

環球科技大學

文件名稱	委外服務管理程序	版本	4.0
文件編號	ISMS-02-005	發行日期	2016/10/07
		頁次	1 / 5

1 目的：

確保圖書資訊處所屬資訊資產委外服務作業品質與效率，並能符合內部作業流程安全之要求。

2 範圍：

凡圖書資訊處資安相關作業所屬資訊資產適於委外作業項目均屬之，包括：

- 2.1 基礎設施採購/維護
- 2.2 主機系統採購/維護
- 2.3 網路設備採購/維護
- 2.4 應用軟體開發/維護
- 2.5 客製化軟體開發/維護
- 2.6 資訊服務評估/提供

3 權責：

3.1 業務權責單位：

擬定與委外廠商服務相關規格、合約內容以及適當之安全保密協議，並於合約期間內負責委外廠商作業管理與評鑑相關事項。

3.2 業務權責單位主管：

負責審查合約內容無違反本校應遵循之相關規定或傷害本校之權益。

3.3 總務處：

在符合業務權責單位提出之需求下，依採購程序遴選出委外廠商。

4 名詞解釋：

無。

5 作業內容：

環球科技大學

文件名稱	委外服務管理程序	版本	4.0
文件編號	ISMS-02-005	發行日期	2016/10/07
		頁次	2 / 5

5.1 一般性事務：

- 5.1.1 權責單位就業務需求提出資訊委外服務時，應適當評估資訊委外之必要性。
- 5.1.2 進行委外採購時，應對委外廠商提出之規劃報告審視系統需求以做適當規劃。
- 5.1.3 本處伺服器主機換裝或六個月以上之委外應用系統開發案，委外廠商須依據「專案執行計畫書大綱規範」，提出「專案執行計畫書」，內容包含系統發展生命週期時程、風險分析、效益與人力需求分析與應用系統所應達成的功能。
- 5.1.4 承包廠商應提供所採購/維護設備、系統之架構、操作、管理等相關之文件與技術支援，必要時應提供適當且足夠之教育訓練課程。
- 5.1.5 採購/維護合約書內容應包含服務項目、範圍、雙方權利義務與相關資訊資產安全保密責任等，業務承辦人再依服務規格與驗收項目等進行服務品質監控與管理，並填寫於「供應商專案執行評鑑紀錄表」中。
- 5.1.6 針對委外廠商相關資訊資產安全保密責任，需簽訂「委外廠商個人資料蒐集聲明暨同意書」及「委外廠商保密切結書」，以維護資訊資產機密性。
- 5.1.7 承包廠商應提供一般服務與技術支援聯絡窗口，且建立「委外廠商服務人員名冊」以確認人員資格，並配合圖書資訊處相關程序規定提供服務。
- 5.1.8 承包廠商於採購/維護合約生效時，應按照合約內容提供服務，服務完成後應提供相關服務紀錄，由業務負責人員進行服務驗收，如驗收無誤於服務廠商的紀錄單上簽收。
- 5.1.9 承包廠商服務人員在機房維修服務時，應依【實體與環境安全管理程序】執行相關管制措施。
- 5.1.10 承包廠商服務人員在進行委外項目維護時，應事先將維護內容告知權責單位人員，並取得權責單位人員同意才可進行委外項目維護。
- 5.1.11 承包廠商進行系統開發與維護時，如需複製或攜出圖書資訊處機密(含)等級以上之業務資料，需由申請單位填寫「機密文件攜出申請表」，經圖書資訊處圖資長同意後，始可複製或攜出圖書資訊處機密(含)等級以上之業務資料。
- 5.1.12 承包廠商服務人員除攜帶必要之維護設備進入機房外，其餘非必要之行動資訊媒介應存放在機房外辦公室指定地點。

