

# 行政院公共工程委員會

## 資訊服務採購需求確認之對策與作法

### 一、資訊服務採購需求確認之異常態樣：

本會蒐集資訊服務採購全生命週期執行過程中，屬需求確認未完備所生之異常情形，包括部分案件招標文件所載需求不明確（例如功能、項目、範圍及其數量）；廠商未了解機關需求即投標，機關未確認廠商投標文件所載執行規劃符合機關需求；於決標後履約過程之中，廠商未能提供妥適之確認、測試方式，致生認知歧異而未能完善系統建置等狀況。

### 二、對策與作法（流程圖如附件）：

#### （一）機關：

1. **詳列機關招標需求，以利明確：**機關於資訊系統或軟體開發前，應依個案性質於招標文件載明服務之項目及工作範圍，以明確描述系統需求；機關如能力或人力不足無法完成者，可委外專業廠商協助，說明如下：

（1）機關辦理資訊服務採購，依「機關委託資訊服務廠商評選及計費辦法」（下稱資服辦法）第五條第一款，載明服務之項目及工作範圍時，請依個案性質增列細項需求（例如系統功能及目標、現行作業情形、系統預期操作流程圖及示意圖、輸入輸出需求、資料交換、儲存與驗證需求、資訊安全執行與作業需求）。

（2）招標前機關可成立工作小組，由各業務及資訊單位指派窗口人員擔任，以有效整合運用內部資訊及需求部門之專業。

（3）若機關無人力或能力依前開內容完備需求者，可委外規劃辦理。

2. **完善採購程序，蒐集各界意見：**

（1）政府採購法（下稱採購法）中已有公開徵求、公開閱覽、成立採購工作及審查小組等規定，以利蒐集及彙整各界意見，並適時檢討修正與回應，避免疏漏。

- (2) 對於廠商就招標文件要求釋疑或提出異議者，機關應於規定時間內完成檢討並以書面通知廠商；涉及變更或補充招標文件內容者，除得以書面通知廠商情形外，應另行公告，並視需要延長等標期。
3. 要求廠商投標時載明執行規劃（如訪談、展示、測試之內容與時程），以利機關評估是否符合需要：機關於招標時，依資服辦法第五條第八款，要求投標廠商提出資訊服務建議書之內容，應包括請廠商載明執行規劃方式（例如需求訪談、系統分析、系統設計、開發、測試作法及預計時程），並於開標後審視及評估廠商是否確實了解及符合機關需要。
4. 反覆檢視需求訪談結果，確認符合需要再允許廠商進程式開發：為深化及細化需求，辦理需求訪談時應反覆檢視及要求廠商展示（如示意圖、流程圖或雛型等），確認符合需要再允許廠商進程式開發，避免歧異或解讀不一致情形發生。
5. 開發過程依各階段查核點進行查核，並反覆檢視執行成果，確保履約成果符合預期：契約中應依系統開發各階段載明查核點並於履約階段確實進行查核；期間反覆檢視執行成果並要求廠商展示（如開發畫面、資料庫架構、使用流程、功能測試、整合測試等），並定期（開會）追蹤檢討事項；如有不符合契約約定及機關需要者，應即要求廠商配合改善。
6. 其他：
- (1) 個案保留後續擴充彈性，並挑選合宜計費方式，以因應不時之需：因應履約中機關擴充需求之可能，建議可依採購法第 22 條第 1 項第 7 款保留後續擴充彈性，以因應不時之需。另個案服務費用應依個案情形合理編列預算，並擇合宜之計費方式。
- (2) 履約過程如確屬機關需求改變或增加情形，應辦理契約變更，給予必要之工期與費用：機關如有需求改變並超出契約範圍，

致廠商需額外增加人力或時間修改履約成果者(例如功能、項目或數量)，應依契約約定辦理契約變更，並給予廠商合理費用或工期。

(二)廠商：

1. **受委託規劃者，應反覆分析機關需求，供機關載明於招標文件：**廠商受委託進行規劃時，應透過訪談並發揮資訊專業，反覆聽取機關想法並於分析彙整後，完善招標時之細項需求，以供機關載明於招標文件。
2. **即時釐清疑慮，以利投標：**廠商對公開徵求、公開閱覽或正式公告之招標文件有疑慮，應洽機關釐清；投標階段應無疑慮後再投標。
3. **投標應清楚載明執行規劃方式：**廠商應發揮資訊專業，於投標時就需求訪談、系統分析、系統設計、開發、測試作法及其預計時程清楚載明，以利機關評估是否符合需要。
4. **訪談過程反覆確認機關需求，符合機關預期後再進程式開發：**廠商應於訪談過程中，挑選適當之訪談方式（如示意圖、流程圖或雛型等），以利需求確認，並反覆確認機關需求；如有疑慮即時洽機關釐清，適時調整修正，並於符合機關預期後進程式開發。
5. **開發過程反覆展示執行成果，以利開發成果符合機關預期：**廠商應依系統開發各階段挑選適當之方式（如系統操作畫面、使用流程、功能操作及測試說明等）反覆向機關展示執行成果，供機關測試及確認；如有疑慮即時釐清後調整修正，以利最後開發成果符合機關預期。