

# 資訊服務機構服務能量登錄技術項目釋義

## 一、資訊技術服務(IT Services)

登錄項目	釋義
1. 顧問服務(Consulting)	提供利用資訊科技以改造業務營運流程與經營管理效能；或提供技術評估與策略、蒐集資訊及整合運用資訊，以提升競爭力之顧問諮詢相關服務。其包括商業顧問服務和技術諮詢顧問服務。
1.1 商業顧問服務 (Business Consulting)	為企業提供 IT 方案的評估、導入與推廣服務。其包括商業流程改造、商業流程設計和重建、經營績效改善、法規遵從性、風險管理、治理和採購諮詢等。
1.2 技術諮詢顧問服務 (Technology Consulting)	協助客戶評估不同的資訊技術策略，使其符合公司的商業模式或營運策略。服務項目包括： 1. 建置策略規劃：幫助客戶調整其 IT 使用策略以符合業務需求，以及評估 IT 需求以制定系統導入計畫。 2. 系統架構規劃：結合策略規劃和新興技術，來設計系統邏輯和滿足客戶需求的基礎設施。 3. 營運評估和基準測試：包括經營效率和客戶 IT 環境效能的評估服務。 4. 系統建置規劃：提供開發、上線和測試相關的顧問服務。
2. 建置開發服務 (Implementation)	為一種專案服務，用以開發和客製化 IT 解決方案、資產及流程，並將其與既有的應用軟體、基礎設施和流程整合。
2.1 基礎設施建置服務 (Infrastructure)	提供電腦硬體之開發、布建和整合服務，以建置、維運和管理企業 IT 資源效率。這些服務包括了軟硬體的採購、配置、調整、說明、訓練、安裝和測試，以及與建置和規劃 IT 基礎設施相關的細部設計和導入服務。

登錄項目	釋義
2.2 雲端基礎服務(Cloud Infrastructure Services)	由雲端服務提供者提供之標準化、高度自動化的具存儲和網路能力的電腦運算資源。這些電腦運算資源具有可擴充性和使用彈性，使用時具有即時性並以使用量計費。其包括：雲端運算服務、雲端列印服務、雲端儲存服務。
2.3 網路建置服務(Network Services)	提供廣域網路(WAN)、區域網路(LAN)或企業客戶端設備(CPE)的開發，布建和整合服務。服務包括配置、調整、說明、訓練、安裝和可用性測試，以及與 IT 基礎設施連結的細部設計和導入服務。具體內容包括專案規劃，專案管理，硬體整合與導入。
2.4 資安服務(Security Services)	<p>IT 資安服務分為四個部分:諮詢、系統建置、操作和教育培訓：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 諮詢服務：提供資安策略和規劃、法規遵從性和審核、資安政策評估和發展、漏洞測試、滲透測試、網路架構評估，事件回應計畫和評鑑等一系列專業服務。</li> <li>2. 資安系統建置：由具專業認證的顧問，為客戶既有的資安基礎設施或新導入的資安基礎設施，提供技術及最佳化的建議。</li> <li>3. 資安操作服務：涵蓋所有託管的資安服務，不論這些解決方案布署在客戶的處所或是在外部的資料中心。</li> <li>4. 資安教育和培訓服務：教導公司組織及其員工使用、管理及維護資安軟硬體系統，使其業務行為符合資安政策。</li> </ol>

