (一)紙張：宜用 A4 規格。
- (二)繕打及裝訂方式：由左至右橫式繕打，加註頁碼，加裝封面及目錄，封面上註明廠商名稱、廠商地址、本案名稱及日期，裝訂線在左側。
- (三)目次：應標示各章節之出處頁碼。
- (四)廠商投標建議書之份數為 1 式 N 份。

二、服務建議書內容

(一)專案概述

- 1.專案名稱
- 2.專案目標
- 3.專案時程

(二)廠商說明

- 1.廠商簡介
- 2.公司營運狀況，包含參與人員名單、能力證明及廠商經驗說明

(三)專案計畫

- 1.專案服務內容項目
- 2.組織與人力配置
- 3.專案時程、品質、風險管理與交付項目計畫，包含工作項目、時程規劃及查核點
- 4.本案帶來之預期效益

5.本案 SLA 之承諾

(四)其它

陸、建議書評選事宜

一、評選辦法

- (一)依據「政府採購法」第 22 條第 1 項第 9 款之規定辦理，透過書面審查及簡報答詢的方式，以合於招標文件，標價合理且在預算金額內，經評選委員評選為合格的廠商，依序議價。
- (二)由本機關邀集專家學者組成評選委員會，除對廠商之建議書進行書面審查外，並由本機關召開評選會議，由廠商提出 15 分鐘對建議書之簡報，其後並接受評選委員之詢問，答詢時間以不超過 10 分鐘為限，惟因評審委員詢問題目過多時，主席得酌以延長答詢時間。評選會議時間及地點，將於資格審查時當場宣布或另備文通知，而廠商之簡報順序，亦於資格審查時抽籤決定。
- (三)簡報及答詢結束後，各評選委員根據本徵求建議書說明文件第柒之二「評審項目」所列項目及配分評定各廠商名次及其是否為合格廠商（以總得分 XX 分(含)以上為合格）。
- (四)各評選委員評定結果不得有同名次或從缺情形。
- (五)過半數(含)評選委員評定為合格之廠商方列入排名與序分計算；另半數以上(含)評選委員評定不合格之廠商，視為不合格，若所有廠商均不合格時，主席應宣布廢標，重新辦理本案。
- (六)本案評選採序位法辦理，就各評審項目分別評定並換算為序位，再加總計算廠商序位，最低者為第 1 優先序位，次低者為第 2 序位，餘依此類推。
- (七)經評選委員會評定優勝廠商，依優勝序位，自最優勝者起，依序以議價方式辦理，但有二家以上廠商為同一優勝序位者，以建議書的標價低者優先議價，若仍相同者，則擇獲得評選委員評定序位第一較多者決標；仍相同者，抽籤決定之。

(八)評選結果簽請首長或授權人員核定後，由本機關另定時間通知廠商依序辦理議價。

二、評選標準

本案由評選委員就廠商所提出建議書之內容，針對其經驗、能力與服務水準，依下列各項目及配分，予以評分，總分 100 分，得分總計達 XX 分(含)以上者為合格。

| 評審項目 | 評審項目內容 | 配分 |
|-----------|---|---|
| 廠商業績及履約能力 | 1.廠商人力規模、商譽 2.資安實績與相關技術經驗 | 20 |
| 專案管理 | 1.對本案工作內容之瞭解 2.進度時程控管、資料管制與品質保證 3.本案之團隊規模與專案負責人之經驗 4.本案團隊成員之專業證照符合程度 | 20 |
| 專案規劃完整性 | 1.本案要求之各項服務項目的執行專業性 2.本案要求之各項交付項目之完整性 | 30 |
| 成本合理性 | 本案規劃、執行、專案管理及報告撰寫等各項費用估算之合理性 | 20 |
| 簡報及答詢 | 廠商簡報與答詢內容是否清楚、完整 | 10 |
| 總分 | | 100 |
| 是否合格 | | <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格 |
| 名次序位 | | |

三、其他評選注意事項

(一)本機關得因故終止評選事宜，通知投標廠商領回建議書。

(二)本文件未盡事宜，依據「政府採購法」相關規定辦理。