

全國農業金庫 BankingBot 智能服務平台系統 規格及特別條款

全國農業金庫股份有限公司（以下稱本公司）採購全國農業金庫 BankingBot 智能服務平台系統（以下稱本案設備）1 式，其規格及特別條款規定如下：

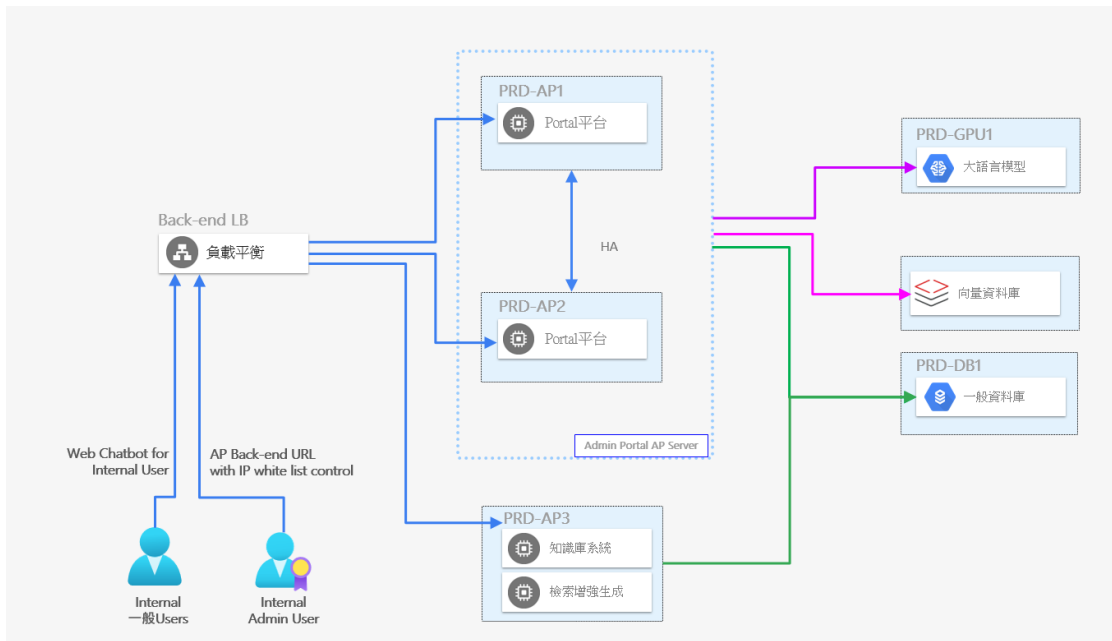
甲、規格

壹、一般規定

- 一、投標廠商須具有與本案設備需求相關之國內人工智慧(AI)系統建置經驗且運作正常，並於投標時提供截至投標日前 3 年內之合作契約、採購契約或使用單位上線運作證明等文件影本。
- 二、得標廠商須配置足夠的資通安全專業人員，且須具備數位發展部資通安全署核可之相關證照，以確保系統安全與合規。廠商應依主管機關規定完成必要審核程序，使系統符合最新資安標準及法規。
- 三、投標廠商應按投標金額 5% 之現金、金融機構簽發之本票或支票、銀行保付支票、郵政匯票繳納押標金，得標後押標金轉為履約保證金，履約保證金經履約完成無待解決事項後轉為保固保證金，保固期滿且無待解決事項後無息發還保固保證金，未得標者無息退還。
- 四、本案設備須提供於正式作業環境、測試作業環境上運作。
- 五、本案設備除大語言模型使用之相關主機(GPU 主機)外，須於本公司現有硬體設備、作業系統及資料庫下執行運作且正常運轉。
- 六、得標廠商須依作業系統需求提供相關修改維護。
- 七、得標廠商得標後 1 個月內提供工作說明書，規劃提供正式、開發測試等作業環境建置及硬體配置（如 CPU、Memory、Disk、電源等）、配置所需之開發工具、系統軟體，系統所需各類軟體授權數量及方式，應用軟體等足夠合法使用版權數，本公司不另行付費。
- 八、本案設備應符合本公司現行軟硬設備規劃（建置在 VMWare 系統上 Windows Server 及 MS SQL Server），並詳列本案設備所需軟硬體設備及數量於工作說明書，以供本公司審核及採購建置。

- 九、得標廠商須配合完成通過系統弱點掃描、源碼檢測、滲透測試且通過 WAF 網頁應用防火牆偵測弱點並配合修正高/中/低弱點完成，方能上線，若為誤判或具不修補原因則須附說明文件。
- 十、投標廠商如有政府採購法第 101 條所列之情事，經刊登於政府採購公報者，依同法第 103 條規定之期限內，不得參加投標或作為決標對象或分包廠商。
- 十一、本規格稱”以上”、”以下”、”以內”、”至少”、”高於”、”低於”俱含本數。

