

達和廢棄物清除股份有限公司  
智能化清運資訊系統委外建置

需求建議書  
(Request For Proposal)

## 目 錄

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| <b>壹. 專案概論 .....</b>     | <b>錯誤！尚未定義書籤。</b> |
| 一. 專案名稱.....             | 4                 |
| 二. 專案說明.....             | 4                 |
| 三. 專案範圍.....             | 4                 |
| (一). 功能.....             | 4                 |
| (二). 教育訓練.....           | 5                 |
| 四. 履約期限，詳合約條款。 .....     | 5                 |
| <b>貳. 專案需求 .....</b>     | <b>5</b>          |
| 一. 本公司資訊環境說明.....        | 5                 |
| 二. 服務及使用對象.....          | 6                 |
| 三. 專案需求說明.....           | 6                 |
| (一). 網站平台系統維運規範.....     | 6                 |
| (二). 系統開發規範.....         | 6                 |
| (三). 本專案功能說明.....        | 7                 |
| (四). 系統增修功能.....         | 8                 |
| (五). 網站管理、權限控管及系統安全..... | 8                 |
| <b>參. 管理需求 .....</b>     | <b>8</b>          |
| 一. 專案（履約）期程，詳合約條款。 ..... | 9                 |
| 二. 專案組織與人力需求.....        | 9                 |
| 三. 保固期維護需求，詳合約條款。 .....  | 9                 |
| 四. 本系統之後續擴充規劃服務.....     | 9                 |
| 五. 教育訓練.....             | 9                 |

|           |                          |           |
|-----------|--------------------------|-----------|
| (一).      | 廠商於建議書中應提出教育訓練計畫.....    | 9         |
| (二).      | 廠商須提供至少 2 梯次之教育訓練課程..... | 9         |
| (三).      | 教育訓練對象.....              | 9         |
| (四).      | 訓練所須之教材由廠商負責提供.....      | 9         |
| <b>肆.</b> | <b>服務建議書製作規定 .....</b>   | <b>9</b>  |
| 一、        | 服務建議書之製作與交付 .....        | 9         |
| 二、        | 服務建議書大綱 .....            | 10        |
| <b>伍.</b> | <b>採購作業流程須知 .....</b>    | <b>11</b> |
| 一、        | 資格審查與服務建議書 .....         | 11        |
| 二、        | 評選項目及評審標準 .....          | 11        |
| 三、        | 議價、決標與簽約 .....           | 12        |
| <b>陸.</b> | <b>經費預估 .....</b>        | <b>12</b> |
| <b>柒.</b> | <b>附件 .....</b>          | <b>12</b> |

## 一.專案名稱

本專案名稱為「智能化清運資訊系統委外建置案」以下簡稱「本專案」。

## 二.專案說明

本公司為建立清運資訊系統以因應市場變化及有效率的調度管理，利用相關資訊軟體技術的助力，提升本公司的管理目標及增加成本上的效益，擬規劃本案，相關目標如下：

- (一)配合政策目標，提升本公司數位化管理能力。
- (二)優化內部清運作業的資訊溝通方式。
- (三)建立系統及優化清運效率以節約成本。

本專案的功能，需符合下列原則：

- (一)開發符合本公司之「RFP 要求」，由廠商規劃網站台平分類架構及各頁資訊及 APP 內容。
- (二)網站建置開發符合本公司要求「數位化、電子化」，以符合清運資訊交換」之設計，以應未來作業。

本「需求建議書」為提供投標廠商（以下簡稱廠商）撰寫「服務建議書」遵循之依據，其目的在說明本公司之需求，包括本公司資訊環境、技術、管理等需求及「服務建議書」須具備之內容及格式。

