「111 年度電話語音系統設備維護案」
需求規範

一、本需求規範由財團法人金融消費評議中心(以下簡稱本中心)提出，得標廠商(以下簡稱廠商)應確實依本需求規範履約。

二、**維護標的物所在地：**台北市中正區忠孝西路 1 段 4 號 17 樓(崇聖大樓)。

三、**履約期間：**111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。

四、**履約標的內容：**

1、維護服務項目：

(1) 電話交換機系統及其所屬設備之維護，設備清單如第八點。

(2) 軟體設定服務，項目清單如第九點。

2、維護服務內容：

(1) 緊急維修：包括測試、修復、更換故障設備零件，及週邊相關連線設備、線路故障之查修，除有本點 2、(5)及「UltraLog 客服系統」軟體新擴充或軟體功能開發等情形外，其更換設備零件及工資包含於本案履約範圍中，廠商不得另外計費。廠商更換之設備零件須使用原廠零件，並經本中心確認後再行更換，以保障設備之正常運作。

(2) 保養維護：包括清潔、調整、檢查及測試等工作，並更換必要之零件(例: 電話的後端線;資訊座;電話接線盒..等)，以減少設備故障及延長設備使用年限,每月至少實施交換機設備整體總保養 1 次。

(3) 設備修改：設備如有修改之需求(例: 交換機修改;分機號碼修改;國際電話限撥;代接群組..等)，廠商應按本中心通知執行設備修改工作，以增進設備性能。

(4) 「保養維護表」及「緊急維修單」之紀錄：記載設備發生保養及維修事件，並經本中心簽章確認。「保養維護表」及「緊急維修單」由本中心保存。

(5) 不包括於本契約中之維護：

除定期維護及不定期檢修應有之保固維修項目外,遇有下列各款情形者，本中心得視需要提出服務要求，廠商得提出服務費用估算，經本中心同意後支付之。

a、 非廠商指派之維護技術人員修理調整機器、換裝零件、改裝或搬運機器而造成之機器損壞。

b、 使用非指定設備適用之消耗品而造成之損壞,或因本中心之疏忽、誤用、不依規定程序操作及維護而造成之損壞。

c、 對於火災、水災、地震、電擊或戰爭等非人力所能控制所致之損害及電力故障、誤用及可歸責於本中心事由所造成之損害。

d、 因外力撞擊所致之機器損壞。

e、 本維護案以外之標的物之改裝、更新。

f、 未經廠商同意之修改、附加硬體設備及維護行為等,所造成之故障。

g、 備用電源（電瓶）。

h、 42 吋 LCD 一具(含電視架)

i、 本規格未規定之配件、附屬品或產品之維護。(例 ： 數位話機耳機..等)

3、維護服務時效規定：

維護標的物如有故障，廠商同意接到本中心通知後，依下列時限到達設備地點進行維修，惟可歸責本中心之原因或不可抗力之因素所延誤之時數得予以扣除：

a、上班時間：需於通知後 2 小時內到達。

b、非上班時間：需於通知後 8 小時內到達。

c、到達後需於 4 小時內完成故障復原，若無法完成修復，需先行提供替代設備，以維本中心業務正常運作。

d、前稱上班時間為行政院人事行政總處公告「政府行政機關辦公日曆表」所定上班日之 8 時 30 分至 18 時 00 分。

五、維護方式說明：

(一)廠商必須依約提供故障修理及保養維護，其維護工程師須熟悉「電話交換機系統」、「UltraLog 客服系統」，並具有原維護標的電腦軟、硬體使用、設定與系統故障排除之能力。維護時須免費更換、修復不良機件，更換時須使用全新且為原廠零件。一旦故障或線路遭受不明原因影響時，依規定應先行向本中心反應，視設備情況採取必要處理措施，廠商應製作紀錄追蹤並隨時提供處理情形，直至故障排除問題解決為止；廠商維護人員應於每次維護後繳附詳細保養維護表並簽章，送交本中心留存，保養紀錄單內容詳如附件 1。維護期間廠商必須提供「UltraLog 客服系統」軟體升級服務(不含新擴充及軟體功能開發)，並定期提供「電話交換機系統」資料備份。