環球科技大學

文件名稱	委外服務管理程序	版本	4.0
文件編號	ISMS-02-005	發行日期	2016/10/07
		頁次	3 / 5

5.1.13 與承包廠商合約中止前一個月，權責單位應與承包廠商確認軟硬體安裝與維護之完整性。機房權責單位應於合約到期日當天將承包廠商的各項權限停權。

5.1.14 所有智慧財產權應清楚的界定，原則是歸屬我方所有。在受託方接受我方合約時，所有過程必須要符合有關法令法規。

5.1.15 承包廠商於合約內提供之軟體，必須為合法授權，且不得違反智慧財產權之相關規定，如有違反情事發生，承包廠商須承擔所有法律責任。

5.1.16 承包廠商所交付之標的物如有侵害第三人合法權益時，應由承包廠商負責處理並承擔一切法律責任。

5.1.17 承包廠商如其員工執行業務之過失，造成圖書資訊處資訊資產損害，承包廠商須負完全損害賠償責任。

5.2 資訊安全管理：

5.2.1 如承包廠商服務人員須進行遠端登入服務時，設備負責人以「Server(伺服器)服務開放申請單」申請必要之權限，並於服務結束後，網管人員應立即關閉該委外服務項目之防火牆通道，遠端登入申請期限一次最多以三個月為限，若有簽定合約，則以合約期限為主。

5.2.2 委外維護時，如發生資訊安全事件，陪同之權責單位人員應立即請承包廠商服務人員終止維護，依【資安事件通報及危機處理管理程序】辦理通報，並針對緊急事件情況進行處置。

5.2.3 承包廠商進行硬體或軟體更新時，應先告知更新時會造成之現象或狀況，以利權責單位人員判斷緊急處置方式。

5.3 風險評鑑：

5.3.1 權責單位應依據【資訊資產管理程序】、【資訊安全風險評鑑管理程序】，評估所委外項目之資訊資產價值、機密性、可用性等級，以及可能之威脅及弱點。

5.3.2 權責單位依據 5.3.1 風險評鑑的結果，進行風險管理作業，並選擇適當之安全控制措施，明訂於採購/維護合約之中。

5.4 系統委外開發及維護：

5.4.1 承包廠商程式修改與開發皆須遵守圖書資訊處【系統開發與維護管理程序】之

環球科技大學

文件名稱	委外服務管理程序	版本	4.0
文件編號	ISMS-02-005	發行日期	2016/10/07
		頁次	4 / 5

規定，若有例外，須經權責單位主管同意之後，方可實施。

5.4.2 系統若委由外部廠商開發，承包廠商應提供完整之系統架構說明、系統分析設計、資料庫欄位設計等相關文件，經由圖書資訊處相關人員確認後方能執行。

5.4.3 承包廠商應確實控管程式與文件版本之一致性。

5.4.4 承包廠商須針對交付之系統，應保證系統內不含惡意程式及隱密通道，若為網頁式應用服務需通過圖書資訊處指定工具之弱點掃描。

5.4.5 承包廠商交付之系統、軟體，應由圖書資訊處權責單位負責測試及驗收，在確定符合需求規格後，方可上線使用。

5.4.6 本處並將供應商專案執行狀況記錄於「供應商專案執行評鑑紀錄表」，作為後續專案或購案時選商評鑑之參考。

5.5 服務變更管理：

5.5.1 承包廠商所提供之服務內容或資產有變動時，依照變動程度，參照【資訊安全風險評鑑管理程序】辦理，並視需求檢附風險評鑑相關資料，經圖書資訊處圖資長核准，方可進行變更。如合約需要變動或重新簽定時，依本校合約簽訂辦法處理，並確保合約內容符合相關資訊安全規範之要求。

6 參考文件：

- 6.1 實體與環境安全管理程序(ISMS-02-008)
- 6.2 資安事件通報及危機處理管理程序(ISMS -02-0011)
- 6.3 資訊資產管理程序(ISMS -02-012)
- 6.4 資訊安全風險評鑑管理程序(ISMS -02-006)
- 6.5 系統開發與維護管理程序(ISMS -02-013)
- 6.6 專案執行計畫書大綱規範(ISMS-03-003)

7 使用表單：

- 7.1 委外廠商保密切結書(ISMS -04-011)
- 7.2 委外廠商服務人員名冊(ISMS -04-013)

環球科技大學

文件名稱	委外服務管理程序	版本	4.0
文件編號	ISMS-02-005	發行日期	2016/10/07
		頁次	5 / 5

7.3 機密文件攜出申請表(ISMS -04-014)

7.4 Server(伺服器)服務開放申請單(ISMS -04-015)

7.5 委外廠商個人資料蒐集聲明暨同意書(ISMS-04-058)

7.6 供應商專案執行評鑑紀錄表(ISMS-04-071)