貳、系統架構



- 一、系統架構應採用具彈性的分層設計，以利未來之維護、擴充及整合作業，並確保整體運行具備良好的延展性與穩定性。
- 二、系統各層之間應能透過適當的介面方式進行溝通，並具備合理的存取控管機制，確保各模組或服務依需求取得必要資源，同時兼顧資訊安全。
- 三、系統在資料傳輸過程中，應具備完整性與保護機制，搭配適當的驗證與授權設計，以降低資料遭受未經授權存取或竄改之風險。
- 四、系統採用分層網路架構設計，將應用程式伺服器（AP Server）與大型語言模型伺服器（LLM Server）分別部署

於不同的網路區段，以實現服務隔離與安全防護。

參、硬體規格

一、正式環境 GPU 伺服器硬體規格

- (一)設備高度：2U 以上。
- (二)CPU：須搭載兩顆 Intel Xeon Gen 4 processor 處理器等級以上處理器。
- (三)GPU：NVIDIA L40S 等級以上，至少 4 張或 H100 NVL 等級以上，至少 2 張。
- (四)Memory：1TB 以上。
- (五)HDD：SSD 3.8TB SAS 以上，至少 2 顆。
- (六)NIC：需提供 2 埠以上 10Gb 光纖介面卡。
- (七)機種認證：Nvidia Qualified System Catalog。
- (八)須相容並支援主流 Linux 發行版本，須提供作業系統合法授權，本公司不另行付費。

二、測試環境 GPU 伺服器硬體規格

- (一)設備高度：2U 以上。
- (二)CPU：須搭載兩顆 Intel Xeon Gen 4 processor 處理器等級以上處理器。
- (三)GPU：NVIDIA L40S 等級以上，至少 2 張。
- (四)Memory：1TB 以上。
- (五)HDD：SSD 3.8TB SAS 以上，至少 2 顆。
- (六)NIC：需提供 2 埠以上 10Gb 光纖介面卡。
- (七)機種認證：Nvidia Qualified System Catalog。
- (八)須相容並支援主流 Linux 發行版本，須提供作業系統合法授權，本公司不另行付費。

肆、應用軟體規格

一、基本功能

- (一)使用者端應可支援 Windows 11 以上作業系統；瀏覽器開啟之功能，應支援 Microsoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox，以官方發布現行支援版本的使用者端環境。
- (二)編碼及語系：本案資訊系統應採用 Unicode 編碼，以支援正體中文及其他語言文字。所有操作畫面、提示訊息均以

正體中文（繁體中文）顯示。

- (三)使用者介面：採用套裝軟體預設介面應具有一致性，且操作介面設計應簡易明瞭。
- (四)以模組化建構本案所需之應用系統功能，使系統具即時性、互動性與擴充性。
- (五)需具備即時監控 GPU 物理狀態之功能及設備，以確保大語言模型運作之效能和順暢性。
- (六)安全性需求

1. 模型治理與可解釋性

- (1)確保模型開發、測試與部署均有審核記錄。
- (2)應提供模型建立監測機制，以問答信心水準判斷模型與易理解，並協助判斷模型輸出是否偏離預期，必要時啟動修正流程或召回模型。
- (3)應提供模型可解釋性與透明度，對輸出內容標註來源文件，提供決策依據。
- (4)對模型偏誤進行評估，對使用者提示合規資訊與誤用警示，避免生成違規建議。
- (5)監控與日誌管理強化：記錄所有模型使用與參數調整行為（包括 prompt），對敏感存取行為（如大量反覆查詢、異常 Token 使用）設置行為風險控管，並留存相關軌跡以備查詢。

2. 個資保護與資料分級

- (1)對訓練與推論資料進行分類分級，制定機敏資料加密與 RBAC 權限管控措施。
- (2)僅蒐集、處理必要的個人資料，並制定自動資料清除策略，定期清理臨時資料與模型訓練暫存檔。
- (3)使用第三方服務（例如外部 AI API）時，應能約定資料用途、留存期限及刪除機制。
- (4)敏感資訊遮罩（Data Masking），文件經 OCR 及文字擷取後，內含敏感資料（如個資、帳號、機密數據）將以嚴格遮罩方式處理，確保敏感資訊不外洩。
- (5)不可逆向量處理（Irreversible Embedding），所有文件於內部進行向量化處理，向量化之資料不可逆推回原始文字，避免敏感資料重建及外洩風險。

3. 基礎設施與伺服器資訊安全

- (1) GPU 伺服器應採用合理的資源隔離與備援機制。
- (2) 應設計維運管理與日誌安全監控等相關功能，定義主機、容器、模型服務的審計日誌範本。
- (3) 系統應建立事件通報、處理與改善機制，涵蓋模型異常、資料外洩與服務中斷等情境。
- (4) 應提供緊急復原計畫，必要時可快速還原處理，確保營運不中斷。

