宏泰人壽 LINE 個人化服務系統建置專案 - 提案說明書

2026/10

一、 專案名稱：

「宏泰人壽 LINE 個人化服務系統建置專案」

二、 專案目標：

1. 完成保戶及非保戶個人化綁定及解除綁定流程，透過條款、身分查詢、OTP 驗證及必要的作業流程，建立 LINE UID 與客戶身分之安全關聯。
2. 建立保戶通知機制、及即時 / 批次資料整合、資訊推播，以支援保戶個人化通知及純文字通知服務。
3. 針對保戶，整合個人化 LINE 綁定與現有網服專區註冊流程。
4. 建置符合本公司資安規範相關的系統功能。

三、 專案範圍

本案範圍包含「LINE 管理平台」及「客製化功能開發」。平台服務期間以簽約日起算一年為原則；廠商應於提案中說明續約、維護、服務水準及相關費用。：

1. **平台服務**
   - 關鍵字與自動回覆、行銷 / 預約推播、Image Map / Template Message / Flex Message 樣板、批次推播、即時推播 API。
   - 角色權限、優惠序號、統計報表、上稿審閱簽核、標籤管理、Rich Menu / 動態選單，以及敏感資訊加密與遮罩。
2. **客製化功能**
   - 系統環境安裝與設定；保戶 / 非保戶個人化綁定；條款顯示、身分查詢、OTP 驗證及必要的綁定狀態同步。
   - 通知訂閱開關；保全部與核保部個人化通知；客服部純文字通知；非保戶轉換為保戶之每日批次比對與更新。
3. **專案導入服務**
   - 需求分析、系統設計、程式開發、測試、正式環境建置、上線支援、文件、教育訓練、技術移轉及保固。
4. **軟硬體架構為落地建置**

四、 系統建議書

廠商提案內容之編製，應涵蓋以下面向。廠商可採自有平台、訂閱服務，但應明確說明標準功能、客製功能、限制及甲方配合事項。

1. **公司資訊**
   - 公司簡介、成立時間、組織規模、主要服務內容及金融 / 保險業服務經驗。
   - LINE 官方帳號、數位行銷、客戶服務、系統整合、個人化通知或類似專案之建置實績。
   - 本案專案組織、角色分工、主要人員經歷、投入人力、替補機制；如有合作或分包廠商，應一併說明。
2. **技術建議**
   - 提出整體系統架構、應用模組、資料流程、網路架構、部署方式、資料庫、備份、備援、監控及日誌設計。
   - 以甲方 Windows VM 及 Microsoft SQL Server 環境為原則，容量評估及統規格；替代環境應說明相容性、授權、成本、維運及退出移轉。
   - 說明 LINE 官方帳號、LIFF、即時 API、批次檔案、OTP、壽險系統及客服系統之介接方式與責任界面。
3. **詳細系統功能**

- 具體描述管理者、後臺使用人員、技術維運人員之操作流程、使用介面、角色權限及上稿簽核方式。
- 逐項說明關鍵字、推播、樣板、優惠序號、報表、標籤、動態選單、綁定、訂閱、通知及批次轉換功能，並標示標準、客製或選配。
- 說明 API 認證、欄位、錯誤碼、重送、批次檔案格式、資料驗證、處理紀錄與文件交付方式。

4. 技術及開發需求

- 說明採用的技術、工具、版本、開發方法、程式品質管理、版本控管、測試流程、部署流程與問

5. 專案各階段計畫

- 提出啟動、需求分析、系統設計、開發 / 單元測試、整合測試、使用者驗收、建置上線、教育訓練、技術移轉及保固之工作項目、時程、交付物與負責角色。
- 說明甲方需提供的環境、資料、帳號、介面、測試人員與行政配合事項，並提出風險、依賴條件及變更控制方式。

