

115年度中小微企業數位轉型計畫

中小微企業數位應用輔導 數位工具解決方案服務商 申請須知

主辦單位： 經濟部中小及新創企業署

執行單位： 中華民國全國中小企業總會

中華民國 115 年 2 月

壹、計畫目標

本計畫由經濟部中小及新創企業署(以下簡稱主辦單位)推動，由社團法人中華民國全國中小企業總會(以下簡稱執行單位)執行，目的在協助中小微企業媒合並導入適切數位工具解決方案，以促進數位工具實際落地應用，達成企業數位化與營運效能提升之目標。

計畫執行期間，執行單位統籌執行企業數位顧問服務，包含企業需求診斷、數位工具建議、工具解決方案媒合及導入陪伴等作業，協助中小微企業依其營運需求選擇並導入合適之數位工具；同時負責受理企業申請、計畫管考、績效追蹤、經費查核及相關行政作業，建構以企業需求為核心之數位轉型支持機制。

貳、執行重點

由數位工具解決方案服務商提供數位工具解決方案，執行單位媒合具數位需求之中小微企業進行數位工具導入輔導，受輔導企業可透過網路運用伺服器及應用程式執行特定運作功能(包含但不限於：存取、記錄、統計、分析、運算等功能)之 SaaS 服務等。解決方案內容以下列為原則：

- 一、預約系統
- 二、客戶服務系統(CRM)
- 三、POS收銀
- 四、開店平台
- 五、點餐系統
- 六、企業資源規劃(ERP)
- 七、物流系統
- 八、人力資源管理(HR)
- 九、辦公協作軟體

十、數位行銷

十一、財會管理

十二、生產管理

十三、其他(如文件生成等數位工具，需經審查並決議通過)

參、申請資格

一、數位工具解決方案服務商申請資格

(一)提供數位工具解決方案及相關服務內容之原廠、協同開發業者不得為陸資企業；方案服務系統(包含：資料運算、儲存、異地備援等所有功能)之機房不得位於中國大陸(及港、澳)地區。

(二)具有數位工具解決方案銷售或營運實績。

(三)須提供工具導入應用之教育訓練、操作技術諮詢及客戶服務等。

(四)使用方案而產生的資料與紀錄，須能免費、隨時、自行完整下載。

(五)數位工具解決方案服務商應遵守個人資料告知事項及隱私權聲明。

(六)每梯次數位工具審查，每家數位工具解決方案服務商最多可提交2種數位工具解決方案進行審查。

(七)上架方案應為訂閱制，數位工具使用期間至少三個月。

二、數位工具解決方案服務商不得有下列之情形

(一)屬銀行拒絕往來戶。

(二)因執行政府計畫受停權處分，且其期間尚未屆滿。

(三)自數位工具解決方案服務商計畫申請當日起回溯計列，數位工具解決方案服務商、受輔導企業或其負責人3年內有開立票據而發生退票紀錄及欠繳應納稅捐之情事。

(四)最近5年內執行政府計畫之重大違約紀錄。

(五)最近3年內違反環境保護、勞工、食品安全衛生或身心障礙者權益保障之相關法律規定，且經各目的事業主管機關認定情節重大之情事。

(六)屬陸資企業。

肆、數位工具解決方案申請類型及應備文件說明

一、申請類型說明簡表

類型	一般審查	綠色通關
說明	未於「SME AI」或「臺灣雲市集」平台上架之數位工具解決方案	已完成於「SME AI」或「臺灣雲市集」平台上架，並持續維持可供查驗之公開方案網址
應備文件	應備資料之所有文件	綠色通關資格佐證文件及應備資料
審查	需審查	免審查

二、申請方式

(一)連結計畫官方網站(<https://www.cloudsme.com.tw/>)以企業統一編號註冊帳號，並完成數位能力評量前測。

(二)將填妥之應備文件電子檔，逕寄至電子信箱：cloudsme@nasmе.org.tw，信件主旨註明「115年度中小微企業數位轉型計畫-數位工具解決方案服務商申請-公司名稱」。

三、應備文件

(一)數位工具解決方案服務商申請表(附件一)，請用印後彩色掃描。

(二)數位工具解決方案之技術特性說明表(附件二)。

(三)數位工具解決方案之公有雲平台(IaaS/PaaS)租用佐證與流量證明(附件三)。

(四)數位工具解決方案之介紹(附件四)及說明簡報及工具操作DEMO短片(以附件夾帶)。

- (五) 數位工具解決方案之個案價格明細(附件五)。
- (六) 數位工具解決方案之常見Q&A問答集(附件六)。
- (七) 數位工具解決方案導入之先備條件清單(附件七)。
- (八) 數位工具解決方案建置完成簽收單(附件八)。
- (九) 倘提出多項解決方案，每一方案均應分別檢附附件四至附件八之完整資料，並請於編號後註記序號以資區隔(如：附件四-1、附件四-2)。
- (十) 代理經銷之原廠授權證明(代理經銷者須提供)(附件九)。
- (十一) 數位工具解決方案過往實績佐證(附件十)。
- (十二) 數位工具解決方案可攜式佐證(附件十一)。
- (十三) 數位工具解決方案服務商營業稅繳稅證明文件：(影本請加蓋「公司大小章」與「與正本相符」章，並於頁面空白處註記該佐證文件之名稱)：**(申請綠色通關類型免附以下文件)**
 1. 營業稅繳款書收據聯或主管稽徵機關核章之最近一期營業人銷售額與稅額申報書(401)收執聯。
 2. 不及提出最近一期證明者，得以前一期之納稅證明代之。
 3. 新設立且未屆第一期營業稅繳納期限者，得以營業稅主管稽徵機關核發之核准設立登記公函代之。