二、應用軟體架構

(一) 生成式 AI 語意搜尋(RAG)模組功能

1. 生成式 AI 語意搜尋應用

- (1) 系統能串接生成式 AI 之 API，並應用於平台各項生成式與問答諮詢服務，讓使用者可透過語意找尋特定資料。
- (2) 提供應答介面，並依本行上傳檔案內容為範圍提供知識應答功能，標示出處連結，且重點內容之字體顯注顏色標示。
- (3) 建置主動反問以及與使用者互動機制。
- (4) 不直接提供明確答案，如：可以、不行等字詞，以中性的敘述句回答。
- (5) 支援同義詞設定特休、特別休假等。
- (6) 反饋機制答案有無幫助、可新增意見。
- (7) 需提供系統閒置時間強制登出功能。
- (8) 系統管理平台能直接於後台上傳檔案/文件，支援：Word、PDF、PPT、TXT 等格式。
- (9) 在回答時可同時呈現文字與文檔出處連結，並能提供文件直接下載功能。
- (10) 具備彈性設置部門權限控管功能，以控管不同部門間之問答範圍。
- (11) 支援多意圖問答，當使用者同時詢問多問題時，能理解並依據各問題進行回覆。

(二) 生成式 AI 多意圖 Chatbot 模組應用

1. 多意圖判組合答案模組

- (1) 提供 Chatbot 多意圖理解與組合答案功能。

2. 文章摘要 FAQ 生成模組

- (1)提供檔案/文件上傳功能。
- (2)上傳完成後(或者原本就位於知識庫的文件)能透過生成式 AI 自動拆解文件內容，並自動生成知識點的問題與答案。
- (3)提供匯出 Excel 檔功能，以方便知識點維護人員檢視生成之知識點適切性。

3. 可同時建立多個 chatbot

- (1)可依據需求彈性設置不同的 Chatbot。

4. 答案語調調整(Tone & Manner)模組

- (1)知識點回答編輯頁面需能支援答案語調調整，如：專業、嚴肅、活潑。
- (2)知識點回答編輯頁面需能支援答案字數調整，如：縮短。
- (3)知識點回答編輯頁面需能支援答案翻譯功能，如：英文、日文。
- (4)知識點回答編輯頁面需能支援答案自動生成功能。

5. 自然語言互動機制

- (1)多意圖 Chatbot 自動化對話服務：可提供客戶由網站，進行線上即問即答互動方式及介面。
- (2)特定歡迎詞管理：可依據不同之節日、活動等特殊假期，於後台設定後，系統可回覆不同之歡迎詞，例如：元旦歡迎詞。
- (3)多輪式對話：可延伸上下文的情境階層，在特定的情境之下可做到接續對話，例如，匯率試算、新手教學等情境設計對話流程。
- (4)支援「上下文關聯」：當使用者的問題中缺少一些關鍵資訊時，引擎會將這樣的問題與用戶的上文結合起來進行分析，再給出最合適的答案。
- (5)引導式回答、建議問題、相關問題、問題選單：當專業業務知識庫中有多個可能的對應條目時，機器人能向用戶提出反問，最終引導用戶得到想要的解決方案。
- (6)多元答案格式提供：機器人除可提供文字/連結外，亦可提供表格、圖案，另可將資料檔如網站連結/表格/圖案/eDM/PDF，直接提供檔予使用者下載。

- (7) 頻繁輸入及會話超時提醒：使用者針對同一內容進行多次提問或提問間隔小於特定時間內(可設定)，智慧引擎會根據會話進行友善提醒，引導使用者提問。針對超過特定時間沒有提問的使用者，提示對話即將於特定時間後結束，超時後(可設定)將自動斷線避免佔用資源。
- (8) 滿意度調查：服務結束後可與使用者進行滿意度調查。
- (9) 即時運算效能要支援線上同時使用人數 100 人以上。

(三) 生成式 AI 多元文件生成 Portal 應用模板模組

- 1. 可透過提示工程(Prompt engineering)生成各式 AI 內容
 - (1) 提供生成式 AI 應用管理功能，能提供資訊人員、種子成員彈性設置應用模板。
 - (2) 應用模板基本資訊管理需能選擇 LLM 模型。
 - (3) 應用模板基本資訊管理需能設置 Prompt、Temperature (溫度)。
 - (4) 應用模板輸入管理需能彈性設置名稱、說明、輸入類型(文字、檔案)，同時能限制 Token 及檔案大小。
 - (5) 應用模板入口能檢視設置完成的應用模板，快速依據各應用模板成成對應文字，如：新聞稿、文章翻譯…等。
 - (6) 可以據 Prompt 生成對應 FAQ、報告、內部考題等。

(四) Admin Portal 平台管理功能

- 1. Admin Portal 管理功能
 - (1) 權限控管作業：提供使用者帳號管理、使用者權限管理、使用者群組管理及使用者操作記錄查詢等使用者管理功能。
 - (2) 詞庫管理：提供關鍵詞識別、同義詞識別、敏感詞識別、錯別字識別，以及各類詞庫、知識題庫、問答資料、句型設定、批次匯入資料等管理與維護。
 - (3) 問答資料維護：系統提供維護介面供維護人員編輯，且維護介面系統需提供範本機制，以編輯人員方便快速編輯，並且必須具備知識點審核機制。
 - (4) 會話儲存與匯出：每一會話系統皆自動儲存其會話內容及會話應答時間供後續管理者統計分析，並且所有的對話記錄，需要能夠「匯出」到客戶數據庫，以進行後續分析。