登錄項目	釋義
2.5 應用軟體開發服務 (Application Development Services)	係提供客製化的套裝軟體或 SaaS 軟體的開發、布建和整合服務，以提高企業或人員的效能。這些服務經常結合企業內、外部的經營流程；包括轉換應用程式以在不同系統架構中運行，硬體或軟體的採購、配置、調整、說明、訓練、安裝和測試，系統整合和測試，以及連結應用程式功能(客製化軟體，套裝軟體或雲端服務)和/或資料間或 IT 基礎設施的細部設計和實施服務等。
3. 基礎設施委外服務 (Infrastructure Outsourcing)	係基於長期合約所提供之服務，用以維護、強化和管理企業所需的電腦和網路硬體設施，以建立、維運和管理企業 IT 資源效能。
3.1 資料中心委外服務 (Data Center Services)	為特定的知識庫或業務功能提供(實體或虛擬的)集中儲存設備和管理服務，包括後端系統與資料庫的維運等。資料中心服務可以由服務提供者按與買方的合約內容，分割成專屬或共用形態。
3.2 網路委外服務 (Network Outsourcing)	提供持續的網路或電信管理服務，以管理、強化、維護和支援周邊或核心網路基礎設施或企業的電信資產，其包括廣域網路(WAN)、區域網路(LAN)或企業客戶之有線或無線網路設備。此服務是以不同的網路外包協議進行銷售。
3.3 終端使用設備委外服務 (End-User Device Outsourcing)	提供用戶端設備日常維運和管理服務，包括採購和技術支援，以及人力資源、工具、資產及其他相關的維運與管理專業服務等。
3.4 運作支援委外服務 (Help Desk Outsourcing)	提供集中的資訊和支援管理服務，以處理公司內外部之 IT 相關流程、政策、系統和使用的諮詢和操作問題；包括各種運作流程支援、問題分類和紀錄、問題追蹤和呈報、解決問題和問題管理等。
4. 應用軟體委外服務 (Applications Outsourcing)	提供維護、強化和管理客製軟體、套裝軟體或網路應用軟體的服務，以增加企業和人力資源的效率。服務地點可在客戶端或其他地方；IT 設備擁有者可以是客戶或服務供應商或是第三方。

登錄項目	釋義
4.1 商業應用軟體委外服務 (Commercial Application Outsourcing)	管理、強化和維護由獨立軟體廠商開發的軟體。典型的應用包括商業智慧(BI)、客戶關係管理(CRM)、企業資源規劃(ERP)、供應鏈管理(SCM)等。
4.2 客製化應用軟體委外服務 (Custom Application Outsourcing)	為組織管理、強化和維護其為了獨特商業模式而開發的軟體。往往涉及長期的現代化軟體應用策略，或是維護現有系統。
5. 商業流程委外服務 (Business Process Outsourcing, BPO)	包括一般業務流程委外服務及業務流程雲端服務。
5.1 一般業務流程委外服務 (Traditional BPO)	係由外部服務供應商根據約定的績效指標，管理及維運客戶的一個或多個與 IT 相關的營運流程。委外的流程包括具知識基礎的流程管理和前後台活動的支援與流程管理。服務內容包括行政管理、財務會計、人力資源、客戶管理、供應管理、公司營運等。
5.2 業務流程雲端服務 (Business Process as a service, BPaaS)	透過雲端運算技術來提供商業流程委外服務(BPO)，其服務內容包括行政管理(特別指雲端支付)、財務會計、人力資源、客戶管理、供應管理、公司營運(含雲端電子商務)等。
6. 軟體支援服務(Software Support)	包括應用軟體支援服務及系統與管理軟體支援服務。
6.1 應用軟體支援服務 (Applications Software Support)	<p>主要包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商業智慧(BI)、客戶關係管理(CRM)、企業資源規劃(ERP)、供應鏈管理(SCM)等服務。</li> <li>2. 辦公室套裝軟體服務。</li> <li>3. 其他應用軟體服務。</li> </ol>
6.2 系統與管理軟體支援服務 (Infrastructure Software Support)	包括應用系統開發所需軟體的服務，資訊管理軟體服務，IT 維運、儲存及安全相關軟體的服務，操作系統軟體服務，其他基礎設施軟體服務。

登錄項目	釋義
7. 硬體支援服務 (Hardware Support)	包括客戶端設備支援、資料中心系統支援及網路支援服務。
7.1 客戶端設備支援 (Client Device Support)	包括終端使用者的桌上型或平板電腦的支援服務。
7.2 資料中心系統支援 (Data Center Systems Support)	包含對企業伺服器和容錯式磁碟陣列(RAID)儲存系統的支援服務。
7.3 網路支援 (Network Support)	包括企業網路和通訊設備，支援包括廣域網路(WAN)、區域網路(LAN)與客戶端設備。