投標廠商須依本「需求建議書」之說明，提出「服務建議書」，以作為本公司遴選廠商的依據。

## 三.專案範圍

配合本公司需求建置新網站及 APP 相關功能，為求系統穩定、管理的一致性及便利性，不得任意掛載其他系統破壞原系統架構。本專案需要執行的工作及項目如下：

### (一). 主要功能

1. 派工功能：選取清運路線，自動帶出本日清運客戶，派工單可由管理者於主機編輯更新。
2. 派工導航功能：自動依內建派工順序依序出現，每清運一客戶需司機

按確認，（內建點到點的時間計算及紀錄），可由駕駛手動選取客戶及確認，依序完成確認派工單，未確認客戶可自動警示。

3. 司機可瀏覽派工單作為清運完成確認。
4. 提供該客戶有申報三聯單之提醒功能。
5. 提供當日有工地機動客戶提醒功能。
6. 遇該客戶有當日反應事項即時顯示，供司機了解如何應對
7. 完工回報功能：輸入車輛里程數、加油數量、加油單價、自動計算總價、清運重量（可輸入多車次及累計）、機動工地客戶名稱及預估重量。
8. 車輛請修回報功能：自動代入日期時間、車號、里程、輸入車輛異常部位、異常說明。
9. 反應客戶事項回報功能：選取或輸入客戶名稱或代號、輸入反應內容後確認。
10. 公告布告欄功能:由管理者新增公告讓使用者讀取
11. 網站功能：將本日資訊上傳主機功能端彙整相關資訊，轉化成各項報表資訊。
12. 網站功能：可將各項資訊更新及編輯維護，並將最新資訊轉入，供使用者下載更新
13. 其他細部功能參考驗收文件、專案會議討論紀錄執行。

## (二). 教育訓練

本案完成開發後，本公司將可依需求於專案期間內，要求廠商施行至少 2 場教育訓練(含講師、教材)，日期以及時數經雙方討論後確認。

## 四.履約期限，詳合約條款。

## 貳. 專案需求

### 一. 本公司資訊環境說明

#### (一) 伺服器(SERVER)

作業系統：Microsoft Windows 2016 Server

#### (二) 使用者端(CLIENT)

個人電腦：Intel Pentium 系列及相容 PC。

## 二. 服務及使用對象

(一) 本專案網站平台及 APP 之使用對象為本公司同仁。

## 三. 專案需求說明

### (一). 網站平台系統維運規範

- 1、維持網站管理維護系統正常運作，有效管理網站資料，建立資料維護機制，確保資料之即時性、正確性與完整性。
- 2、網站採集中式管理為原則，由專門單位統籌分配網站位址、設立防火牆、建立網站安全防護，以防止網頁受到惡意攻擊或竄改。
- 3、網站網頁資料維護分工原則：
  - (1) 網站應指派專人維運管理。
  - (2) 由本公司負責原始資料之蒐集、更新、彙整、上網及完成後之檢視與校對。
- 4、網站維護系統管理：
  - (1) 基於系統管理及安全考量，網站維護使用之帳號及密碼整合本公司 AD。
  - (2) 為確保資料安全，各使用者權限依其操作範圍申請，經本公司主管同意後設定。

### (二). 系統開發規範

- 1、網站設計：
  - (1) 應用軟體系統瑕疵與錯誤之修正，處理系統異常狀況。
  - (2) 維持系統功能不中斷、中斷後之恢復、故障修復。
  - (3) 資料庫或資料儲存管理。
- 2、APP 整體介面設計：

以使用者為導向，其規劃、設計須具親和性、易用性、互動性及通用

性及一致性等原則，而網頁設計應清爽簡單，架構清楚。

- 3、廠商應配合系統開發需求提供 APP 所需之硬體(工業級 PDA 或同等級)，軟體包括路線地圖授權部分(貨車用或一般車輛用圖資)等，相關配套的所需軟硬體。

### (三). 本專案功能說明

- 1、整合介接(或匯入)現有業務管理系統資料，客戶清運條件資料與路線，進行派單作業。
- 2、結合當日焚化爐開放資訊，提供路線派單路順規劃建議，縮短行車里程，有效降低油耗。
- 3、清運派工 APP 結合派工單客戶清運點位置與地圖監控，快速即時抵達清運地點，縮短在途時間。
- 4、依據行前巡檢保養基準、建立 APP 前端出車裝檢作業，提供檢查記錄與請修保養紀錄填報。以供管理維運人員即時參閱，並日後可據以執行定期保養、故障修復與設備改善等重要工作。
- 5、清運派工 APP 結合派工單客戶清運點位置與地圖監控，快速即時抵達清運地點，縮短在途時間。
- 6、清運回報與客戶意見回報即時，減少後台作業，提升客戶滿意度。
- 7、管理透明化與即時數據收集，隨時掌握垃圾清運資訊，確保清運作業服務到位
- 8、整合 GIS 技術與清運點到點即時狀態，提供垃圾清運即時運營數據看板
- 9、提供匯入中油加油記錄機制，可結合車輛行車記錄與里程資料進行車輛油耗分析
- 10、上述功能如有因本專案需求功能修改或新增，而需要進行資料

移轉的部分，廠商需協助本公司進行，並且配合本專案完成轉換。

11、 其他細部功能參考驗收文件、專案會議討論紀錄執行。

#### (四). 系統增修功能

本專案應滿足下列功能需求，但得標廠商應於下列功能需求範圍內，以需求訪談後之規範要求為實際執行之作法。

#### (五). 網站管理、權限控管及系統安全

1. 權限及管理：本案範疇之相關修改及新增功能，需整合於本專案網站管理系統，管理介面及帳號權限管理機制。

2. 網站安全及資料保護：

提供網站安全管理機制和服務品質管理政策，自驗收合格次日起至後續保固期間每3個月於第3個月末結束前提出該期系統弱點診斷報告，以避免漏洞處受到更進一步的攻擊。

網站安全機制：針對本系統經由弱點掃描所偵測出之弱點，須於7日內完成弱點修補作業。

或廠商提供可確保網站安全及資料保護的可行方案，並於服務建議書中說明確認。

### 參. 管理需求

投標廠商應依下列專案管理需求，於服務建議書中詳細說明本專案自合約生效次工作日起至驗收完成前專案組織、工作管理（包括使用方法、輔助工具及內容）、績效管理、品質保證等方面所擬採行之措施。

得標廠商應於合約生效次工作日起7日內提出專案管理計畫書，專案管理計畫書內容應依據工作項目及時程。



## 一.專案（履約）期程，詳合約條款。

## 二.專案組織與人力需求

投標廠商應依系統規劃與分析、程式開發與設計、系統實作與測試、教育訓練、系統上線建置與後續支援等期，提出預計投入本專案之人力。

## 三.保固期維護需求，詳合約條款。

## 四.本系統之後續擴充規劃服務

本專案委託開發、建置之網站係一永續經營之網站，為利於本專案後續擴充規畫之銜接，廠商於本專案之建議書內，應就本專案提供加值服務、後續年度擴充之銜接及規劃方案預為考量。

## 五.教育訓練

- 一、廠商於建議書中應提出教育訓練計畫，計畫中須詳列課程名稱、梯次等規劃。
- 二、廠商須提供至少 2 梯次，每梯次 2 小時之教育訓練課程，地點及設備由本公司提供，但廠商須提供模擬環境，供學員實習。
- 三、教育訓練對象分為
  - 1、網站管理維護人員：網站系統管理者及網頁資料維護人員，至少 1 梯次。
  - 2、一般使用者：各單位人員，至少 2 梯次。
- 四、課程內容及教材須提交本公司同意，訓練所須之教材由廠商負責提供。
- 五、本公司得要求廠商對於本專案所使用之開發軟體提供網站管理人員完整訓練課程乙次，並於保固維護期間提供系統技術諮詢服務。

## 肆.服務建議書製作規定

- 一、服務建議書之製作與交付
  - (一)製作及裝訂原則：
    - 1、以 Windows Office WORD 版本軟體製作。
    - 2、以 A4 紙印製，直式橫書，雙面列印，裝訂線在左。
    - 3、裝訂成冊，非活頁方式裝訂為佳。
    - 4、數量：紙本 1 式 3 份及電子檔 1 份。

(二) 逾期交付、修改及增訂：

- 1、服務建議書不得逾期交付，否則視為不合格標。
- 2、投標廠商不得對其所交付之服務建議書提出修改或增訂要求。
- 3、服務建議書交付後所有權歸本公司，除評選委員及業務需求人員外，本公司不得交付第三者參閱或應用。

二、服務建議書大綱

投標廠商之服務建議書應包括下列項目：

第一章 摘要

1.1 專案概述

1.2 功能項目需求與回應對照表

第二章 廠商規模及履約能力

2.1 對本專案整體目標、工作內容瞭解程度公司簡介

2.2 公司簡介及近三年營運狀況

2.3 相關經驗實績

第三章 整體規劃及網站建置能力

3.1 網站維運說明

3.2 本案增修規劃作法說明

3.3 系統軟體規劃

3.4 開發工具與方法

3.5 資訊安全規劃建議

3.6 技術支援及保固維護方式

第四章 專案管理

4.1 專案團隊與人力配置

4.2 各項工作時程控管及交付項目時程

4.3 專案實施方式與管理方法

4.4 需求更改之管理與應變能力

第五章 教育訓練計畫

就教育訓練目標、課程名稱、課程內容、上課梯次、講師(含品質)、

訓練教材、時程及實施方法等項目提出說明。

## 第六章 成本分析

預估本專案所需之各項費用及未來維護費用合理性。

## 第七章 後續擴充服務

由廠商視本案之需求提出補充說明（如未來擴充計畫等）或創意  
增值服務。

# 伍. 採購作業流程須知

### 一、資格審查與服務建議書

本案採限制性招標並準用最有利標方式，辦理公開評選優勝廠商，經評選  
出優勝廠商，並經本公司或其授權人員核定後，依優勝廠商序位辦理議價  
程序。

### 二、評選項目及評審標準

評選滿分為 100 分，評選項目、評審標準及配分說明如下表：

| 項次 | 評選項目        | 評審標準  | 配分 |
|----|-------------|---|----|
| 1  | 廠商規模及履約能力   | ●對本專案整體目標、工作內容瞭解程度<br>●公司簡介及近三年營運狀況相關經驗實績                       | 15 |
| 2  | 整體規劃及網站建置能力 | ●網站維運說明<br>●系統軟體規劃、開發工具與方法<br>●資訊安全規劃建議<br>●技術支援及保固維護方式         | 30 |
| 3  | 專案管理        | ●專案團隊與人力配置<br>●各項工作時程控管及交付項目時程<br>●專案實施方式與管理方法<br>●需求更改之管理與應變能力 | 15 |
| 4  | 教育訓練計畫      | ●講師品質、課程內容、時程安排妥適性  | 5  |
| 5  | 價格合理性       | ●成本分析合理性、未來維護費用合理性  | 20 |
| 6  | 創意增值服務      | ●未來擴充計畫或創意增值服務  | 10 |
| 7  | 簡報及詢答       | ●簡報內容切合本案需求、問題回應之針對性  | 5  |

### 三、議價、決標與簽約

- (一) 本公司將由優勝廠商(議價序位)序位第 1 開始通知辦理議價程序。
- (二) 優勝廠商報價如超過底價,經減價程序者,其減價次數不得逾 3 次。
- (三) 本公司於完成議價程序後,通知得標廠商辦理簽約手續。
- (四) 如所有優勝廠商均未能得標時,本案廢標。

### 陸.經費預估

- 一、本案預算金額為新臺幣 320 萬元。

### 柒.附件

- 一、廠商評選項目需求
- 二、服務水準協議 (Service-Level Agreement, SLA) 條款
- 三、廠商驗收文件

## 一、廠商評選項目需求

| 評分項目                  | 配分 | 參考頁次 |
|-----------------------|----|------|
| 1、廠商規模及履約能力           | 15 |      |
| 1-1 對本專案整體目標、工作內容瞭解程度 |    |      |
| 1-2 公司簡介及近三年營運狀況      |    |      |
| 1-3 相關經驗實績            |    |      |
| 2、整體規劃及網站建置能力         | 30 |      |
| 2-1 網站維運說明            |    |      |
| 2-2 本案規劃作法說明          |    |      |
| 2-3 系統軟體規劃            |    |      |
| 2-4 開發工具與方法           |    |      |
| 2-5 資訊安全規劃建議          |    |      |
| 2-6 技術支援及保固維護方式       |    |      |
| 3、專案管理                | 15 |      |
| 3-1 專案團隊與人力配置         |    |      |
| 3-2 各項工作時程控管及交付項目時程   |    |      |
| 3-3 專案實施方式與管理方法       |    |      |
| 3-4 需求更改之管理與應變能力      |    |      |
| 4、教育訓練計畫              | 5  |      |
| 4-1 講師品質              |    |      |
| 4-2 課程內容              |    |      |
| 4-3 時程安排妥適性           |    |      |
| 5、價格合理性               | 20 |      |
| 5-1 成本分析合理性           |    |      |
| 5-2 未來維護費用合理性         |    |      |
| 6、未來擴充計畫或創意增值服務       | 10 |      |
| 7、簡報及詢答               | 5  |      |

## 二、服務水準協議 (Service-Level Agreement, SLA) 條款

|  |   |
|--|---|
| 本專案提供服務衡量基準指標如下表 服務水準協議 (Service-Level Agreement, SLA) |   |
| 系統可用性(System Availability)                             | 每月以 99%以上的服務可用時間為服務承諾。  |
| 客服支援時段(Customer service support period)                | 客服服務時間規定為 7 (工作日)*24 (小時) / 周。技術支援規定為 5 (工作日)*8 (小時) / 周。   |
| 服務中斷補償(Service interruption compensation)              | <p>如因系統服務發生中斷事件，歸責於廠商時，以下列作為補償：</p> <p>若當月無法使用時數連續超過 8 小時，每次以扣除當月維護服務費 10%作為補償。</p> <p>若當月無法使用時數連續超過 48 小時，以扣除該月維護服務費作為補償。</p> <p>若當月無法使用時數連續超過 168 小時，以扣除次兩個月維護服務費作為補償。</p> <p>若發生持續超過一個月以上無法恢復正常使用，本公司有權終止合約，廠商必須賠償本專案合約之建置費。</p> |
| 問題回應時間(Incident Response)                              | 系統發生 Level-1 問題(系統服務中斷)時，將於 4 小時內回應處理結果；系統如發生 Level-2 問題(次要功能異常, 但不影響主服務流程)時，將於 8 小時內回應處理結果。  |
| 復原點目標(Recovery Point Objective, RPO)                   | 系統可於每天凌晨 6~7 點進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天以前的資料。  |