- (5)提供歷史、統計報表，報表可輸入起迄日產生報表。
- (6)可整合 AD/LDAP 或 SSO 認證。
- (7)提供用量統計功能：記錄各應用服務對大型語言模型之傳輸使用量，並提供查詢介面。
- (8)日誌紀錄模組，以紀錄所有對話與操作明細資料，並至少保存於系統一年。
- (9)系統人員管理：包含使用者管理、權限管理等，可以新增、修改、刪除、查詢系統使用者及其角色，並可設定各功能。
- (10)管理性報表：提供歷史、統計報表，可輸入起、迄日產生報表。

(五)知識庫系統功能

1. RAG 服務

- (1)提供檢索增強生成功能，整合檢索模組與生成模組。
- (2)支援多種資料來源之檢索(含 JSON、TXT、PDF、資料庫、向量資料庫)。
- (3)內建向量檢索引擎，具備語義搜尋與 Top-K 文件擷取能力。
- (4)檢索優化：支援多種檢索策略(語義檢索、關鍵字檢索、混合檢索)。
- (5)RAG 需進行持續的效能監控與校正(如 feedback loop 微調)，其中效能監控需有工具並可自訂評估流程。

2. 資料擷取與轉向量化知識庫管理功能

- (1)可擷取多種資料格式，例如，RSS、網頁、檔案、資料庫、Sharepoint。
- (2)擷取之資料可自動將文章分段，搭配 Embedding 轉向量於向量資料庫。
- (3)可設定須審核的文件表單。需設計獨立審核介面/彈性串接其他簽核系統，文件皆須經審核者確認後才能發布至系統。
- (4)版本控管功能：檔案文件可依照新舊文件做區分，舊文件就無法進行搜尋問答。
- (5)跨部門資料整合處理機制建置，以及提供權限管理，有權限的可進行文件搜尋。

- (6)建立知識庫檔案更新通知(擴充資料上傳，檔案以文字檔可搜尋為主)，確保資料即時更新。
- (7)知識分類：區分不同單位資料、專屬共用區、新進行員專區。
- (8)版本差異比較：可設定需版本控制的表單，此類表單儲存後即新增一版本；以及文件以最新版本呈現，可選擇瀏覽歷史版本，可任選兩個版本進行差異比較，並以不同顏色標示新增或刪除項目。
- (9)多種資料格式集中處及多個附件夾檔支援。
- (10)流量統計：使用者人數、文件數量統計。
- (11)線上安控閱讀功能：線上閱讀須提供浮水印及無法列印設定。

3. 個人資料庫管理模組

- (1)個人化專區與更新提醒：類似「我的最愛」功能概念，使用者可依工作需要將常用的文件加入個人儀表版，讓使用者訂閱工作常用文件，提供自定義複數個人書籤列(需包含新增、移除文件及清空書籤列選項)之功能。需具備更新提醒服務，若訂閱文件有新的版本，使用者應收到通知。
- (2)使用者可自訂頁籤(除預設首頁外)、自訂儀表版內容，透過拖曳的方式擺放版內的資訊區塊。
- (3)線上安控閱讀功能：線上閱讀須提供浮水印及無法列印設定。

三、本公司內部知識平台(SharePoint)系統升級服務

- (一)將本公司 SharePoint 2016 提升至 SharePoint SE 版本。
- (二)客製化功能升級包含下列項目：
 - (1)主版頁面 Master Page 功能。
 - (2)Web 功能：修改密碼、員工通訊錄。
 - (3)網頁主件：跑馬燈、公司/部門公佈欄、左側選單、您的連結。
 - (4)共用元件 Common。

四、整合本公司內部資訊源

整合本公司內部資訊源將提升後本公司內部文件、法遵風險管

理系統之內外部法規函示…等轉置至 AI 系統向量資料庫，以生成式 AI 應用提供智慧搜尋及語意問答功能，員工只需輸入提問，本案系統便能立即回覆相對應的解答與參考資訊。

伍、應用功能

一、業務範圍包含本公司內部知識平台(SharePoint)系統升級服務與 BankingBot 智能服務平台等作業功能。

二、功能詳如附件一，本公司保留更改各項功能與項次之權利。

陸、教育訓練與技術移轉

一、教育訓練：廠商需提供師資及教材，於指定之時間與地點辦理本案之教育訓練，辦理訓練所需之師資、教材及場地等衍生之費用，概由本案經費支應，本公司不另外支付費用。

二、教育訓練教材：廠商辦理本案之訓練課程，需提供中文編寫之書籍或教材電子檔；另需製作數位教學或線上教學教材，以供本案各單位使用者自行學習之用。

三、教育訓練內容：系統使用者與管理者之教育訓練，各項課程內容、時數及日期經本公司同意後實施。

乙、特別條款

壹、本案設備維護工作應由廠商承擔。

貳、廠商同意履行以下情事：

一、廠商履行契約不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，對本公司經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，並應遵守農業金融法、銀行法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之相關業務規章或自律公約及其他法令之規定。廠商應本於善良管理人之注意義務辦理本契約事宜，契約如有履行不能或履行困難之虞者，應即通知本公司。

二、廠商應依本公司各項作業委外相關業務規章訂定之標準作業程序，執行消費者權益保障、風險管理、內部控制及內部稽核制度，建立消費者爭端解決機制，包含解決時程、程序及補救措施外，另應提供聯絡窗口及電話詢答服務。

