

行政院所屬各機關資訊業務委外服務作業參考原則

中華民國 91 年 11 月 8 日行政院授研訊字第 0910023766 號函頒實施

因應資訊科技快速變化及政府角色職能調整，透過委外方式導入資訊技術，委託民間藉由企業經營方式，提升政府資訊服務效率，乃歐美主要國家推動電子化政府的主要策略。在政府人力、經費資源有限的情形下，政府應以更經濟有效的方式，委託民間資訊服務業者提供必要的資訊技術、人力及各種專業服務，積極鼓勵民間業者投資參與重大資訊計畫建置及營運，一方面加速政府資訊化，快速展現政府便民服務的績效，另一方面提升國內軟體產業水準，促進資訊服務產業發展。

目前各機關依「政府採購法」及其相關規定辦理資訊業務委外，惟仍多屬傳統的軟硬體開發建置採購案件，在部分資訊服務廠商對政府業務不熟悉、資訊專業水準參差不齊、軟體功能需求難以訂定等因素下，常難以確保委外案件品質。因應資訊委外服務趨勢，政府資訊業務委外之規劃、監督及管理將為機關資訊單位的重點工作，其任務與角色益形重要。

為提升政府委外專案的執行績效及品質，加速政府 e 化，促進資源整合共用，發揮綜效，特訂定本原則，提供各機關在「政府採購法」架構下，積極創新辦理資訊業務委外作業之參考。

壹、政府資訊業務委外定義

係指各機關以全部出資、部分出資、民間自行出資或民營化等方式，委託廠商提供執行機關業務及服務所需的軟體、硬體、通信、人力、訓練、顧問諮詢、專案管理、設施管理、營運管理、業務推廣及品質保證等各種資訊服務。

貳、政府資訊業務委外範疇

除相關法令另有規定，或屬政府核心資訊業務者外，基於提升營運效率的考量，在能夠有效監督、評估及控制委外服務品質的前提下，各機關應將下列資訊業務委託民間資訊業者辦理：

- 一、政府一般資訊業務：含設備汰舊換新、程式設計、系統管理、硬體操作、軟體開發、維護、資料庫建置、資料處理、硬體維護、網路管理、機器操作、維護、機房設施管理、備援服務等例行性工作。
- 二、政府資訊應用業務：具特定功能系統，單一機關可提供或需結合一個以上機關整合運作，其範圍含整體規劃、流程再造、顧問諮詢、系統分析、

設計、整合、訓練推廣等。

- 三、其他適合委外之資訊業務：如客服中心(Call Center)、軟硬體驗證檢測服務及網路安全服務等。

參、政府資訊業務委外原則

- 一、政府資訊業務以委外為原則，僅在民間無法提供或民間辦理未能提升效率的情形下，才由機關自行發展建置維護。
- 二、政府資訊業務委外應建立事前規劃、事中招標、事後執行維運機制，並妥善規劃服務移轉事宜，納入原合約進行，確保服務之延續。
- 三、為擴大委外經濟規模效益，各機關得整合其他相關需求一次委外，朝最適合的標案規模(Rightsizing)辦理。
- 四、重要資訊專案得視需要區分顧問標、規劃標、建置標、監督審驗標辦理。
- 五、為達到委外作業透明及公平公開，重要資訊專案委外案件於正式公告招標前，應透過公開徵求資訊(Request For Information, RFI)或徵求修正意見(Request For Comments, RFC)等方式，廣納各界意見，據以訂定需求規格(Request For Proposal, RFP)。
- 六、為提升軟體服務品質，應用軟體宜與硬體分開招標，並先行辦理應用軟體招標建置；如須合併於同一標案辦理，應由各機關視個案性質訂定應用軟體及硬體經費比例上下限，列入計價，本項計價，各機關得於招標過程中，納入評選計分，遴選能提供最佳整體解決方案之廠商。
- 七、各機關應將應用軟體品質保證計畫列為委外必要工作項目，並要求廠商依照主管機關訂定之標準或規範發展系統，以確保軟體品質及政府資訊的流通互用。
- 八、廠商或團隊人員通過軟體相關資格評鑑或管理能力認證者，得列入評選加分項目，相關認證如軟體能力成熟度整合模式(Capability Maturity Model Integration, CMMI)評鑑、ISO 9000 及資訊專業人員鑑定等。
- 九、廠商參與政府標案所提出之建議書，經機關評定為合格且有創意之計畫書，得以付費(Proposal Fee)方式向廠商取得使用權，建立知識有價觀念，鼓勵創新研發。
- 十、為確保委外服務績效，各機關應落實監督、稽核、管控服務水準，協助廠商溝通協調相關事宜，以確保服務績效。

肆、政府資訊業務委外服務策略

各機關應參考下列資訊委外服務趨勢制定採購策略：

- 一、從自行建構、採購硬體或訂製軟體轉為購買資訊服務。
- 二、從開立軟硬體規格轉為設定服務水準(Service Level)。
- 三、從短期及一次性購買關係轉為中長期夥伴關係。
- 四、從重視價格轉為重視價值。

- 五、從解決個別問題轉為購買整體解決方案。

伍、政府資訊業務委託民間經營可行模式

- 一、節餘分享(Share-in-savings)模式：民間由協助機關實施資訊化後所節餘的成本中獲取部分比率作為酬勞。
- 二、民間出資營運(Self-funded)模式：
 - (一)政府提供資料內容，民間投資建置營運，廠商由每筆交易中收取手續費或服務費。
 - (二)政府經一定程序審查廠商資格，由二家(含)以上合格廠商提供服務，政府與廠商約定交易費用。
- 三、混合應用(Self-funded Hybrid)模式：民間投資建置營運，政府協助推廣應用，並保證最低使用量，其餘由廠商自負盈虧。
- 四、公辦民營模式：政府出資投資建置，民間營運管理，營收中回饋一定比率給政府。
- 五、應用軟體委外(Application Service Provider, ASP)模式：傳統委外模式，民間業者協助機關系統開發建置及導入，包括使用者教育訓練及諮詢、系統維護、區域網路的建置維護、區域網路的規劃設計及電腦病毒防治等。

陸、配套措施及分工

- 一、依政府採購法第八十五條之一規定，調解及仲裁資訊業務委外履約爭議。(各機關)
- 二、訂定委外鼓勵辦法，建立委外知識管理分享，輔以委外成功案例供參。(行政院研考會)
- 三、加強宣導軟體有價、知識有價、服務有價觀念。(經濟部)
- 四、推動及輔導廠商通過軟體品質相關評鑑或認證。(經濟部)
- 五、配合資訊產業政策，建立產業水平垂直合作分工體系。(經濟部)

柒、地方政府資訊業務委外服務作業，得參照本原則辦理。