編號：

**維 護 草 約**

買方：臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院（以下簡稱甲方）

賣方： （以下簡稱乙方）

茲為甲方委託乙方負責維護甲方之服務型機器人(藥品傳送)系統暨相關電腦軟硬體，經雙方協議訂定以下條文，以資共同信守：

1. **名詞定義**
   1. 時間：本合約以下所稱「日、時、分」，皆以 ☑日曆時間 □工作時間 為計。
   2. 保證金：各類保證金四捨五入至萬元整。
   3. 驗收完成日：指完工後經甲乙雙方通過驗收簽名日。
   4. 年度業務正常運轉率：1-(系統非規劃性失效分鐘數 / (365\*24\*60) )
2. **維護標的**

服務型機器人(藥品傳送)系統暨相關電腦軟硬體 (詳附件)

1. **維護費用**(詳附件)

每年為新台幣 元整，5年總價款為新台幣 元整。(本價款含一切稅金、維護所需之器材、零件、人員及旅費等概由乙方負責與甲方無涉，乙方不得請求變更原訂之總價)。

1. **維護地點**

☑ 門諾醫院：花蓮市民權路44號

□ 壽豐分院：花蓮縣壽豐鄉共和村魚池52號

1. **維護期間**

自服務型機器人(藥品傳送)系統買賣約(合約編號： )保固到期次日起共計5年。或乙方接獲甲方標的物停用通知1個月後，本約即自動終止。惟如到期前，經雙方書面同意，本約期限得延長2年。

1. **付款方式**
   1. 乙方每季完成定期維護後，於該月20號前檢附經甲方資訊維護聯絡人簽認之定期保養服務表(詳附件)及發票至甲方資訊室辦理請款，甲方確認無誤後，於次月月底以匯款方式支付新台幣 元整。付款遇假日或銀行無營業則順延，匯款費用由乙方負擔。
   2. 乙方開立甲方發票資料如下：

☑ 門諾醫院

1. 抬頭：臺灣基督教門諾會醫療財團法人
2. 統編：94607424
3. 地址：花蓮市民權路44號

□ 壽豐分院

1. 抬頭：臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院壽豐分院
2. 統編：34802747
3. 地址：花蓮縣壽豐鄉共和村魚池52號
   1. 乙方銀行資料如下：
4. 戶名：
5. 銀行：
6. 帳號：
7. **維護責任**
8. 雙方聯絡窗口：
9. 甲方維護聯絡人：姓名/電話/電子郵件
10. 乙方須提供單一聯絡窗口事故排除及技術諮詢服務，該員須為專任人員，年資2年以上者。若發生人員異動，乙方須主動於1個月前通知甲方。

乙方維護聯絡人：姓名/電話/電子郵件

1. 定期維護
2. 維護項目：

☑ 軟體維護須每季定期至維護標的所在地，進行現場或遠端維護服務，包含系統效能、資源耗用等分析及調校。

☑ 硬體維護須每季定期至維護標的所在地，進行現場維護服務，其範圍包括清理、調整、檢視和測試等並免費更換正常使用下損壞之零件。

1. 乙方應於每次維護完成後，提供甲方維護、建議事項，並由雙方簽名確認維護紀錄。
2. 現場維護服務後於維護結果會議報告，包含：維護項目、系統運行狀況、系統資源使用狀況等。
3. 乙方應於每年度期末提供次年度維護計劃。
4. 停機維護須經甲方同意後執行，乙方應以不妨礙甲方正常工作時間為原則。
5. 配合甲方要求參與甲方持續營運計畫演練、災難復原演練及資料庫備份還原演練之支援服務，是否需到場支援由甲方決定。
6. 服務水準
7. 乙方保證本合約標的物交付驗收後保持97%以上的年度業務正常運轉率，除外情況：甲方例行性、有預警計畫性停機或地震、火災等天然災害因素，則不計入系統失效分鐘數。
8. 提供 ☑5x8　□7x8　□7x24小時報修服務。接獲技術諮詢或維護請求時，得以電話、電郵或通訊軟體回應及使用遠端連線方式處理，連線方式由甲方提供，且須符合甲方之管理規範。如無法透過電話、電郵、通訊軟體或遠端連線方式處理時，依下述服務水準要求現場維護。
9. 狀況等級由甲方判定或並依現場情況之變化提升或降低等級：

| 狀況 | 情境 | 回應支援方式 | | 完修期限 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 緊急 | 影響全院事件 | 1小時內 | 現場或  遠端支援 | 接獲通知起24小時內完修或完整功能替代品上線 |
| 嚴重 | 設備或軟體故障，系統已無法維持高可用性狀態或營運持續計畫環境處於失效狀態 | 2小時內 | 現場或  遠端支援 | 接獲通知起2日內完修或完整功能替代品上線 |
| 一般 | 資料異常、弱點修補、設定調整、報表提供等 | 4小時內 | 現場或  遠端支援 | 接獲通知起20日內完修或完整功能替代品上線 |

1. 乙方應完整記載標的叫修時間，異常發生原因與其排除、復歸等情形於故障排除服務表，並於每次修復完畢，送甲方資訊維護聯絡人簽認。
2. 維護方式
3. 維護可以使用電話、遠端連線方式處理，如無法處理時，仍須依前述之服務水準至甲方現場維護。
4. 遠端連線：

進行遠端連線維護時，由甲方提供Citrix搭配動態密碼進行連線，並得即時監控及側錄，以維護資訊安全。如須安裝特定管理工具於Citrix系統供遠端連線使用，乙方須提供合法之軟體授權。

1. 現場維護：

進行現場維護時，如需使用自備電腦時，該電腦須經甲方執行防毒及掃毒程序，並保證無中毒之虞。甲方備有網路紀錄系統，如因現場維護之過失造成甲方內部網路故障、電腦中毒、資料庫異常、資安事故等等，或因系統瑕疵致使甲方蒙受損失，乙方應無異議賠償相關損失。

1. 版本更新

□ 合約標的物不需版本更新。

☑ 因應作業系統變革，乙方需依既有之合法授權內提供甲方程式版本更新。若屬程式碼版本更新時，乙方須先提交預備發佈之原始碼，由甲方進行原始碼檢測程序，掃瞄結果有屬於前兩級高風險時，乙方須配合無償之改善，複掃結果無前兩級高風險時，方可進行程式版本更新程序。

1. **持續供應及維護承諾**
2. 硬體：

☑ 乙方須負標的物消耗品、零件供應及設備保養維護之責，至標的物報廢為止。

□ 乙方保證標的物硬體於維護期滿後X年內維修零件供應無虞，否則乙方保證以新型且同等級並與現有週邊配備相容之新機免費更換。

1. 軟體/韌體：

□ 乙方同意主動無條件免費為甲方升級軟體/韌體，至標的物報廢為止。

☑ 乙方同意合約期間內主動無條件免費為甲方升級軟體/韌體。

1. 乙方須依標的物成本分析表提供甲方。若價格有變動時，應於異動前6個月以書面通知，並經甲方同意後實施，否則乙方須依本約原供應條件持續提供。
2. 乙方違反以上保證或承諾時，甲方得終止合約、沒收乙方之保證金，退還設備或軟體並取回已支付之標的物價款。
3. 本維護標的之銷售及維護代理權轉移時，乙方應：
4. 立即主動書面通知甲方。
5. 將本合約轉移給新代理商。
6. 提出新代理商對甲方履行本合約之承諾書。
7. 於新代理商承接前，持續負標的物保養維護之責。
8. **罰則**
9. 維護期間內未依合約按時提供定期維護，每逾期1日，依標的物全年維護費用5‰。
10. 年度業務正常轉率未達標準，低於標準之每日依標的物全年維護費用5‰ 計罰。
11. 未於時間內回應或完修，每逾期1計時單位(未滿1計時單位以1計時單位計)，全年維護費用5‰ 計罰。
12. 每年度罰則上限訂為全年維護費用20%，所有罰款經甲方通知乙方逕由應付款中扣除。
13. **損害賠償**
14. 於維護期間，乙方若無法依本合約要求之時限及條件內完成瑕疵修正，或屢經改善仍不符本合約要求，經雙方協調後得終止或解除本合約，並賠償甲方所提出之相關損失。
15. 維護過失：於維護期間，因乙方之過失，造成甲方內部網路故障、電腦中毒、資料庫異常、資安事故等，或因系統瑕疵致使甲方蒙受損失，乙方應依第三方單位鑑識結果之損失程度無異議賠償相關損失。
16. 相關標的物發生資安事故，甲方得依情節向乙方請求損害賠償。
17. 本約所生及相關之損害賠償金額累計以本約總價金為限，且損害賠償責任範圍限直接損害。
18. **職業安全衛生管理**

乙方在甲方作業期間，應遵守甲方管制相關規定及及職業安全衛生相關法規，並作好一切安全衛生措施，如乙方人員發生意外或職業災害等，屬可歸責於乙方，由乙方負責。

1. **資通安全要求**
2. 有關雙方之專業技術、病人隱私、業務機密(含全部文件合約內容及發票金額等），雙方保證不得洩漏或交付第三者。
3. 資安防護分級：
4. 依據「資通安全責任等級分級辦法」揭示，本系統參照其分級原則，評估系統等級為「中」。【註：「\*」未涉及資通安全應用軟體開發】
5. 系統防護基準如SSDLC採取措施及驗證查核表(詳附件)。合約期間乙方須維持維護標的評估系統等級為「中」，且配合甲方不定期進行查核；惟如查核結果未達控制措施，乙方須於1個月內完成改善並達控制措施。
6. 安全重點要求：
7. 應留在甲方施行單位內部處理機密性、敏感性或是關鍵性的應用系統項目。
8. 執行事項應經甲方施行單位核准。
9. 乙方發現疑似資通安全事件時，應即時通報甲方專案負責人，並提供資安事故相關資訊，於資安事故處理過程中，若涉及民、刑事法律行動，應進行蒐證與證據保留。
10. 應與甲方共同管理和解決所有界定的問題及施行應用系統異動的管理程序。
11. 應遵守資訊安全相關法律規範。
12. 建置系統之鐘訊，須符合與甲方系統時間來源同步。
13. 建置系統之服務水準，須符合甲方營運持續計畫之業務回覆時間要求。
14. 建置系統應提供各組件規格及版本，作為甲方建構管理之基礎資訊。
15. 建置系統適用之作業系統版本，當有更新版本時，本系統之符合性須主動通知甲方。
16. 應依甲方施行單位要求裝設防毒軟體。若該系統無法安裝時，應採取其他防護措施，且須經由甲方同意。
17. 依據資通安全責任分級辦法附表十之原碼掃瞄要求，乙方應配合甲方工具及監督下執行弱點與原始碼掃描。
18. 若遇提供之服務變更時（例如：系統或設備更換、維護水準調整），應經甲方評估相關風險同意後再實施。
19. 乙方應確保開發之系統或網站應用程式無留有任何形式之後門。
20. 乙方欲連線甲方設備須事前經安全檢測，通過後方可使用。
21. 本約相關硬體及軟體產生之任何資料，非經甲方同意，不得傳輸至甲方以外之網路。
22. 依據資通安全責任分級辦法附表十之備份及營運持續要求，本專案系統之資料備份與災難還原機制應配合甲方現有設備及環境進行規劃，制訂完善備份(援)程序及回復程序，詳細說明系統(含本系統使用之軟體、應用系統、系統內登錄之資料等)毀損之回復措施，系統如遭逢重大天然災害或人為意外時，能迅速重建系統及還原所有資料。乙方應配合甲方業務持續營運管理相關作業，並符合現況說明中之各項RTO及RPO標準。
23. 甲方保有對乙方執行檢查及稽核的權利，甲方得依需要對乙方專案相關工作之執行、資料之處理及執行之紀錄，進行實地現場訪視或調閱資料，乙方應以合作態度及於合理時間內配合甲方或委託之專業機構稽核作業，提供相關書面資料或協助約談相關人員，乙方不得有異議。乙方經檢查或稽核結果發現不符合資安規範，須於接獲甲方通知期限內改善。
24. 乙方於合約終止後，應歸還屬於甲方之資產(含硬體、軟體、資料和系統存取權限等)。
25. 不得使用主管機關核定之廠商生產、研發、製造或提供之危害國家資通安全產品。
26. 資訊系統原碼：