三、廠商同意金融監督管理委員會、中央銀行、中央存款保險股份有限公司、農業部農業金融署等機關或依農業金融法第七條規定之機關及本公司自行辦理或委託獨立第三方單位進行辦理本契約相關事項之稽核或依金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法進行本契約相關事項年度查核與稽核作

業。廠商應提供本契約之應辦事項相關資料或報告，配合金融檢查或稽核，並於期限內提供相關資料或報告。

四、廠商若有違反契約約定情事發生，除契約另有約定外，本公司得於通知廠商後終止或解除契約，本公司於主管機關命為終止或解除契約時亦同。

五、廠商履行契約應辦事項，對外不得以本公司名義為之，亦不得進行不實廣告，若違反致本公司受損，應負賠償責任。

六、本契約應辦事項若有重大異常、缺失或發現疑似資訊安全或個人資料外洩等異常事件或事故時，廠商應立即以口頭、電話等方式通知本公司，並配合本公司相關程序辦理異常排除及通報事宜，如必要應提供駐點服務。並於處理完成後，提供相關報告。

七、保密義務：

1. 廠商因履行契約應辦事項所知悉一切有關本公司及本公司客戶等相關資料及內容，僅得揭露於本契約目的範圍內有接觸需要之廠商員工，廠商及其聘僱人員應保守秘密不得洩漏，並採取必要之安全措施，否則如致本公司遭受損害應由廠商負賠償責任；契約經終止、解除或期限屆滿後亦同。

2. 廠商於契約履行期間應提供廠商服務人員名冊(含公司簽章)及「廠商服務人員保密同意書」至本公司備查，且應加強對其聘僱人員之管理，包括人員進用、考核及處分等情事，以避免有不適任或有不法情事發生。

八、廠商提供本公司使用之軟硬體應為合法，如有第三者主張廠商提供本公司使用之軟硬體有侵犯智慧財產權時，本公司同意儘速以書面通知廠商，廠商應負責為本公司提出抗辯或和解談判，所有經法院判決確定或成立和解應由本公司負擔之費用、損害賠償及本公司因此所支付之費用(含委聘律師酬金)、所受之損害等均由廠商負擔。

九、因本契約應辦事項之性質、產品內容或服務(如訂閱制服務、客制化套裝軟體、商業應用軟體、電腦週邊設備採購等)，廠商無法提供服務水準或補償性控制措施時，雙方之權利義務得依雙方協議內容另定之。

十、廠商不得將本契約或基於本契約所生之權利義務，全部或一部分轉讓或複委託予其他第三人，但經本公司事先書面同意者不在此限。

十一、經本公司事先書面同意之複委託，其範圍及限制、條件均不得

超出本契約；廠商應確認分包商具備資訊安全措施、遵循本公司資訊安全管理制度並簽署保密協議，如因分包商之不當行為致本公司發生損害時，廠商應與分包商負連帶損害賠償責任。

十二、廠商資訊安全責任：

1. 廠商須遵守本公司現有各項系統管理作業規定及安全管理規範，此外本公司保有對廠商執行稽核權利，包含稽核結果之改善追蹤機制，本公司可自行辦理或委託獨立第三方執行資訊安全訪視作業，或由廠商提供公正第三方之驗證報告。
2. 廠商於契約經終止、解除、完成履約後或其人員異動時（完成階段性任務或離職等情形），廠商應完成本公司資訊資產與資料返還、移交、刪除或銷毀，並移除廠商於服務期間所取得之實體與邏輯存取權限，並保留執行紀錄。
3. 廠商如需使用自攜資訊設備，應經本公司檢核同意後始得使用，且不得連接本公司內部網路。
4. 廠商所提供之服務如發生變更，應於變更前主動以書面文件告知本公司相關事宜，包括但不限於契約變更、廠商組織重大調整、業務重大異動或契約提前終止等；如廠商服務內容異動對資訊安全有所衝擊，廠商應重新協助本公司需求單位進行存取風險之辨識評估及對高風險變更之處置對策，並填寫相關風險評估表。
5. 因廠商及其人員或分包商之因素，導致發生資安事件或未達本公司資訊安全要求之服務水準時，應依契約所定罰則計付懲罰性違約金予本公司，若因此造成本公司相關損害，廠商應與及其人員或分包商依契約內容負連帶賠償責任。

十三、廠商禁止使用中國廠牌資通訊產品、軟體（如應用軟體、系統軟體、開發工具、客製化套裝軟體、APP 及電腦作業系統等）、硬體（包括具連網能力、資料處理或控制功能者皆屬廣義之資通訊設備）及資通訊服務。

十四、廠商依本契約提供本公司服務時，如使用開源軟體，禁止使用高拘束性授權（如：AGPL 授權）、中國開發套件或嚴重風險與高風險弱點套件。

十五、廠商因履行契約應辦事項所應負之損害賠償責任，悉依民法及相關法令辦理。

十六、廠商應遵循相關法令法規及其他適當資訊安全國際標準。

十七、廠商應提供第三方認證證明或公正第三方之驗證報告，如資訊

安全管理國際標準要求或資訊安全管理系統國家標準（ISO/CNS 27001）有效證書；廠商若無法提供時，應提供資通安全管理措施或配合本公司自行辦理或委託獨立第三方執行資訊安全訪視作業。

