

新北市政府行動應用軟體(App)發展及管理作業原則

101 年 12 月 14 日北府研資字第 1013178364 號函頒

一、新北市政府(以下簡稱本府)為整合本府所屬機關及學校(以下簡稱各機關)發展之行動應用軟體(以下簡稱 App)，建立一致性之遵循規範，並增進其服務效益，特訂本作業原則。

二、本作業原則適用對象為本府所屬各機關及學校。

三、本作業原則用詞定義：

(一)智慧型行動裝置：指具可移動性、無線上網功能，並允許使用者自行下載安裝 App 之個人化裝置，例如：智慧型手機及平板電腦等。

(二)行動應用軟體(Mobile Application;簡稱 App)：民眾自行下載安裝於智慧型行動裝置之軟體。

(三)行動應用服務：運用 App，提供給智慧型行動裝置使用者之功能。

(四)軟體市集：由業者提供智慧型行動裝置使用者瀏覽、下載及購買 App 之平台，例如 Apple App Store、Google Play、Windows Phone Store 等。

(五)適地性服務(Location-Based Service，簡稱 LBS)：透過行動營運商的無線通訊網路定位(如 GSM、CDMA)或衛星定位系統(Global Positioning System，簡稱 GPS)取得智慧型行動裝置之位置資訊，在電子地圖系統的支援下，為使用者提供與位置相關的行動應用服務。

四、發展原則：

(一)各機關發展 App 宜優先評估透過本府公開資料平台(Open Data)所提供之資

料，鼓勵民間運用加值開發，以擴大民眾參與並降低本府開發成本；經評估由機關開發者，再由機關採自行或委外方式開發。

(二)各機關發展 App 應考量其服務是否適用於行動應用特性，以及其他機關或民間是否已有相同功能產品，以發揮最大服務效能。

(三)各機關 App 應兼顧行動應用技術創新及提供便民服務，善用智慧型行動裝置主動通知以及適地性服務功能，並以達成簡化服務流程、提升服務效能、創新使用體驗為目標，並應考量後續維運及推廣之財務及人力規劃。

(四)各機關發展 App 應衡酌機關之資源，優先發展能提供多數或弱勢對象取用之服務。

(五)各機關 App 應有可資識別服務提供者之資訊或圖像。

(六)各機關配合智慧型行動裝置作業系統或標準工具版本，進行更新，以確保系統的穩定性。

五、採購前評估：

(一)各機關於進行 App 採購作業前，應依前述發展原則之規定，並就是否已有相同功能 App、目標對象、功能、技術、綜合效益、經費、推廣等事項，完成自我評估，經機關首長或授權人審核同意，確認其必要性及成本效益。

(二)各機關完成自我評估後，應研訂對應之開發實施計畫，提送本府資訊中心(以下簡稱資訊中心)徵詢相關意見，經確認後，始得進行後續採購程序。計畫內容至少包括下列項目，其格式由資訊中心訂之：

1. App 名稱、功能及經費。
2. 目標對象、預估下載量及推廣計畫。
3. 其他類似功能 App 以及本 App 之差異分析。
4. 效益評估。

(三)各機關開發之 App，無論是否動支公務預算，均應於發展前，依前述規定完成自我評估及資訊中心意見徵詢程序，App 內含於採購專案時亦同。

六、軟體市集發布、變更或註銷：

- (一)各機關於軟體市集發布 App 時，應使用本府或各機關名稱，不得使用開發廠商名義。本作業原則發布前以開發廠商名義發布之 App，應於實施後二個月內完成修正。
- (二)資訊中心應整合各機關 App 相關資訊，建立行動應用服務入口網，供民眾快速瞭解並取得相關行動應用服務。各機關於軟體市集發布、變更或註銷 App 時，應同步通知資訊中心更新該入口網資料。

七、績效控管：

- (一)各機關應定期蒐集 App 下載量、使用者評論或回饋意見，並依據使用情境、服務狀況及後端支援以持續精進服務內容，或決定是否中止服務。
- (二)各機關對於所開發之 App，應配合實際狀況及使用情境，進行相關推廣，以擴大民眾之使用及效益。
- (三)資訊中心應定期查核各機關之 App 績效，查核內容至少包括下列項目：

1. App 更新項目及內容。
2. App 累積下載量。
3. 使用者評論或意見。

(四)資訊中心對於績效欠佳之 App，得主動要求機關提出檢討報告及改進措施。

八、懲處：

各機關如未遵守本作業原則，資訊中心得依其情節輕重，提出懲處建議。