## 二、軟體產品(Software)

登錄項目	釋義
1. 企業應用軟體 (Enterprise Application Software)	用以提高企業或人力資源的效能，讓使用者能夠透過資訊系統來達成經營績效、公司或個人目標。
1.1 商業智慧和分析 (Business Intelligence and Analytics)	包括分析應用軟體或績效管理(Analytic Applications and Performance Management)、進階分析(Advanced Analytics)、商業智慧平臺(BI Platforms)、CPM Suites 等軟體。
1.2 客戶關係管理 (Customer Relationship Management, CRM)	包括客戶服務及支援、電子商務、行銷及銷售軟體。
1.3 數位內容開發軟體 (Digital Content Creation)	包括消費者或專業使用者使用的桌面出版、數位影音創作、圖片編輯等軟體。
1.4 知識管理系統 (Knowledge Management System)	協助企業有效收集、儲存及分享全部知識資料之系統軟體。
1.5 企業資源規劃 (Enterprise Resource Planning)	包括企業資產管理(Enterprise Asset Management)、人力資本管理(Human Capital Management)、製造和運作(Manufacturing and Operations)、彈性製造系統(FMS)模組、國際會計準則(IFRS)財會模組等軟體。
1.6 辦公室套裝軟體 (Office Suites)	包括供消費者和企業使用的辦公室套裝軟體，或其他辦公室套裝軟體。
1.7 專案組合管理 (Project and Portfolio Management)	專案組合管理(PPM)軟體。
1.8 供應鏈管理 (Supply Chain Management)	包括採購、供應鏈規劃及運作軟體。

登錄項目	釋義
<p>1.9 網路會議、協同/社交套裝軟體 (Web Conferencing, Collaboration/Social Software Suites)</p>	<p>網路會議、協同/社交套裝軟體。</p>
<p>1.10 其他應用軟體 (Other Application Software)</p>	<p>其他應用軟體。</p>
<p>2. 基礎設施軟體 (Infrastructure Software)</p>	<p>主要是建立、營運和管理 IT 資源的效能。</p>
<p>2.1 應用系統開發軟體 (Application Development)</p>	<p>包括廣告設計工具、廣告主機工具、動態 Web 應用的工具、Java 平臺廣告工具、語言開發環境(LODEs)、微軟.NET 平臺的廣告工具、行動應用開發、其他廣告軟體、需求定義與管理、安全性測試(DAST and SAST)、軟體變更和配置管理(Distributed)、測試(Distributed)等軟體。</p>
<p>2.2 應用系統基礎和中介軟體 (Application Infrastructure and Middleware)</p>	<p>包括 AIM 裝置、應用軟體平臺、應用軟體管理服務、獨立的 B2B 開道軟體、企業流程管理套裝軟體、企業服務匯流套件(ESB)、訊息中介軟體、檔案傳輸管理套件、其他 AIM 軟體、入口產品及使用使用者介面工具、交易處理監視器等軟體。</p>
<p>2.3 資料整合工具和資料質量管理工具 (Data Integration Tools and Data Quality Tools)</p>	<p>資料整合工具、資料質量管理工具和其他資料整合軟體。</p>
<p>2.4 資訊系統維運軟體 (IT Operations)</p>	<p>包括應用軟體性能監控，可用性和性能管理，配置管理，資料庫管理系統、IT 資產和財務管理系統、IT 服務台、ITOM 主機工具、網路管理及其他資訊系統等系統維運管理、工作量自動化及 IT 流程自動化管理等軟體。</p>

登錄項目	釋義
2.5 其他基礎軟體 (Other Infrastructure Software)	其他基礎軟體。
2.6 資訊安全軟體及檢測評估 (IT Security and Software Testing Services)	<p>包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電子郵件安全閘道及裝置、Web 安全閘道及裝置、資訊安全和事件管理及裝置、消費者安全軟體、企業敏感資料損失預防、企業的終端保護平臺、其他安全軟體、使用者配置、Web 訪問管理等資安產品。</li> <li>2. 資料安全、網路安全及應用程式安全，以及軟體資訊安全檢測評估。</li> </ol>
2.7 儲存管理軟體 (Storage Management)	分散式或集中管理的檔案軟體、備份或復原軟體、核心儲存管理，資料複製、設備資源管理、檔案分析軟體、其他儲存管理軟體、儲存資源管理軟體。
2.8 資料庫管理系統、作業系統及虛擬化作業軟體 (Database Management Systems and Cloud OS、Virtualization Infrastructure Software)	資料庫管理系統、雲端作業系統及虛擬基礎設施、伺服器託管的虛擬桌面軟體。
3. 行業別或特定應用領域軟體 (Vertical-Specific Software)	專屬一個垂直行業的應用軟體，均為獨立的應用程式，而非模組化、可橫向連結擴充的應用軟體，也不包括客製化開發的應用軟體。