附件三

資訊客服人力勞務委託外包案

需求說明書

中華民國114年10月

目　　錄

[壹、 專案概述 3](#_Toc178598909)

[貳、 外包人員技術能力需求 4](#_Toc178598910)

# 

# 專案概述

1. 專案名稱：資訊客服人力勞務委託外包案
2. 專案目標：廠商提供外包人員擔任本中心資訊處承辦住宅火險保單作業電子化系統暨保單存摺查詢平台之資訊客服人力。
3. 專案期程：
4. 合約生效日為決標日次日。
5. 合約迄日為自外包人員派駐至甲方到職日起一年。

# 外包人員技術能力需求

1. 需求人員：1名。
2. 學歷要求：大學以上畢業(在校生或具備同等學力證明亦可)。
3. 電腦能力要求：電腦軟體安裝更新、電腦軟體基本操作（WORD、EXCEL、PowerPoint）、文書處理、網路設定或排除障礙。
4. 加分條件：
5. 具系統客服實務經驗者。
6. 證照：軟體相關證照尤佳(如：微軟相關證照、網路管理相關證照、主機管理相關證照、乙級/丙級電腦軟體應用技術士等)。
7. 工作內容：
8. 系統使用與問題排除諮詢(含個人電腦)。
9. 需求蒐集及問題記錄。
10. 個人電腦軟體更新。
11. 辦理系統功能測試驗收。
12. 協助收支帳務作業處理。
13. 乙方派駐至甲方之外包人員，應遵守資通安全管理法、其相關子法及行政院所頒訂之各項資通安全規範及標準，並遵守甲方資訊安全及個人資料管理制度（ISMS及PIMS）相關規定，若因而發生無法正常作業，或違反甲方資訊安全及個人資料管理制度（ISMS及PIMS）要求，所產生一切費用及責任，概由乙方負責。

以上需求如有疑義，請洽資訊處黃子維專員(02-23972227分機510)。