四、審查收件截止日：

審查收件截止日：各梯次審查收件截止日依計畫官方網站(<https://www.cloudsme.com.tw/>)公告為準。

五、計畫執行期間

即日起至115年11月30日止。

六、執行期間應配合事項

(一)簽約與前置準備階段

1. 辦理簽約與溝通：審查通過之數位工具解決方案服務商應與執行單位辦理簽約事宜，並依合約規範之權利義務提供服務。合約應明訂雙方分工及工作項目，內容經雙方充分討論後訂定。
2. 派員參與會議：數位工具解決方案服務商應視計畫執行需要，派員出席計畫相關說明會或專案會議。
3. 上架 SME AI 平台：審查通過之數位工具解決方案，服務商應依平台規範將方案訊息上架 SME AI 平台，並持續維護更新。
4. 方案變更申請：已審核通過之解決方案，若有內容調整需求，應事前提出申請，經執行單位審核同意後始得辦理。
5. 提供測試環境：應提供執行單位一組試用帳號，作為需求媒合或企業諮詢使用。

(二)需求媒合與分案對接階段

1. 輔導需求盤點：執行單位將依據數位工具解決方案服務商提供之資料(附件四至附件八)，針對受輔導企業辦理需求盤點；經確認解決方案適切性後，據以辦理媒合分案作業。
2. 合約規範要求：數位工具解決方案服務商與受輔導企業簽訂之契約(或同等文件)應符合本計畫案合約「應記載事項」規定，內容不得抵觸應記載事項之原則與精神，並應負責確實回覆及解決企業之系統或操作疑問。

(三)系統建置與維運輔導階段

1. 限期導入與培訓：受輔導企業經媒合分案後，數位工具解決方案服務商應於分案後 1 個月內完成工具建置與導入作業，並同步完成受輔導企業之基礎培訓。
2. 建置成果回報：工具建置完成後，數位工具解決方案服務商應請受輔導企業填具「數位工具解決方案建置完成簽收單」

(附件八)，並於彙齊全數電子檔後，回傳至執行單位主責窗口，以作為後續核銷撥款之佐證依據。

3. 最低服務期限：數位工具解決方案服務商應自受輔導企業簽收之日起，提供至少3個月以上之持續性服務。
4. 確保使用效益：數位工具解決方案服務商服務期間，應主動協助受輔導企業釐清需求並有效導入與應用數位工具，如受輔導企業使用率偏低，數位工具解決方案服務商應主動加強輔導與應用，確保工具發揮實質轉型效益。
5. 數據蒐集與回報：數位工具解決方案服務商應定期彙整執行數據(含去識別化數據)，具體佐證並說明受輔導企業於解決方案導入前後之成效對比。
6. 配合各項查核：應配合執行單位進行實地或線上抽查(如系統使用紀錄 System Log等)，並參與計畫成果展示、宣傳活動及績效追蹤調查。

(四)數位工具解決方案上架 SME AI 平台注意事項：數位工具解決方案服務商應遵循以下規定，以維護 SME AI 平台服務品質。

1. 數位工具解決方案服務商與受輔導企業簽訂之契約(或同等文件)若有爭議，且可歸責於數位工具解決方案服務商，得要求限期改善，逾期未改善則撤除該方案上架資格。
2. 上架方案有效期為一年(365天)，系統將於屆期前30天自動發送電郵通知，數位工具解決方案服務商須登入 SME AI 平台之後台確認方案狀態，更新方案內容。

(五)查核、核銷與結案階段

1. 辦理請款核銷：數位工具解決方案服務商應依計畫檢核點開立憑證，並檢附請款明細、建置完成簽收單、每月數據流量表(依規定格式)、可辨識之工具使用紀錄(System Log)及執行成果報告等績效資料向執行單位請款。

2. 結案後置作業：計畫執行結束前，應協助企業確實填寫「數位能力評量後測」；計畫結束後，應回報受輔導企業之工具續用/續約情形。

七、結案應備文件

- (一)數位工具解決方案服務商應彙整提供每家受輔導企業「數位工具解決方案建置完成簽收單」，以證明於規定期間內已完成基礎培訓與系統建置作業。
- (二)數位工具解決方案服務商應於提供受輔導企業輔導期間內，按月提供「數位工具解決方案」相關數據報告，以作為受輔導企業於受輔導期間實際使用情形之佐證資料。
- (三)計畫執行期間經執行單位抽查核對無誤後，於10月15日前繳交結案應備文件、亮點個案(按實際輔導企業數比例提供)及期末報告。

