

機關地址：100217 臺北市中正區中山南路5號
承辦人：黃美玲
電話：(02)7736-6006
電子信箱：hml001@mail.moe.gov.tw

受文者：國立成功大學

發文日期：中華民國113年6月25日
發文字號：臺教秘(二)字第1130065428號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：

附件：工程會函文、函文附件 (附件一 A09000000E_1130065428_senddoc1_Attach1.PDF、附件二 A09000000E_1130065428_senddoc1_Attach2.odt)

主旨：行政院公共工程委員會檢送數位發展部修正「政府資訊服務採購作業指引」之「使用者體驗」常用資訊服務等級協議(SLA)參考項目，轉請查照。

說明：

- 一、依據行政院公共工程委員會113年6月21日工程企字第1130007244號函(影本如附)辦理。
- 二、相關文號：本部112年10月2日臺教秘(二)字第1120095418號函(諒達)。

正本：部屬機關(構)及國立大專校院(含附設醫院、農林場)
副本：行政法人國家運動訓練中心及國家運動科學中心、各私立大專校院、本部各單位(均含附件)

113/06/25
13:33:38



裝
訂
線



行政院公共工程委員會 函

地址：110207 臺北市信義區松仁路3號9樓
承辦人：游子熠
聯絡電話：02-87897621
傳真：0287897604
E-mail：ziyi@mail.pcc.gov.tw



受文者：教育部

發文日期：中華民國113年6月21日
發文字號：工程企字第1130007244號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (360000000G_1130007244_doc2_Attach1.odt)

主旨：檢送數位發展部修正「政府資訊服務採購作業指引」之「使用者體驗」常用資訊服務等級協議(SLA)參考項目，請查照並轉知所屬機關。

說明：

- 一、依據數位發展部113年4月1日數位政府字第1134000543號函辦理。
- 二、旨揭「資訊服務採購作業指引」前經本會112年9月25日工程企字第1120022701號函（諒達）知貴機關（單位）在案，該指引附件「常用資訊服務等級協議(SLA)之參考項目」（下稱SLA參考項目），涵蓋系統及服務可用性、廠商之服務品質及使用者體驗三面向，供機關視個案情形及採購需求納為履約項目。
- 三、數位發展部已於113年3月15日修正「政府網站服務管理規範」，並一併修正旨揭使用者體驗之SLA參考項目，爾後機關辦理資訊服務採購倘涉及網站設計及使用者體驗者，亦請參考旨揭修正後SLA參考項目。



2024/6/26 下午1:19

正本：總統府第三局、國家安全會議秘書處、行政院秘書長、立法院秘書長、司法院秘書長、考試院秘書長、監察院秘書長、國家安全會、行政院各部會行總處、直轄市政府、直轄市議會、各縣市政府、各縣市議會、各鄉鎮市公所

副本：全國政府機關電子公布欄、中華民國資訊軟體協會、台北市電腦商業同業公會、本會各處室會組、企劃處（網站）（均含附件）

2024/06/21
16:36:47



訂



線



三、使用者體驗

參考依據：數位發展部《政府網站服務管理規範》，113年3月15日修訂版。

規 劃	設 計	建 置	維 運	常用服務水準項目	軟 體	硬 體
✓	✓			網頁標準及跨瀏覽器支援：網站服務應符合或相容於國際通用的最新HTML、CSS及JavaScript標準技術，確保使用者透過不同的瀏覽器（例如Chrome、Edge、Firefox及Safari等）最新及前一個主要版本（Major version）皆有支援。	○	



規 劃	設 計	建 置	維 運	常用服務水準項目	軟 體	硬 體
✓	✓			<p>響應式網頁設計（Responsible Web Design，RWD）：讓網頁內容呈現方式可以依照使用者使用的裝置與操作環境，例如網路頻寬、螢幕解析度、瀏覽器種類、輔助科技、輸入模式等，提供合適且友善的使用體驗，包括設計列印專用的 CSS 樣式規則，以及響應民眾設定的作業系統偏好（文字尺寸、明暗配色及對比、動態效果多寡等）。</p>	○	
✓	✓			<p>操作友善：提供之下載文件或內容檔案，應由民眾自行選擇直接以瀏覽器開啟或下載儲存；超連結應由民眾自行選擇在目前視窗／分頁中開啟，或以新視窗／分頁開啟。可點擊操作的文字應標示底線，另可搭配不同顏色或游標懸浮效果，以增加辨識。</p>	○	

規 劃	設 計	建 置	維 運	常用服務水準項目	軟 體	硬 體
✓	✓			表單填寫：要求使用者建立資料時，應確保任何上網設備與輔助科技（如作業系統提供的輸入輔助功能及鍵盤配置）皆可順利使用。使用者儲存建立資料進度、完成遞交資料等，應可依個別使用者身心障礙情況延展完成時間，以符合無障礙規範。	○	
✓	✓	✓	✓	經常更新或新增之資訊：最新消息、政令公告、新聞稿等資訊，應合併採用RSS或Atom規格，分類提供完整訊息及媒體附件，讓使用者可運用網路爬蟲等軟體工具取得網站更新內容。	○	