- 十八、廠商所提供之程式、檔案與軟體，無條件供本公司存查，惟不得公開予無關之第三者。於契約履行期間所開發應用程式與所交付軟體，廠商應善盡義務執行資訊安全檢查是否內藏惡意程式(如病毒、蠕蟲、特洛伊木馬、後門程式、間諜軟體及勒索軟體等)及隱密通道(Tunnel channel)等，並出具相關資安檢測證明文件。於上線前應清除正式環境之測試資料與帳號及管理資料與帳號，並採取防止電腦病毒散布之處置措施，以確保本公司之資訊系統安全無虞；如廠商未盡上述義務，致本公司因此所受一切損害(含本公司依法對第三人應負賠償責任及應給付之罰鍰)，廠商應負賠償責任。
- 十九、廠商需指派專人配合本公司資訊安全要求，並負責督導本案廠商專案成員辦理各項本公司資訊安全要求事項，例如弱點掃描、滲透測試、源碼檢測、第三方元件檢測等，資安檢測發現之風險弱點項目，應配合本公司要求於期限內進行修正完成，本公司不另行付費。
- 二十、應本公司業務需要，廠商對於所開發之應用軟體同意本公司使用並重製於本公司所購置之機器中，本公司不另行付費。
- 二十一、廠商應配合本公司於系統軟硬體換版時，協助辨識複雜度及影響範圍，提供風險影響評估報告與上線及復原計畫操作手冊。
- 二十二、廠商依本契約提供本公司服務時，如使用開源軟體，應依該開源軟體之授權範圍，授權本公司利用，並以執行檔及原始碼共同提供之方式交付予本公司使用，廠商應於首次上線前交付開源軟體清單(包括但不限於開源專案名稱、出處資訊、原始著作權利聲明、免責聲明、開源授權條款標示與全文)，及通過開源軟體檢測，本公司不另行付費。
- 二十三、廠商所提供之程式若有採用第三方套件(非廠商自行開發之程式)，應明列於系統維護手冊中，且交付驗收前應確認無已知公開的風險；於契約履行期間內若採用之第三方套件經揭露弱點風險，須配合本公司要求於期限內完成修正，本公司不另行付費。
- 二十四、契約履行期間內，為解決第三方套件經揭露弱點風險之修正，其解決方法、範圍、期限，廠商應協助評估及處理，如係非廠

商單方修正程式得以解決（如需作業系統、資料庫、產品升級或原廠產品已終結等），且經本公司確認者，則不受前款規定限制，雙方得另議處理方法。

二十五、廠商不得於提供之設備上做任何不當作業之行為及植入非法或足以損害正常作業與保密之功能，否則如致本公司遭受損害，應由廠商負賠償責任。

二十六、廠商於上線前應配合本公司要求進行相關檢測，並提交相關無弱點檢測文件。如應用軟體程式應於上線前通過源碼檢測、系統及設備應於上線前通過弱點掃描、對外網頁版應用系統應於上線前通過滲透測試，本公司不另行付費。

二十七、弱點檢測如因市場工具未能支援無法提出相關檢測文件，廠商應出具資訊安全聲明書。

二十八、廠商應確實對其人員執行資訊安全教育訓練，並配合提供予本公司資訊安全教育訓練證明。

二十九、本公司如因業務需要對廠商所提供之程式或文件得作適當之修改。

三十、廠商若有破產、重整、解散、暫停營業或履行契約應辦事項有困難之虞者，廠商應依本公司指示交付本契約範圍內之程式原始碼外，另同意並授權本公司得逕行修改該程式原始碼。

三十一、配合本公司進行營運持續計畫(BCP)演練。

三十二、履約期間遇資安事件時，廠商應辦理事項：

(一)知悉發生資安事件之通報並採取適當應變措施

廠商知悉發生資安事件應於 2 小時內通知本公司（或接獲本公司通知 2 小時內），並採取適當之應變措施。逾時未完成，本公司得請求廠商按逾時時數，每小時支付契約總價款 0.1% 之懲罰性違約金，逾時未達 1 小時者以 1 小時計。

(二)完成損害控制或復原作業

廠商應於知悉資通安全事件後 72 小時(重大資安事件為 36 小時)內完成損害控制或復原作業。逾時未完成，本公司得請求廠商按逾時時數，每小時支付契約總價款 0.1% 之懲罰性違約金，逾時未達 1 小時者以 1 小時計。

(三)調查及處理資安事件

廠商完成損害控制或復原作業後，應於 1 個月內送交調查、處理及改善報告（或因應本公司所訂期限及指示事項提供協助調查處理相關事宜）。逾期未完成，本公司得請求廠商

按逾期日數，每日支付契約總價款 0.1% 之懲罰性違約金，1 日以 24 小時計，逾時未達 24 小時者以 1 日計。

(四) 前開懲罰性違約金之累計總額，本公司並得自契約總價款、履約保證金或保固保證金中扣抵，如懲罰性違約金總額達契約總價款之 20% 時，本公司得通知廠商終止或解除契約之部分或全部，且不補償廠商所生之損失。