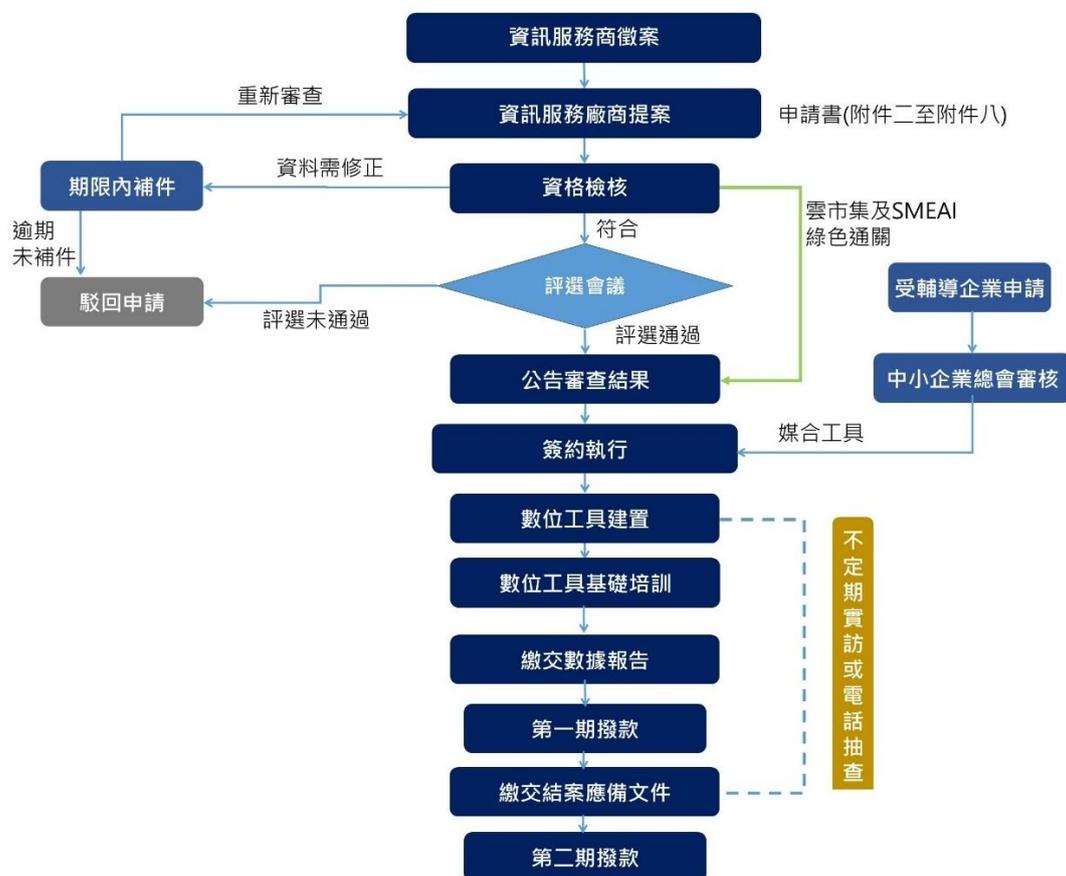
八、撥款流程

執行經費採二期撥付，作業規範如下：

- (一)第一期款：於115年7月31日前，依實際受輔導企業數及數位工具解決方案金額，先行撥付核定經費之50%。
- (二)第二期款：包含第一期案件之50%餘額，及第一期撥付後新增受輔導企業之全額經費。執行單位於115年11月20日前通知數位工具解決方案服務商開立請款憑證；經執行單位審核請款應備文件無誤並驗收合格後，自收到經濟部中小及新創企業署核撥主計畫尾款款項後30個日曆天內，辦理款項撥付作業。

伍、審查流程

一、申請流程圖



二、資格審查

由執行單位辦理資格初審及文件完整性核對。倘有文件缺漏、格式不符或資格不合等情事，數位工具解決方案服務商應於接獲執行單位通知之次日起 3 個工作日內完成補正。逾期未補正或補正後仍未符規定者，執行單位得不予受理並駁回其申請。

三、審查作業

由執行單位遴聘專家學者組成審查委員會，原則採書面方式進行審查。視審查需求，數位工具解決方案服務商應指派專人於指定時間線上待命，以針對審查委員之提問進行即時答詢或補充說明。審查重點說明如下：

- (一)產業適用性評估(35%)：方案使用情境與目標產業之關聯性，其應用邏輯是否清晰且具高度適配性，可促成企業實質效益，使其產出成果能具體落實數位優化、強化數位工具應用能力。
- (二)技術規格完整性(35%)：平台架構、方案系統架構、功能規格、五大技術特性(大量連線、大量計算、資源彈性調度、服務不中斷、雲端負載機制)之說明是否詳盡且符合技術標準。
- (三)市場競爭力(20%)：考量具備數位工具創新應用或擁有優異市場銷售實績之方案。
- (四)實作驗證(10%)：實際DEMO驗證系統/工具邏輯、反應速度與操作順暢度。

四、簽約執行

數位工具解決方案服務商經審查通過並核定後，始得與執行單位辦理簽約事宜。

陸、其他說明事項

(一)違規處置與資格撤銷

數位工具解決方案服務商如有下列情事之一者，主辦單位或執行單位得視情節輕重，要求限期改善、撤銷或廢止其核定資格，並追回已撥付之全部或部分款項；經取消資格者，自處分日起一年內不得申請本計畫：