(二)對於無法依規定配合執行維護工作之工程師，本中心有權要求廠商替換廠商所指派之維護人員，且於本中心從事維護工作時，應攜帶相關身份證件備查，並恪遵本中心保密及資訊管理各項作業規定，如違反相關法令應負民、刑事責任。

(三)定期維護：

廠商應於契約履約期間，每月至少 1 次於上班時間內，派合格專業之技術人員到本中心指定設備裝設地點做定期維護服務。定期維護服務內容包括設備機器檢查、設備機器內部清潔、各項機器功能測試、電壓測試，以及必要之設備機器調整、零件更換與時間校正（以中華電信 117 報時台為準，正負時差不得超過三秒）。廠商於執行前項之維護項目須於維修記錄單中逐項填寫保養內容，若不依照規定填寫保養內容或未經簽證者，本中心可認為該保養無效。

(四)一般檢修：

本案維護服務項目如發生故障無法正常運作時，廠商應於本中心設備使用單位通知 2 小時內（非上班時間為 8 小時內），派員到達設備裝設地點檢修，並於修竣後，請本中心確實逐項測試且簽名。

(五)零件更換：廠商應免費提供合於委託維護設備規格之零件更換。

(六)叫修中心：廠商須提供維修人員名單及 24 小時可聯絡方式。

(七)付款方式：本案按季分 4 期付款，廠商需檢附當季每月經本中心管理人員簽名確認後之「保養維護表」及「緊急維修單」(倘無則免)，連同開立本中心抬頭之發票請款。

六、罰則：

(一)維護標的如有故障，經本中心人員通知（電話或傳真或電子信箱）廠商而發生無法通報情事（如電話不通或無人接聽受理等），按契約條款約定計罰服務績效違約金。惟如不可抗力之因素、可歸責於本中心之事由或經本中心認可者，則延誤之時數應予扣除。如逾 8 小時仍無法通報廠商，本中心可自行派員修復，相關費用由廠商負擔，且不適用第四點、2、(5)、a 規定。

(二)維護標的如有故障，廠商接到本中心通知後，應依第四點、3 規定到達設備所在地進行維修，並於到修後 4 小時內修復（或免費更換原廠提供之零、配、主件）使系統或設備運作功能正常，否則按契約條款約定計罰服務績效違約金。惟如不可抗力之因素、可歸責於本中心之事由或經本中心認可者，致廠商無法如期修復，則延誤之時數應予扣除。

(三)違反上述規定遭計罰次數，履約期間累計 5 次（含）以上，視同情

節重大，本中心得逕行解除本案契約。

七、附則：

(一)廠商工程人員處置不當、疏忽行為而引起本中心人員損傷或維護標的損壞，廠商應賠償本中心因之所受之損害，並保障其權益。

(二)本中心應於廠商執行故障修理及保養維護時，提供維護標的物、相關設備及所有文件供廠商使用，並應將與維護標的連接非屬維護標的之物移去，以利執行維護工作。

(三)保密責任：廠商對於業務上所接觸之資料或由廠商實際工作所提供之報告等資料，應視同機密文件採取必要之保密措施，並負有保密責任；若有違反，廠商應負相關法令責任及賠償之責任（由本中心依損失列出賠償明細，廠商不得異議）。保密條款如下：