參、報價

廠商以新臺幣為報價基礎，且分別依下表列出價格：

單位：元

| 項目 | 名稱 | 型號 | 數量 | 單價 | 金額 |
|----|---------------------|----|----|----|-----|
| 一 | 硬體設備 | | 1 | 00 | 000 |
| 二 | BankingBot 智能服務平台系統 | | 1 | 00 | 000 |
| 三 | 系統軟體 | | 1 | 00 | 000 |
| 合計 | | | | | 000 |

*以上報價應依規格內容報價（含稅）。

肆、交貨、安裝及測試

一、廠商應於簽約次日起 1 個月內交付經本公司簽認之工作說明書，如逾所訂期限，廠商須依照下列公式計付懲罰性違約金予本公司：

$$\text{違約金} = \text{契約總價款} * 0.1\% * \text{逾期日數}$$

二、廠商應於簽約次日起 10 個月內完成本案設備之開發、測試作業，並提出經本公司資訊單位與業管單位簽認之系統功能測試報告書，如逾所訂期限，廠商須依照下列公式計付懲罰性違約金予本公司：

$$\text{違約金} = \text{契約總價款} * 0.1\% * \text{逾期日數}$$

三、如逾期超過上述各項約定期限 1 個月仍未完成時，除仍應依上述各項規定計付懲罰性違約金外，本公司得通知終止或解除契約之部分或全部，並沒入履約保證金，且不補償廠商所生之損失。

四、前開懲罰性違約金，本公司得自契約總價款或履約保證金

中扣抵。

伍、驗收與付款

一、廠商完成標準安裝並交付軟體授權後，由本公司派員辦理驗收，驗收合格後，支付契約總價款之 40%。

二、廠商於簽約次日起 10 個月內完成本案，交付相關文件後，由本公司派員辦理驗收，驗收合格後，支付契約總價款之 60%。

三、應交付相關文件如下：

| 項目 | 文件名稱 | 形式 | 份數 |
|----|---|-------|----|
| 1 | 工作說明書 | 書面及光碟 | 2 |
| 2 | 經本公司簽認之系統測試報告 1. 系統功能測試報告書 2. 應用系統功能測試報告書 | 書面及光碟 | 2 |
| 3 | 系統維護手冊 | 書面及光碟 | 2 |
| 4 | 使用者操作手冊 | 書面及光碟 | 2 |
| 5 | 系統分析、設計說明文件 | 書面及光碟 | 2 |
| 6 | 教育訓練（教材、簽到表）。 | 書面及光碟 | 2 |
| 7 | 源碼檢測報告（依本公司規定低/中/高風險都必須修正，若為誤判或具不修補原因則須附說明文件） | 書面及光碟 | 2 |
| 8 | 弱點掃描報告（依本公司規定低/中/高風險都必須修正，若為誤判或具不修補原因則須附說明文件） | 書面及光碟 | 2 |
| 9 | 已用印的廠商服務人員名冊及所有服務人員簽署過的保密同意書 | 書面 | 1 |

陸、維護及保固

一、軟、硬體

廠商於本公司完成正式驗收之次日起，負責軟體維護及保固 1 年、硬體維護及保固 3 年，本公司不另行付費；保固期滿，本公司得視實際需要與本案廠商簽訂維護契約，其每年維護費率為須應用軟體維護項目之契約價款之 %、硬體維護項目之契約價款之 %，本案廠商不得拒絕簽約。若本公司要求簽訂維護契約而本案廠商未於保固期間屆滿前與本公司簽訂維護契約，則保固期間自動延長至維護契約生效日止。

二、廠商應於維護及保固期間依下列標準維護：

- (一)服務時間：本公司營業日上午 9 時至下午 5 時。
- (二)國定例假日除外。
- (三)廠商須於本公司通報後 1 小時內回應，並透過電話服務協助系統問題之判斷、偵錯與故障排除，如有進一步到場鑑定維護之必要，須於 4 小時內到場服務。逾時未完成，本公司得請求廠商按逾時時數(未達 1 小時者以 1 小時計)，每小時支付本契約總價款 0.1%之懲罰性違約金，並得自契約總價、履約保證金或保固保證金中扣抵。
- (四)前開懲罰性違約金之累計總額達契約總價之 20%時，本公司得通知廠商終止或解除契約之部分或全部，且不補償廠商所生之損失。
- (五)維護期間交付應用程式過版時，廠商須檢附程式原碼檢測報告或資安相關檢測證明，確認完成後，才允進行應用程式過版作業，本公司不另行付費。

柒、其他

- 一、廠商應提供本案相關教育訓練 4 小時及辦理技術移轉並詳列於工作說明書，本公司不另行付費。
- 二、廠商依本合約履行所產生之懲罰性違約金累計總額以契約總價 100%為上限。
- 三、廠商對本案契約內容充分瞭解，並應依本公司之解釋切實執行辦理。