1. 申請資格證明文件、數據資料或佐證報告與事實不符，或有虛偽不實、偽造、變造等情事。
2. 無故規避、妨礙或拒絕配合主辦單位或執行單位辦理之查核、訪視、績效追蹤或資料提供。
3. 經查證屬實，誘導或要求既有客戶（指原已使用該方案之企業）透過本計畫重複申請。
4. 計畫執行期間，對受輔導企業有強迫推銷、不正當商業競爭或違反

誠信原則，經查證屬實。

5. 執行情形違反申請文件承諾事項、本須知規範或契約約定。
6. 其他違反相關法令、損及本計畫推動目的或影響公信力之行為。

(二) 合約履行與異動處理

若數位工具解決方案服務商或受輔導企業因停業、歇業、受裁罰或其他不可抗力因素導致契約無法完全履行，其經費撥付原則如下：

1. 數位工具解決方案服務商僅得就已實際執行且符合規定之部分辦理核銷。
2. 若第一期款項已撥付部分包含未履約項目，執行單位將於第二期款項中逕行扣除；若第二期款項扣除後仍有不足抵銷之金額，數位工具解決方案服務商應依通知期限配合退回溢領款項。

(三) 保密原則與私權免責聲明

1. 為維護審查作業之公平性與機密性，凡參與本計畫審查及執行之相關人員，均應恪遵保密義務及利益迴避原則。
2. 數位工具解決方案服務商與受輔導企業間之商務往來、私下協議或契約履行，如生有任何損害、糾紛或賠償請求等情事，應由雙方當事人依法律關係自行處理並負擔全責，主辦單位及執行單位概不負責。

(四) 其他事項

1. 本須知如有未盡事宜，主辦單位保留隨時修正、變更公告內容及最終解釋之權利。相關作業將依主辦單位規定及現行法令辦理。
2. 如對本計畫作業程序有任何疑問，請洽諮詢窗口：
社團法人中華民國全國中小企業總會
(02)2366-0812 分機 433 張先生、分機 438 沈小姐

附件一、數位工具解決方案服務商申請表

公司名稱		統一編號	
營業項目	(請勾選，可複選) <input type="checkbox"/> I301010 資訊軟體服務業 <input type="checkbox"/> I301020 資料處理服務業 <input type="checkbox"/> I301030 電子資訊供應服務業		
設立登記日期	<input type="checkbox"/> 三年以上 <input type="checkbox"/> 未滿三年	實收資本額/資本總額	
公司官網			
公司簡介	(字數 200 字內，可提供營運實力或品質之獲獎紀錄、專業認證、工業局技服機構能量登錄等佐證文件，檔名請標示文件及公司名稱)		
申請數位工具解決方案之數量	共計 _____ 項 (至多申請 2 項)		
數位工具解決方案可服務之能量上限 (每年)	<input type="checkbox"/> 1-50 家 <input type="checkbox"/> 51-100 家 <input type="checkbox"/> 101-200 家 <input type="checkbox"/> 201 家以上		
代表人	姓名		職稱
聯絡人	姓名		職稱
	連絡電話	()	分機
	手機		
	E-mail		
智慧財產權聲明及授權同意事項			
一、本公司同意將已不限地域、時間及方式將本計畫數位工具解決方案所有圖表、文字、影、音、像以及其他因執行本數位工具解決方案所產生的創意與構想等相關資料之智慧財產權無償非專屬授權予經濟部中小及新創企業署。 二、本公司保證本計畫數位工具解決方案內容為本公司自行企劃，且為執行本方案所有圖表、文字、影、音、像、軟體、硬體或其他器材等以及其他因執行本方案所產生的創意與構想等相關內容，皆為本公司自行創作或已取得著作、商標、專利權人之授權有合法之使用權利，無抄襲、模仿或剽竊等侵害他人權利或著作、商標、專利權之不法情事。			

聲明事項

茲聲明本公司參與「115 年度中小微企業數位轉型計畫」及下列所載事項：

- 一、本公司最近 5 年內無執行政府計畫之重大違約紀錄，或因執行政府計畫受停權處分且停權期間尚未屆滿之情事。
- 二、自申請計畫當日起回溯計列，數位工具解決方案服務商或其負責人 3 年內無有開立票據而發生退票紀錄及欠繳應納稅捐之情事，且非銀行拒絕往來戶。
- 三、本公司最近 3 年內無違反環境保護、勞工、食品安全衛生或身心障礙者權益保障之相關法律規定且經各目的事業主管機關認定情節重大之情事。
- 四、本公司非屬陸資企業及外國營利事業在臺設立之分公司。
- 五、本公司提供之數位工具解決方案內容與說明無不實或涉及抄襲、違法之情事。
- 六、本公司自願受本須知之拘束，另將充分告知數位工具解決方案客戶—使用政府輔導之中小微企業本須知相關權利義務。
- 七、本公司瞭解契約價金之內容限於本須知列舉之數位工具解決方案。
- 八、本公司同意如服務滿意度低於 80 分，願配合限期改善或提出調整方案。
- 九、本公司同意提出可佐證本公司與本數位工具解決方案契約關係仍繼續存續及仍持續使用之相關數據資料予經濟部中小及新創企業署，並同意其得於去識別化後引用相關數據資料進行分析及利用。
- 十、本公司如有侵害第三人之合法權益時，應自行處理並承擔一切法律責任；如因此致經濟部中小及新創企業署涉訟或應對第三人負損害賠償責任，本公司應負責抗辯、支付損害賠償及律師服務等因訴訟衍生之一切費用。

蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書

經濟部中小及新創企業署(下稱中企署)為遵守個人資料保護法規定，在您提供個人資料予中企署前，依法向您告知下列事項：

- 一、中企署因「115 年度中小微企業數位轉型計畫」之業務執行等目的而獲取您下列個人資料類別：姓名、企業統一編號、連絡方式(包括但不限於電話號碼、E-MAIL、地址)等，或其他得以直接或間接識別您個人之資料。
- 二、中企署將依個人資料保護法及相關法令之規定下，依本署隱私權保護政策，蒐集、處理及利用您的個人資料。
- 三、中企署將於蒐集目的之存續期間合理利用您的個人資料。
- 四、除蒐集之目的涉及國際業務或活動外，中企署僅於中華民國領域內利用您的個人資料。
- 五、中企署將於原蒐集之特定目的、合理範圍之推廣、宣導及輔導、以及其他公務機關請求行政協助之目的範圍內，合理利用您的個人資料。
- 六、您可依個人資料保護法第 3 條規定，就您的個人資料向中企署行使之下列權利：
(一)查詢或請求閱覽。(二)請求製給複製本。(三)請求補充或更正。
(四)請求停止蒐集、處理及利用。(五)請求刪除。

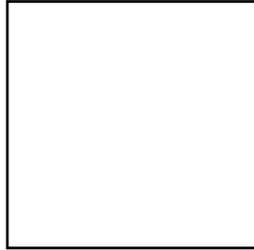
您因行使上述權利而導致對您的權益產生減損時，中企署不負相關賠償責任。另依個人資料保護法第 14 條規定，中企署得酌收行政作業費用。

- 七、若您未提供正確之個人資料，本署將無法為您提供蒐集目的之相關業務。
- 八、本署因業務需要而委託其他機關處理您的個人資料時，本署將會善盡監督之責。
- 九、您瞭解此一同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，且同意本署留存此同意書，供日後取出查驗。

本人已充分知悉中企署上述告知事項。

本人同意中企署蒐集、處理、利用本人之個人資料，以及其他公務機關請求行政協助目的之提供。

公司章



負責人章



附件二、數位工具解決方案之技術特性說明表

每項數位工具解決方案之可靠性說明需分別填回表格乙份。

申請單位 公司名稱	
方案名稱	
雲平台架構 (IaaS/PaaS)	<p>以下請選填其中一項：</p> <p>(一)100%採用公有雲（勾選至少一項，可複選）：</p> <p><input type="checkbox"/>Azure <input type="checkbox"/>AWS <input type="checkbox"/>Google Cloud <input type="checkbox"/>中華電信 Hicloud <input type="checkbox"/>TWCC/台智雲 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>*若勾選其他，另須提供以下佐證資料於本附件後方</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 技術特性符合公有雲水準之佐證(包含:資源彈性調度、服務不中斷、隨選自助服務、服務計費度量、多租戶)。 2. 有對外提供 IaaS/PaaS 服務給多家 SaaS 客戶使用。 3. 公有雲之資安保護機制及佐證(如:ISO27001)。 4. 公有雲服務之契約內容(包含:訂用服務之相關 SLA 承諾)、驗證證書(如:ISO27017 及 ISO27018)。 5. 提供異地備援不同場域之佐證(30 公里以上或跨國)。 6. 公有雲之壓力測試報告:需提供同時可服務大量客戶連線而不會造成服務品質下降之連線壓力測試報告。 <p>(二)採用混合雲(公有雲+私有雲)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公有雲(*混合雲下，儲存、運算應在公有雲) <ol style="list-style-type: none"> (1)用途：<input type="checkbox"/>儲存 <input type="checkbox"/>運算 <input type="checkbox"/>其他_____ (2)採用：<input type="checkbox"/>Azure <input type="checkbox"/>AWS <input type="checkbox"/>Google Cloud <input type="checkbox"/>中華電信 Hicloud<input type="checkbox"/>TWCC/台智雲 2. 私有雲 <ol style="list-style-type: none"> (1)用途：<input type="checkbox"/>儲存 <input type="checkbox"/>運算 <input type="checkbox"/>其他_____ (2)採用：<input type="checkbox"/>公有雲 (IaaS) 內之私有雲 <input type="checkbox"/>私有機房 (不對外營運)，續子題： <p><input type="checkbox"/>有規劃投入公有雲 <input type="checkbox"/>無規劃投入公有雲，原因_____</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 採用混合雲或私有雲之考量 <input type="checkbox"/>客戶要求 <input type="checkbox"/>成本 <input type="checkbox"/>安全性 <input type="checkbox"/>資源掌握程度高 <input type="checkbox"/>其他_____