6. 教育訓練

- 說明訓練對象、內容、教材、方式、場次及期間；至少涵蓋後台操作、樣板與推播、權限 / 簽核、報表、系統管理及問題排除。
- 提出知識移轉及維運交接方式，使甲方具備日常操作、設定維護、問題判斷及基本故障處理能力。

7. 系統測試及上線

- 提出系統整合測試計畫、測試案例、測試資料、測試環境、問題分級、修正重測及測試報告。
- 說明使用者驗收測試配合方式、正式環境安裝、上線作業程序、切換條件、備份 / 回復、觀察期及異常處理。
- 提出效能測試及資安檢測方式，並說明弱點掃描、原始碼檢測、滲透測試或甲方指定檢測的費用與責任。

8. 技術移轉

- 說明系統架構、程式原始碼、資料庫、介接設定、部署、監控、備份、日誌及維運文件之移轉方式與時程。
- 提出平台終止、供應商更換或第三方服務中斷時的資料匯出、格式、協助期間及移轉費用。

9. 資訊安全

- 遵循宏泰人壽資訊安全、防火牆、個資及委外管理相關規範，並落實帳號權限最小化原則、存取權限控管及必要之身分驗證機制（如雙因子驗證 2FA）。
- 系統資料傳輸應採 HTTPS / TLS 等安全加密機制，並針對敏感資料進行加密、遮蔽及適當之存取控制；應說明應用程式、資料庫、備份及匯出檔案之安全管理方式。
- API 及 Webhook 應具備來源驗證及存取安全機制；系統 / 資料庫帳密、LINE Access Token、憑證及 API Secret 不得直接寫入程式碼，並應具備安全保存、輪替、權限分離、使用紀錄及撤銷機制。
- 應用程式及網頁應依安全開發原則進行防護，包括 LIFF 網域白名單、OWASP Top 10 等常見網站安全風險防護，並避免於前端、URL、日誌或其他可存取位置留下敏感資訊。
- 後台登入 / 登出、權限異動、資料查詢 / 匯出、樣板 / 推播 / 簽核、批次及 API 執行等重要操作均須留存完整稽核日誌，並說明日誌及相關資料之保存期限、防竄改、備份、刪除及銷毀機制。
- 配合宏泰人壽定期資安檢測及安全檢視作業，並依檢測結果協助進行系統風險、弱點追蹤及改善。

10. 保固與維護服務

- 說明保固期間、保固範圍、支援時段、問題分級、回應 / 修復時限、版本更新、資安修補、平台服務中斷及異常事件處理方式。
- 客製功能保固原則上至少一年；請提出保固期滿後的年度維護方案、服務水準、維護費用、排除

事項及臨時 / 新增需求計價方式。

11. 報價與業務需求對應工作說明書

- 報價應分列平台租賃 / 授權、客製開發、環境安裝、測試 / 上線、教育訓練、文件 / 技術移轉、保固、維護及選配功能。
- 請分別列示一次性費用、月費 / 年費、用量費及第三方費用，並提供未稅、稅額及含稅金額。
- 請說明 LINE 訊息、API、簡訊、好友數、管理者數、儲存量、頻寬、支援工時等額度或限制，以及超量單價。
- 提供導入、租賃、維護之總持有成本，並揭露續約、調價、付款、報價有效期限及提前終止條件。
- 選配功能如 SSO / MFA、HA / DR、進階監控、AI、LINE POINTS、CDN 或多渠道服務，應獨立列價，不得併入基本總價。

12. 提案回覆方式

- 提案應包含：公司與實績、專案團隊、需求理解、技術方案、功能說明、專案時程、測試 / 上線、教育訓練、技術移轉、資安、保固維護及報價。
- 對本文件所列要求，請明確標示符合、部分符合、不符合或選配，並揭露限制、假設、甲方配合事項與對成本 / 時程之影響。
- 評估重點包括需求理解、方案完整性、整合與資安能力、團隊與實績、時程與交付、維運 / SLA、成本。