資訊安全與服務水準協定(SLA)罰則

一、資訊安全與服務水準規範

| 項目 | 項次 | 項目 | 規範標準 |
|------|----|---------|--|
| 資訊安全 | 1 | 資訊安全管理 | 如有洩密、疏失、管理不善等情事，致本公司遭致損失。 |
| | 2 | 存取控制及保全 | 因故意或過失導致本公司資訊資產遭不當取得、刪除或變更等情事。 |
| | 3 | 事件通報 | 引起本公司發生資訊安全事件且未即通報造成損失。 |
| | 4 | 威脅及弱點修補 | 系統重大弱點公布後或內部弱點掃描檢測未於規定之時間內修補完畢。 |
| 服務水準 | 1 | 系統可用性 | 每月以 95% 以上的服務可用時間為服務承諾。 |
| | 2 | 客服支援時段 | 配合本公司營業日上午 9 點至下午 5 點。 |
| | 3 | 問題回應時間 | 廠商須於收到本公司通報後 1 小時內回應，並透過電話服務協助系統問題之判斷、偵錯與故障排除，如有進一步到場鑑定維護之必要，須於收到通報後 4 小時內（含交通時間）到場服務。 |
| | 4 | 復原點目標 | 發生故障時，將設備故障之服務狀態還原至其他主機繼續提供服務。 |

二、相關說明：

- (一) 廠商違反資訊安全與服務水準規範，如須延長日期或非廠商之問題(不納入計罰)，須經本公司同意。
- (二) 廠商違反資訊安全與服務水準規範時，每違反 1 次，本公司得按契約總價之 0.1% 計算懲罰性違約金。
- (三) 廠商指派之專案負責人及工作成員，未經本公司同意，不得更換，如有未經本公司同意自行更換時，每更換 1 次得依契約總價之 0.1% 計算懲罰性違約金。
- (四) 廠商應將文件品質保證納入專案品質保證項目，嚴謹製作本專案各項文件，包含版面及內容皆須嚴格要求一致性及正確性。交付之文件經本公司審閱，所發現錯漏處達 10 處以上，或業經本公司要求修訂仍未修訂者，本公司得按每字新臺幣 1,000 元計算懲罰性違約金。
- (五) 第(二)款至第(四)款之懲罰性違約金累計總額以契約總價之 20% 為上限。如懲罰性違約金總額達契約總價之 20% 時，本公司得通知廠商終止契約或解除契約之部分或全部，且不補償廠商所生之損失。
- (六) 廠商依各款應付之懲罰性違約金可自契約總價、履約保證金或保固保證金中扣抵。

附件一

功能清單

壹、智慧檢索與問答

一、整合搜尋

透過搜尋引擎技術，實現跨系統、跨格式的統一檢索介面，協助使用者快速定位所需資訊，提升資訊檢索效率與精確度。

二、智慧問答

運用自然語言處理技術，提供互動式對話介面，讓使用者以自然語言進行查詢，系統即時理解語意並回應相關解答。

三、法規/合規檢索

建構完整的法規知識庫，支援法條關聯查詢與合規性檢核，確保業務執行符合相關法令規範，降低合規風險。

四、放款授信 SOP 查詢

整合標準作業程序文件，提供結構化的流程查詢功能，協助業務人員快速掌握作業規範，確保業務執行的一致性。

五、FAQ 問答

彙整常見問題與標準答案，運用智慧匹配技術快速提供解決方案，有效減少重複性諮詢，提升服務效率。

貳、知識庫管理

一、文件/頁面瀏覽

提供直覺化的文件管理介面，支援多元檔案格式瀏覽與管理，建立組織知識資產的集中化管理平台。

二、文件上傳/OCR

支援批次文件上傳與光學字元辨識功能，自動擷取文件內容並轉換為可檢索格式，加速知識數位化進程。

三、資料清洗

運用資料處理技術，自動化執行資料去重、格式標準化與品質檢核，確保知識庫內容的準確性與一致性。

四、分類/標籤管理

建立多維度的分類體系與標籤架構，支援彈性的知識組織方式，提升資訊檢索的精準度與效率。

參、 AI 管理

一、 Prompt 範本

提供可重複使用的提示詞範本管理功能，標準化 AI 互動模式，確保輸出品質的穩定性與一致性。

二、 模型設定

集中管理各類 AI 模型配置，支援模型版本控制與效能優化，確保系統運作的最佳化配置。

三、 推論參數設定

提供細緻的模型參數調整介面，允許管理者根據業務需求優化推論結果，平衡準確度與效能表現。

四、 系統 Prompt

設定全域性的系統提示詞，定義 AI 助理的基本行為模式與回應風格，確保符合組織的服務標準。

肆、 系統管理

一、 效能監控

即時監測系統運作狀態與資源使用情況，提供視覺化儀表板，主動發現潛在問題並優化系統效能。

二、 操作日誌/稽核

完整記錄系統操作軌跡，提供稽核追蹤功能，確保資訊安全合規性，支援事件調查與分析。

三、 使用者管理

提供完善的使用者生命週期管理功能，包含帳號建立、權限配置與存取控制，確保系統使用的安全性。

四、 權限設定

建立細緻的權限管理機制，支援角色型存取控制，確保資訊存取的合規性與安全性。