1、參與本案之人員均應依本中心規定填具保密同意書。

2、廠商執行本案所取得資料或文件，應負完全保密之責任。

3、廠商對於交付或告知之文件或資料，應負完全保密之責任。

4、任何因廠商人員洩密所致之賠償或刑事責任，概由廠商負責，本中心並得將該廠商列入拒絕往來戶。

5、本中心如果發現保密標的遭受未授權之使用或有洩密之虞時，應立即通知廠商，並要求廠商採取必要防止措施。

6、契約終止時，廠商應將本中心所提供之資料及因本案維護所取得資料(包含任何形式資料，例如文件、媒體、電子檔、照片及模型等)退還或銷毀。

(四)智慧財產權歸屬：

1、廠商因履行契約所完成之著作，如應用軟體產品、文件、各項紀錄及憑證，其著作財產權之全部於著作完成之同時，本中心擁有複製權、修改權及永久使用權。

2、廠商交付之本案相關軟體項目中如包含第三者開發之產品，應切結保證（或提供授權證明文件）軟體使用之合法性（以符合中華民國著作權法規範為準），並授權本中心，得永久利用該他人之著作，且提供手冊、磁片或光碟片（若為共享軟體（shareware）不在此限，惟仍應取得使用授權）。

3、廠商如有隱瞞事實或使用未授權軟體之行為，致使本中心遭致任何損失或聲譽之損害時，廠商應負一切損失賠償與責任（含訴訟及律師費用），並放棄法律之先訴抗辯權，且需於仲裁或訴訟中為本中心權益辯護。

八、維護設備清單：

(1)阿爾卡特朗訊原廠交換機系統1套。

(2)類比內線 64 門。

(3)數位內線 80 門。

(4)E1 PRI ISDN 90 路。

(5)客服人員專用數位話機 75 部。

(6)來電顯示型類比話機 20 部。

(7)客服語音回覆系統及(DSG VL-880) 1 套。

(8)客服專用錄音存證系統 1 套。

(9)客服服務多媒體系統 1 套。

(10)訊息顯示管理軟體。

(11)客服報表管理系統 1 套。

(12)UltraLogCTI Supervisor 座席授權 1席。

(13)UltraLogCTI Agent 座席授權 8席。

(14)UltraLogCTI 內部訊息顯示功能 1式。

(15)UltraLogCTI客製化WALL BOARD軟體 1式。

(16)UltraLogCTI Inbound語音平台8路語音卡 1片。

(17)計費軟體 1套

九、軟體設定服務項目：

(1)現場功能設定服務（以原廠技術手冊及通知為限）。

(2)遠距離功能設定服務（以原廠技術手冊及通知為限）。

(3)語音總機暨留言信箱修改服務。

(4)技術諮詢服務。

(5)電話分機功能設定服務。

(6)電話轉接功能設定服務。

(7)外線電話線路查修服務。

附件 1：

「111 年度電話語音系統設備維護案」保養維護表

執行日期：_111_年____月____日

項次	保養檢查項目	**檢測方式及結果**	備註
1	AC 市電 110V／220V 檢查測量		
2	交換機 DC 電壓檢查測量		
3	電池組 DC 電壓檢查測量（FL 狀態）		
4	電池組 DC 電壓檢查測量（EQ 狀態）		
5	電池放電測試（AC 關掉 10 分鐘測量）(每季)		
6	交換機系統 MAO 資料備份		
7	CPU／VG-TONE 檢查測量		
8	系統軟體 INCVISU Error Code 檢查		
9	全部外線 E1ISDN Error Code 檢查		
10	全部內線 SLI16/UAI16 Reciver of hook 檢查		
11	AA／V.M.S.語音信箱系統進線測試		
12	MDF 跳線整理及檢查		
13	系統散熱環境檢查		
14	電話交換機系統整體測試		
15	堆積物／灰塵清理		
16	使用單位提出服務需求(無則免填)		

履約管理人員意見：
廠商人員簽名：
履約管理確認 承辦簽名：　　主管簽名:

附件 2：

「111 年度電話語音系統設備維護案」緊急維修單

通知日期及時間：____月____日____時_____分 通知維修內容:
到修日期及時間：____月____日____時_____分 執行維修內容: 維修設備名稱:_____
完成日期及時間：___月___日____時_____分 是否逾期: 是□　否□ (勾選),逾期時數:_____小時(無則免填) 廠商人員簽名：
履約管理確認 簽名：　　主管簽名: