

# 壹、服務介接機關

## 一、配合事項

- 提供單一窗口受理因服務介接所造成之障礙；另其單一窗口必須要有職務代理人，並有與單一窗口相同之能力。
- 當受理障礙後，需於二個工作小時內以電子郵件方式回覆障礙原因、初步修復方式及初步障礙所需修復之時間。
- 所有障礙需於八個工作小時內修復；如無法修復，應以電子郵件方式說明無法修復原因及可完成修復時間；惟最長不得超過三個工作天。
- 障礙修復完成後需以電子郵件方式或書面方式將障礙原因及修復方式正式回報給平臺管理人員，以利平臺管理人員通知客戶驗收並予以結案。
- 當服務介接機關之系統有變更或維修(定期與非定期) 需以電子郵件方式主動告知平臺管理人員。
- 當服務介接機關所訂定之規則改變(新增、修改、刪除)時，需提前於十個工作天前主動以電子郵件方式告知平臺管理人員並以電話聯絡方式確認，以利平臺管理人員需依服務介接機關所提之新規則做平臺系統衝擊評估；若衝擊評估報告建議平臺系統需配合做系統修正，服務介接機關新規則上線時程需配合平臺系統修正完成時程，不得自行上線影響平臺正常運作。
- 服務介接機關需予於協助提供平臺維運人員有關服務水平績效之相關資料；當與服務介接機關相關之服務水平績效未達標準時，服務介接機關需配合平臺營運中心做相關的檢討與改善。
- 使用本服務應繳之費用項目及收費標準尚議；費率如有調整時，應自調整之日起按新費率計收。前項各項費用及收費標準調整時，應以書面通知。
- 所提供之網站內容如發生爭議事項或第三人以具體事證向營運中心主張該內容有侵權、賭博、暴力、色情、違反公序良俗或其他法令時，營運中心得

暫時停用本服務並通知介接機關。前項情事如有違反法令、涉及法律責任時，由介接機關自行負責。

- 介接機關對其銷售或提供之商品或服務應負瑕疵擔保責任，如因商品或服務之品質、數量等發生爭議時，營運中心不負擔任何賠償及法律責任。
- 營運中心應維持本服務系統設備之正常運作，遇有障礙應儘速修復。但介接機關自備設備者，應自行檢修。如因而影響本服務之使用時，營運中心得暫停其使用，所有因此導致之責任問題應由介接機關自行負責。介接機關使用本服務，如因本公司系統設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成損害時，其所生之損害，除備忘錄有明訂外，營運中心不負任何損害賠償責任。
- 對於介接機關所提供之網站內容，基於人力及成本之考量，營運中心不負審查之責，如發生任何糾紛時，應由介接機關自行負責。
- 服務介接機關人員因疏失或蓄意，致電子化政府服務平臺資訊資產遭不當使用、洩露、竄改、破壞、刪除等情事，影響或危害電子化政府服務平臺或專案客戶業務之進行時，服務介接機關應就電子化政府服務平臺或專案客戶所受損害負賠償之責，如致他人權利受有損害時，服務介接機關亦應負責。
- 服務介接機關人員應對本專案相關資料負保密責任。

## 二、 外部介接機關配合事項

- 外部介接機關應善盡電腦主機設備保管及清潔責任，如有人為損壞情形，外部介接機關應負責修復及更換故障零件的責任。
- 在保固期間設備正常使用狀況下，若是設備發生故障，於接獲外部介接機關通知後，電子化政府服務平臺應盡快派技術人員前往維修，外部介接機關應無條件配合電子化政府服務平臺技術人員進行必要的檢修測試。
- 外部介接機關如有搬遷設備之需求應事先通知電子化政府服務平臺，如因搬遷行為所發生之一切損害，由外部介接機關負擔。
- 外部介接機關於電子化政府服務平臺提供之設備儲存空間放置之資料若有違反法律者，外部介接機關需自負法律責任，並由中華民國法院管轄。

- 外部介接機關於電子化政府服務平臺提供之設備上儲存資料，自當定期製作備份資料，如因磁碟損毀，造成損失，電子化政府服務平臺將不負任何賠償責任。
- 外部介接機關須遵守電信法規、智慧財產權、中華民國法律及網際網路國際慣例相關規定，如有違規定則視同違約，外部介接機關須自負所有責任。
- 本業務終止時，即同時終止外部介接機關標的物使用權，電子化政府服務平臺有權收回標的物，並立即刪除伺服器主機內磁碟空間中所有資料，外部介接機關不得提出任何異議。
- 外部介接機關如有利用電子化政府服務平臺提供之設備從事下列行為者，電子化政府服務平臺得暫停其使用，並由外部介接機關負一切法律責任，必要時電子化政府服務平臺將主動配合檢調單位進行調查，並暫停外部介接機關使用本系統。
  1. 散播電腦病毒者。
  2. 擅自複製他人資訊使用、轉售或轉載情事者。
  3. 未經對方同意，擅自寄發廣告信函至對方信箱者。
  4. 竊取、更改、破壞他人資訊或蓄意破壞他人信箱、通信設備者。
  5. 於本網站銷售非法商品、從事詐騙或銷售行為違反相關法令者。
  6. 其他有危害通信或相關法令情事者。

### 三、 懲罰條款

- 以上配合事項需服務介接機關密切配合，若服務介接機關未盡到配合之責任，將擇呈主管機關予以督導並強制要求服務介接機關配合，若其未配合之責任影響平臺系統正常運作或是客戶服務品質，平臺營運中心經告知主管機關後，將可保有給予其責任服務介接機關停權或是下架之權利。

## 貳、主管機關

### 一、配合事項

- 針對平臺營運中心所制定之維護配合事項，主管機關需主動協助平臺營運中心督導服務介接機關配合。
- 若遇平臺營運中心提出服務介接機關未配合之事項，主管機關需主動要求服務介接機關於限期內予以改善。
- 平臺營運中心對持續未配合之之服務介接機關有給予停權或是下架之權利，主管機關需予以配合處理停權或是下架之相關事宜。

## 參、數位發展部

### 電子化政府服務平臺機關資訊查詢作業管理要點

#### 一、目的

電子化政府服務平臺(以下簡稱本服務平臺)係提供機關間資料介接及整合服務，由資料提供機關列示資料服務於本服務平臺，需求機關提出申請經資料提供機關審核後取得服務。為落實資訊安全，強化各機關透過電子化政府服務平臺(以下簡稱本服務平臺)查詢及介接跨機關服務，防止因人為疏失而導致資料不當使用及機敏資料外洩等情事發生，特訂定本作業管理要點。

#### 二、適用對象

本作業要點適用對象為使用本服務平臺之機關及個人。

#### 三、使用者管理

##### (一)、帳號申請及管理

1. 帳號權限新增或異動須經申請，由權責主管核可後，交由電子化政府服務平臺管理者配賦機關管理者帳號權限，且保留紙本申請單。

2. 各機關終端使用者之帳號及密碼，均應限制使用，並嚴禁轉知他人，若已為他人知悉者，應即報告上級主管適時更新；凡因故被冒用致造成不良後果，應負洩密之責。
3. 密碼長度至少為 8 碼，應包含英文、數字、特殊符號及大小寫混和，密碼應定期更新，最長不得超過三個月為原則。
4. 系統存取權限之配賦，應以執行業務及職務所必需者為限，當使用者調整職務及離（休）職時，應儘速註銷其系統存取權限。
5. 系統限制使用者連續登入密碼失敗的上限次數為 3 次，如帳號遭鎖碼須由本服務平臺客服人員解除；惟如自然人憑證遭鎖卡，請自行使用自然人憑證卡片管理工具進行卡片解鎖作業。
6. 使用電子查驗服務，一律採用自然人憑證方式登入系統進行查詢，機關管理者帳號可以依業務需求授予權限給該機關其他使用者帳號查詢權限。
7. 服務申請機關之管理者職務異動時，應於職務異動前通知本服務平臺辦理機關管理帳號異動。機關之系統無法變更管理者帳號時，服務申請機關之新任管理者應立即變更管理者密碼。

## **(二)、 帳號清查**

本服務平臺、服務申請機關之管理者每半年應執行帳號清查，以確保帳號使用之合法性。

## **(三)、 委外管理**

委外廠商維護人員，應規範及限制其可接觸之系統與資料範圍，並嚴禁核發長期性之帳號及密碼。

## **四、 資料安全管制作業**

### **(一)、 查詢跨機關資料管制措施**

1. 服務申請機關之使用者使用電子查驗服務時，應依照各資料提供機關規定填寫相關資料，作為日後查核依據。
2. 查詢跨機關資料應避免非業務權責人員閱覽、擷取及破壞。
3. 服務申請機關進行線上查詢跨機關資料之結果應妥善保管，並有適當之權限控管。

### **(二)、 系統安全及連線安全**

1. 本服務平臺每年進行兩次弱點掃描確保系統之安全(確保無高風險之弱點)，並將弱點掃描之方式及結果存查。
2. 本服務平臺目前與各機關係統之連線皆採傳輸加密方式，以確保連線安全。

### **(三)、 系統測試資料之保護**

1. 本服務平臺對系統測試資料，避免以含有個人資料的真實資料庫進行測試；如使用真實的資料進行測試，於事前將足以辨識個人的資料變更。
2. 測試完畢後，真實資料立即從測試系統中刪除。

### **(四)、 資料銷毀**

1. 服務申請機關進行線上查詢或經由網路取得跨機關資料，應指定專人或由系統定期清除，以防範資料被不當存取。
2. 服務申請機關進行線上查詢跨機關資料之結果，如無保留必要，應進行刪除及銷毀。

### **(五)、 介接交易日誌保存**

本服務平臺僅提供資料中介服務，平臺本身並未保留及瀏覽資料，為利介接紀錄查詢，交易日誌至少保存3年，惟介接機關有特殊需求，保存期限由雙方議定之。

## **五、 業務持續運作**

(一)為確保業務運作的持續性，避免未預期之事件影響業務運作，本服務平臺每年進行復原演練，使同仁於事件發生時能適當因應，不致業務中斷。

(二)本服務平臺建立資訊安全事件的正式通報程序及管道，並訂定通報之後應採行之行動及措施。

## **六、 查核及稽核**

(一)本平臺每半年辦理內部稽核工作，有關查核紀錄與檢討報告等應妥為保管，並保留 1 年，以供實施外部稽核時之參考。

(二)本服務平臺擁有至服務需求機關進行資訊安全稽核之權利。

(三)資料提供機關進行稽核作業，本服務平臺將配合提供相關稽核資料供參。

## **七、 法律責任**

本服務平臺依照個人資料保護法、行政院所頒訂之各項資訊安全規範及標準，並遵守機關資訊安全管理及保密相關規定，處理用戶之申請資料，如有違反而導致之損害事件依上述規定辦理。

## **八、 聯絡資訊**

電子化政府服務平臺 承辦窗口 02-23800223