基於保障甲方關鍵系統維運，得提供資訊系統原始碼，於每期期末無償交付甲方最新版次之資訊系統原始碼。惟套裝軟體可排此條款。

1. 安全檢測作業：

☑原碼掃描安全檢測：

依據資通安全責任分級辦法附表十之原碼掃描要求，新版程式發佈前須經過原碼檢測，每次程式更新上線前，乙方須先提交預備發佈之原始碼進行原碼檢測，並配合改善前兩級高風險問題，報告結果須無前兩級高風險等級問題，方可進行後續新版上線作業，整體作業流程須於1個月內完成。

☑弱點掃描安全檢測：

依據資通安全責任分級辦法附表十之弱點掃描要求，甲方每年執行一次弱點掃描檢測作業，乙方須處理報告內容屬於前兩級高風險等級之弱點。直到甲方複掃報告中無前兩級高風險弱點才視為完成，整體作業流程於1個月內完成。

□行動化應用軟體（Mobile App）安全檢測：

本約若含行動化應用軟體（Mobile App），應通過經濟部工業局訂定之檢測項目，方可上架應用程式商店及提供民眾下載使用；前述檢測作業，應由符合經濟部工業局公告「行動應用App基本資安自主檢測推動制度」規範之認證合格檢測實驗室辦理，相關檢測費用由乙方負擔。（相關規範詳見行動應用資安聯盟網站 [ https://www.mas.org.tw ]）

□滲透測試：

依據資通安全責任分級辦法附表十之滲透測試要求，甲方每2年執行一次滲透測試作業，乙方須處理報告內容屬於前兩級高風險等級之弱點。直到甲方複掃報告中無前兩級高風險才視為完成，整體作業流程於1個月內完成。

1. **個資保護要求**

依據個資法及個資法施行細則，乙方配合辦理個資保護要求事項如下所述。

1. 乙方個人資料保護措施(二擇一)：

□ 乙方得提供其主管機關要求之「個人資料安全維護計畫(詳附件)」，說明委託蒐集、處理或利用個人資料之範圍、類別、特定目的及期間。乙方應依據個資法善盡個資保護管理之責。

□ 乙方應於簽約時向甲方進行個人資料保護管理狀況報告，並交付附件「委外廠商個資安全管理自評表(詳附件)」，甲方得視需要，進行實地稽核。

1. 乙方人員承辦或接觸甲方個資委外業務時，應簽訂「外部人員保密切結書(詳附件)」並遵守甲方「個資保護管理政策」相關規定
2. 乙方成員於受託業務執行期間若有異動，應事先通知甲方專案負責人，並重新簽署保密切結書。
3. 乙方應防止個人資料洩漏並禁止盜用。
4. 乙方禁止為合約範圍外之影印、複製、加工及利用。
5. 乙方若要將個人資料相關作業再委託第三者，必須徵得甲方同意授權後，始得為之；複委託之機關亦應遵守本合約所要求之個資保護管理相關規範。
6. 乙方應於合約終止或解除並啟動退場機制時，返還或銷毀/刪除因受委託而蒐集處理利用之個人資料。
7. 乙方若發現有違反個人資料保護法事件，必須即時通知甲方，說明事件的原委與應變措施，若有任何損失發生，則須負賠償責任。
8. 合約期間傳遞之資料載體(包括但不限於隨身碟/可攜式硬碟/光碟片等儲存媒體)於使用完畢，必須確保資料已於載體中以無法復原方式刪除或銷毀。
9. 應用系統內個資遭外洩或侵害情事，乙方必須於第一時間通報甲方，並說明目前已採取之因應措施與受影響程度。
10. 甲方得視需要，邀請專家學者共同至乙方處所，就個資保護之實體安全、存取控制、通訊與作業管理及個人資料保護法施行細則第8條之要求，對乙方進行稽核作業，乙方不得拒絕。
11. **智慧財產權**
12. 乙方因應本約所轉換或新開發完成之整合程式以乙方為著作權人，乙方同意甲方（含甲方相關機構）有該整合程式之軟體永久使用權。甲方得使用醫學影像於期刊、論文或演講公開發表等用途。
13. 前項所指乙方所擁有著作權人，係指原程式碼、佈局之本體而言，但結合甲方所提供之資料完成者，不在此限。
14. 乙方保證交付甲方之標的物絕無侵害他人之專利權、著作權或其他權利。如乙方交付甲方之使用標的物，有侵害他人之專利權、著作權或其他權利，而致有第三人對甲方提起侵害專利權、著作權或其他權利控訴之情事時，乙方應負責為甲方從事有關之和解談判及提出抗辯，並償付和解費用或訴訟費用（包括與訴訟有關之一切費用，如：律師費、鑑定費等）及一切經法院判決確定由甲方負責之費用及賠償；在此期間乙方必須負責標的物能繼續運作，不受影響。
15. 如乙方交付之標的物侵害他人之專利權、著作權或其他權利致甲方不得繼續使用時，乙方須提供功能相當且經甲方同意之合法產品替換，並由乙方自行取回侵權之標的物。若無合法替代產品，甲方將標的物退回乙方，乙方應於7日內給付標的物總價款給予甲方，並賠償甲方因此所受之損害。
16. 維護標的為甲方出資完成者，則所有權及智慧財產權屬甲方所有。若為乙方已開發之軟體產品，其著作權仍屬乙方所有。而系統若為乙方將已開發軟體，再結合甲方出資所共同發展完成時，則雙方共同持有著作權。非擁有著作權之一方，不得擅自修改、割裂、篡改、複製、重製系統之全部或部份，且不得將本系統出租、出借予第三人。
17. 甲方因自行改變標的物結構或不在特定運作環境下使用標的物、或合併使用非乙方提供之產品致標的物侵害他人專利權、著作權或其他權利，應由甲方自行負責。
18. **資料及文件要求**

