

出差報告

出差人員：蒲正寧

出差日期：民國 114 年 4 月 11 日

上課地點：台灣大學進修推廣學院

課程名稱：資訊服務類、套裝軟體採購評選、契約變更與驗收

課程內容：

這門課程主要介紹政府機關在辦理資訊服務與套裝軟體採購時，從招標、評選、簽約、契約變更到驗收的完整流程與注意事項。課程中說明如何撰寫清楚的 RFP (需求建議書)、評選廠商時的重點，以及常見的契約與驗收問題，例如：授權數量不符、資安需求未說明、服務水準協議未明確等。此外，也討論契約變更的法規依據、必要文件與價金調整的合法條件，並透過實務案例分析常見缺失與改善建議，幫助學員強化採購風險管理與合約執行能力。

課程重點與學習心得：

- 本課程說明資訊服務採購作業流程的各個階段，包含發包規劃、文件製作、公告與評選機制，並提供法規依據與實務操作指引，有助於提升整體採購流程規劃與管理能力。
- 課程強調需求建議書 (RFP, Request for Proposal) 撰寫的重要性，指出實務上常見問題包括需求規格不夠明確或過於不合理、專案管理規範不足、服務水準協議未完整定義、文件品質不佳或說明不清、資訊作業環境未正確描述，以及需求內容超出預算範圍等。
- 撰寫一份好的 RFP 是確保資訊服務或套裝軟體採購成功的第一步。首先，RFP 應明確交代採購的背景與目的，說明目前系統或業務流程所面臨的問題，以及預期透過本次採購解決的需求與效益。接著，須詳細列出功能需求與非功能需求，例如系統應提供哪些操作功能、支援多少使用者、是否

需支援跨平台操作、安全性要求、效能指標等，讓廠商能依據具體需求進行提案。文件中也應清楚載明服務水準協議 (SLA)，如系統可用時間、故障處理時限、維運方式等，並附上可驗證的指標，作為後續驗收依據。

- 此外，RFP 應包含專案預期時程與執行方式要求，包含需求訪談、系統分析、開發與測試方法、交付項目等，讓廠商在規劃與估價時有所依據。若有特定預算限制或授權條件 (如使用者數量、授權方式、維護期限等)，也應明確說明。對於資訊安全要求，更應依據資通安全責任等級，載明應達成之安全措施與配套。
- 最後，良好的 RFP 應具備清楚合理的評選標準與比重，包含技術能力、經驗、團隊組成、報價與時程可行性等，避免因標準模糊導致爭議或無法有效比較提案。一份結構完整、用語清楚、邏輯明確的 RFP 不僅能吸引具實力的廠商投標，更能大幅提升專案執行效率與品質，降低後續溝通與契約履行的風險。
- 在評選與委託方面，課程提醒應設計具客觀性與可量化的評選標準，避免因標準模糊而引發爭議，並應提前規劃評分機制與審查原則。
- 有關契約變更之法規依據與程序，課程指出變更作業應符合《政府採購法》第 72 條，並準備完整佐證資料與相關文件，才能合法辦理契約內容調整。
- 在契約價金調整方面，課程列舉可依規定申請調整之情況，例如政府法令、稅費、公告價格等之新增或變更，並提醒跨年度契約應事先考慮通貨膨脹與最低薪資調整等因素，以避免後續預算不足。
- 驗收階段常見問題包含未確認軟體授權數量與實際安裝不符，廠商若僅安裝於多台電腦但未提供足額授權，易造成契約爭議。驗收時應要求實際展示安裝畫面，並確認系統功能正常運作，若採購內容包含硬體，則應依法辦理實體勘驗，符合相關規範。
- 課程亦強調契約中應詳列資安需求，並依據資通安全責任等級分類標準區分為高、中、普等級，藉此保障資訊系統安全。
- 實務案例分享中，講師指出使用單位常因無法明確描述需求而導致資訊部

門無法有效協助，形成雙方認知落差，影響專案進度，須透過加強溝通與前期需求訪談來改善。

- 針對資訊軟體專案若執行中途終止所產生的損失風險，課程建議在契約中預先規劃保護機制與解約條款，避免所有先前投入化為無效成本。
- 最後，課程提醒在簽約階段應將未來可能發生之契約變更因素明確列出，有助於後續履約協商及管理控制之進行。