技術特性說明	
大量連線	範例：經本公司壓力測試，本方案同時最多可服務 N 條來自客戶的連線而不會造成服務品質下降（例如：拒絕連線請求）
大量計算	範例：經本公司壓力測試，本方案每秒最多可服務 N 個來自客戶的服務請求（service requests）而不會造成服務品質下降（例如：服務請求的完成時間大幅增加或完全不被處理）。
資源彈性調度	範例：本方案有註冊且啟用公有雲之資源使用量監控機制 000（例：cloudwatch）和資源彈性調度機制 000（例：auto-scaling），經實測後確認當同時使用者服務請求的數目增多時，這些請求的服務水準可以維持在高水準。
服務不中斷	範例：本方案有註冊且啟用公有雲之資源使用量監控和資源彈性調度機制，且同時使用多個虛擬機 VM 或容器 container 供資源彈性調度，經實測後確認當本產品提供的服務在某虛擬機或容器故障後仍能持續提供服務不會中斷。
雲端負載機制	範例：本公司有註冊且啟用公有雲上的資源使用量監控機制和負載平衡機制（如 Elastic Load Balancing），經實測後確認本方案可充分運用同時使用的虛擬機（VM）或容器（container）來提供服務且透過真實網路（三大電信）環境下量測結果的平均值顯示使用者的服務請求可在 N 秒內完成。
資安風險及個資保護	資安機制-範例：本公司有註冊且啟用公有雲上的主機和網站弱點掃描的機制，可偵測常見的資安漏洞，機制為 000（例如：AWS 上的 inspector 機制）。 個資保護機制-範例：本公司提供適當的資料存取控管（Access Control）機制 000 來保護系統內所儲存之個資，相關個資存取有記錄(Log)可供查詢、檢視。

服務水準協議(SLA)	
系統可用性	<p>可達到系統高可用性_____%</p> <p>計算方式：(全月分鐘數－當月服務中斷分鐘數) / 全月分鐘數 X 100%。)</p>
客服支援時段	<p>範例：</p> <p>服務時間為週一至週日 00 時至 00 時，客戶如有無法正常使用，於接獲客戶通知後於標準服務時間之 X 小時內恢復正常使用。</p>
服務中斷補償	<p>範例：</p> <p>系統服務發生中斷，導致客戶無法使用滿 N 個小時以上，將：</p> <p>(1) 延長使用中斷時數之 N 倍 (或設級距)，或(2) 月租費予以扣減每小時 00 元，或(3) 其他損害賠償。</p>
問題回應時間	<p>範例：</p> <p>一級(請描述)問題，N 小時內回應</p> <p>二級(請描述)問題，N 小時內回應 (字數 100 字以內)</p>
復原點目標	<p>範例：</p> <p>系統將每 N 小時備份一次。每天 N 時進行備份，當意外導致系統中斷，最多能回復到前一天 N 時前的資料。</p>

※如為採用 Azure 、AWS 、Google Cloud 、中華電信 Hicloud 、TWCC/台智雲以外之公有雲，請另外檢附以下 5 項資料：■其他_____

1. 有對外提供 IaaS/PaaS 服務給多家 SaaS 客戶使用之證明

2. 公有雲之資安保護機制及佐證

3. 公有雲服務之契約內容與驗證證書之證明

4. 提供異地備援不同場域之佐證(30 公里以上或跨國)之證明

5. 公有雲之壓力測試報告

附件三、數位工具解決方案之公有雲平台(IaaS/PaaS)租用
佐證與流量證明

申請單位 公司名稱	
方案名稱	
公有雲平台 (IaaS/PaaS) 租用佐證 檢附合約或 最近一期費 用發票或支 付證明	
公有雲使用 流量證明 檢附系統畫 面截圖	

附件四、數位工具解決方案之介紹

數位工具解決方案應依中小微企業需求進行規劃，每項方案須填寫本表格乙份。

方案名稱	
方案類別	<p>(請勾選，可複選)</p> <p>(一)主要服務區域</p> <p><input type="checkbox"/>1. 北 <input type="checkbox"/>2. 中 <input type="checkbox"/>3. 南 <input type="checkbox"/>4. 東 <input type="checkbox"/>5. 離島 <input type="checkbox"/>6. 其他_____</p> <p>(二)主要提供服務</p> <p><input type="checkbox"/>1. 預約系統 <input type="checkbox"/>2. 客戶服務系統(CRM) <input type="checkbox"/>3. POS 收銀</p> <p><input type="checkbox"/>4. 開店平台 <input type="checkbox"/>5. 點餐系統 <input type="checkbox"/>6. 企業資源規劃(ERP)系統</p> <p><input type="checkbox"/>7. 物流系統 <input type="checkbox"/>8. 人力資源管理(HR) <input type="checkbox"/>9. 辦公協作軟體</p> <p><input type="checkbox"/>10. 數位行銷 <input type="checkbox"/>11. 財會管理 <input type="checkbox"/>12. 生產管理</p> <p><input type="checkbox"/>13. 其他_____</p>
適用行業別	<p>(請勾選，可複選)</p> <p><input type="checkbox"/>不限產業 <input type="checkbox"/>製造業 <input type="checkbox"/>批發零售業 <input type="checkbox"/>住宿及餐飲業</p> <p><input type="checkbox"/>運輸及倉儲物流 <input type="checkbox"/>出版、影音、傳播及資通訊服務</p> <p><input type="checkbox"/>教育業 <input type="checkbox"/>藝術娛樂休閒 <input type="checkbox"/>金融保險 <input type="checkbox"/>醫療</p> <p><input type="checkbox"/>營建工程 <input type="checkbox"/>其他_____</p>
方案可解決問題類型	<p>請依方案可解決下列三項問題類型排出優先順序，最優先填 1，其次填 2、3</p> <p>() 品牌行銷類 () 顧客及營收管理 () 企業營運管理類</p>
功能規格/性能說明	<p>(與後台該項目填寫內容一致)</p>
功能規格/性能證明 (檢附系統畫面截圖)	
方案內容及特色	<p>1. 總覽特色說明(字數 300 字內)_____</p> <p>2. 成功應用案例(請用客戶案例說明如何應用方案提升小微企業營運效率或增加客戶/營收之效益，字數 300 字內)_____</p> <p>3. 方案介紹影片網址：_____</p>
方案定價及優惠	<p>1. 價格：</p> <p>總計新臺幣_____元，此價格包含的服務內容：</p> <p>初期建置包含_____樣商品上架；應用軟體使用期限_____個月；及</p>