乙方因履行本約產生之所有相關文件、報表及影像等資訊，甲方擁有其所有權，乙方須按甲方要求提供文件(如醫院評鑑所需資料)乙份予甲方。

1. **合約變更及擴充**

本合約之價款，原則上為總價承包，惟甲方要求時，得按以下方式辦理：

☑ 軟體：變更、修改或擴充系統功能等，乙方同意於合約期間，依每人時新台幣 元整計價，所需工時須經甲方同意。

☑ 硬體：變更標的物內容及增減數量，雙方應參照本合約所定單價計算增減，新增項目得由雙方協議合理單價。

1. **合約終止**
2. 若甲方標的物不堪使用或達可報廢之程度，甲方得以書面或電子郵件通知終止本合約。
3. 乙方未依合約所定義務提供維護服務，甲方得以書面通知乙方終止合約，若有其他損害發生，並得請求乙方賠償。
4. 本合約之終止不影響雙方損害賠償請求之行使。
5. **爭議處理**
6. 本約如有未盡事宜或對合約條款之解釋產生疑義時，雙方應本著誠意進行協議而作決定。
7. 因本合約所產生之爭執，如有訴訟之必要時，雙方同意以花蓮地方法院為管轄法院。
8. 因本合約條款之解釋、效力及其他未盡事宜，皆以中華民國法律為準據法。
9. **合約份數**

本合約經雙方法定代表人簽章後生效，合約書正本1式2份，由雙方各執1份，副本1份，由甲方收執，合約印花稅由乙方負擔。如有未詳盡之處，經雙方同意得以書面補正之，並作為合約之附件。本合約附件為本合約之一部份，與本合約有相同效力。

附件：

☑　複選議價紀錄表，共 頁。

☑　報價單，共 頁。

☑　徵求建議書說明文件，共 頁。

☑ 保養維護執行項目明細(乙方自訂)，共 頁。

☑　SSDLC 採取措施及驗證查核表，共 頁。

☑　外部人員保密切結書，共 頁。

□　個人資料安全維護計畫，共 頁。

□　委外廠商個資安全管理自評表，共 頁。

☑　乙方經濟部商業司公司基本資料、授權書，共 頁。

立合約書人

甲 方：臺灣基督教門諾會醫療財團法人門諾醫院

院 長：

統一編號：

地 址：花蓮市民權路44號

聯絡電話：

乙 方：

法定代表人：

統一編號：

地 址：

聯絡電話：

**西元 年 月 日**