	<input type="checkbox"/> 資料筆數_____ (數字)或 <input type="checkbox"/> 使用人數_____ (數字) 不得高於市價，請檢附原有市價佐證文件或提供方案連結網址，檢附文件請於空白處標示「 方案定價佐證文件及公司名稱 」 網址：_____
	2. 優惠措施 (例如多組數優惠價格、續約優惠價格與期程、加購優惠等，字數 100 字內)_____
方案技術服務能量	(請數位工具解決方案服務商提供給受輔導企業在技術服務能量說明，如：備份與備援機制說明，及提供本次受輔導企業之服務標準) <input type="checkbox"/> 原廠 (<input type="checkbox"/> 公司自行提供，或 <input type="checkbox"/> 委外單位_____) <input type="checkbox"/> 非原廠(請說明技術服務來源，並檢附佐證文件，需於空白處標示「技術服務佐證文件」，例如原廠技術授權、經銷佐證等)
教育訓練	(請就數位工具解決方案服務商提供給受輔導企業在業務服務端之 SLA 說明，如：教育訓練、24hr 客戶服務等) 教育訓練(集體培訓) 培訓次數_____ /家 <input type="checkbox"/> 實體 <input type="checkbox"/> 線上 <input type="checkbox"/> 否 _____ 教育訓練(一對一諮詢或輔導)培訓次數_____ /家 <input type="checkbox"/> 實體 <input type="checkbox"/> 線上 <input type="checkbox"/> 否 _____ 教育訓練(文件) 線上說明手冊 <input type="checkbox"/> 附件提供 <input type="checkbox"/> 網址 操作影片網址：_____ 教育訓練(客服) 網址或電話：_____
平台架構圖	
方案導入預期效益	<input type="checkbox"/> 提升營收成長率 <input type="checkbox"/> 提升員工生產力 <input type="checkbox"/> 存貨周轉天數下降 <input type="checkbox"/> 其他_____
預期效益衡量方式	附加衡量方式說明文字或公式(字數 100 字以內)
服務模式	技術服務水準(SLA)與能量說明。 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 _____ 提供中小微企業諮詢客服方式之說明。(字數 100 字內)_____
數位工具解決方案上架「SME AI」或「臺灣雲市集」佐證(申請綠色通關類型須檢附)	通過計畫/網址：_____ 截圖佐證：_____

資料自主權	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 _____ 中小微企業使用數位工具解決方案可獨立運作經營，無需依附在平台上才能營運，且其營運資料(如:訂單、會員及商品資料等)可攜或下載以自行運用。
其他附加說明項目	附加服務導入說明文字(字數 100 字內)或影片(連結網址) _____

附件五、數位工具解決方案之個案價格明細(範本)

基礎建置方案內容				
NO	服務項目	方案內容	金額	備註
1	帳號開通-進階方案	開通進階方案內容 ● POS 收銀結帳 ● 功能權限管理 ● 營業報表分析 ● 會員批價功能 ● 促銷活動檔期 ● 上架 10 個商品 ● 員工帳號 5 位	1,500	市售價單月 600 元，優惠價單月 500 元，總共使用 3 個月
2	數位工具建置	● 數位工具解決方案基礎設定 ● 上架 3 樣商品	1,000	1 次性建置
3	基礎教學	● 教學設定方式、 ● 商品上架教學	贈送	集體線上培訓時間約 2 小時
4	其他	平台曝光 3 個月	贈送	曝光至 XX 平台
5	總計		2,500	
6	抽成或金流手續費等		抽成 5%	金流手續費配合綠界約 3%
備註				

附件六、數位工具解決方案之常見 Q&A 問答集

以下內容為範例僅供參考

問題分類：菜單與訂單管理

問題 (Q)	解答 (A)
系統能快速更新菜單嗎？	是的，POS 系統通常有直觀的菜單編輯介面，老闆可以自行新增、刪除或修改菜品和價格，即時更新至所有終端設備。
是否能管理套餐組合或促銷活動？	可以，大多數系統支援設定套餐組合(如主餐+飲料優惠價)或限定時間的促銷活動(如 Happy Hour 折扣)。
系統可以處理客製化點餐需求嗎？	可以，POS 系統支持添加備註或選項(如不加冰、少糖、加料等)，並同步顯示給廚房或備餐區。
如果客人需要分帳，系統能處理嗎？	是的，POS 系統支援按桌位或按人頭分帳功能，能快速拆分訂單，甚至可自動計算服務費和折扣。

問題分類：庫存管理

問題 (Q)	解答 (A)
系統如何追蹤食材庫存？	POS 系統可以根據銷售的菜品自動扣減相關食材庫存，並提供低庫存警示功能，確保老闆能及時補貨。
食材是否能設定過期日期提醒？	是的，部分系統支援設置食材過期日期，並在接近有效期時提醒管理者，減少浪費。
如果有多家分店，庫存能否整合管理？	支援，許多系統可以整合多店的庫存數據，老闆能透過數位管理平台查看各店的食材使用和庫存情況，方便調度。

問題分類：顧客與會員管理

問題 (Q)	解答 (A)
系統是否能記錄顧客的偏好？	可以，POS 系統能記錄顧客的點餐記錄及偏好，方便提供個性化的推薦或服務，增強顧客黏性。
系統支援會員管理功能嗎？	支援，系統可建立會員資料庫，包括積分累計、生日優惠、自動推送通知等功能，有助於提升回客率。
如何進行顧客回饋調查？	系統可在收據上添加 QR Code，顧客掃描後填寫回饋問卷，收集意見並匯總至系統供分析。

問題分類：系統維護與擴展

問題 (Q)	解答 (A)
系統升級會影響營運嗎？	一般系統升級會安排的非營業時間，且升級後數據會自動保留，對營運影響很小。
如果需要增加功能，系統能否擴展？	支援，許多 POS 系統採用模組化設計，可根據需求增加如外送管理、員工排班或進階報表功能。
系統出現問題時如何處理？	供應商通常提供 24/7 的技術支援服務，並可遠端協助排除問題。此外，建議定期進行數據備份以確保安全。

附件七、數位工具解決方案導入之先備條件清單(範例)

受輔導企業先備條件及注意事項

序號	項目	說明
1	硬體設備	<input type="checkbox"/> 須具備 Apple 平板電腦或顯示器 <input type="checkbox"/> 提供穩定的網路連接(如 Wi-Fi 或有線網路) <input type="checkbox"/> 確保安裝所有硬體設備具備充足的電力供應和備份電源。 <input type="checkbox"/> 若無出單機，無法使用出單功能
2	軟體需求	<input type="checkbox"/> 確認 IOS 系統版本
3	人員培訓	<input type="checkbox"/> 安排員工參加 POS 系統操作與管理的培訓課程。 <input type="checkbox"/> 須具備基本電腦操作能力
4	資料準備	<input type="checkbox"/> 產品圖片名稱等基本資料 <input type="checkbox"/> 服務相關資料 <input type="checkbox"/> 內部桌位配置圖 <input type="checkbox"/> 掃碼點餐貼紙需自行列印

附件八、數位工具解決方案建置完成簽收單(範例)

115 年度中小微企業數位轉型計畫

【數位工具解決方案建置完成簽收單】

數位工具解決方案：

數位工具解決方案服務商：

建置完成日期：

服務方案使用起訖日：自 115/____/____ 起至 115/____/____ 止

基礎建置(範本)			
NO	服務項目	內容說明	備註
1	數位工具解決方案建置	<ul style="list-style-type: none"> ● 填寫線上申請書 ● 取得電子發票資格 ● 系統基礎設定 ● 建立客服群組 	
2	帳號開通-進階方案	開通內容如下 <ul style="list-style-type: none"> ● 開立/作廢/折讓 電子發票功能 ● 功能權限管理 ● 客戶/商品資料管理 ● 發票/銷售明細下載 ● 媒體申報檔下載 	
3	基礎教學	教學系統使用方式	
受輔導企業簽收單			
<input type="checkbox"/> 已清楚知道申請本計畫之數位工具解決方案導入的費用由政府全額支應。			
<input type="checkbox"/> 已清楚知道若有上述方案之外的其他額外費用，如：設備採購需求、升級方案、金物流手續費、平台銷售抽佣、訂單處理費、外送平台服務費等額外費用產生，將自行負擔全額。			
<input type="checkbox"/> 已清楚知道如數位工具解決方案有使用或操作問題，可向數位工具解決方案服務商之窗口詢問。			
<input type="checkbox"/> 已經了解如何使用本次導入數位工具解決方案，並確認數位工具解決方案服務商已完成基礎資料的建置作業。			
企業名稱： 統一編號： 負責人：			

附件九、代理經銷之原廠授權證明(代理經銷者須提供)

申請單位 公司名稱	
方案名稱	
原廠公司全名	
原廠授權證明	

附件十、數位工具解決方案過往實績佐證

申請單位 公司名稱	
方案名稱	
出示該方案過 往實績證明 (如發票、收據 等)	

附件十一、數位工具解決方案可攜式佐證

申請單位 公司名稱	
方案名稱	
方案可攜 功能佐證 (客戶因使用方案產生之紀錄可下載檔案格式 CSV 或 Excel 相容格式，請附上操作步驟之系統畫面截圖。)	