

# 新北市政府行動應用軟體(App)發展及管理作業原則

民國 101 年 12 月 14 日北府研資字第 1013178364 號函頒

民國 110 年 4 月 23 日新北府研資字第 1103452060 號函修正

- 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、允許使用者自行連網下載安裝應用軟體並可透過觸控面板進行操作等特性之個人化裝置，主要為智慧型手機或平板電腦。
  - (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資訊軟體，可分為本府自建對外服務及內部業務使用之 App。
  - (三)行動化服務：指搭載於智慧型行動裝置供使用者運用之應用服務，主要為行動應用軟體。
  - (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。
  - (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)各機關發展 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，以確保系統之穩定性。
- (七)各機關發展 App 前應先評估以響應式網站設計(Responsive Web Design, RWD)或與本府既有 App 整合提供服務之可行性。
- (八)各機關 App 應符合個人資料保護法、資通安全管理法及其相關子法等規定，且通過本府資訊中心(以下簡稱資訊中心)資安實驗室或經濟部工業局訂定之行動應用軟體檢測項目，始得提供民眾下載使用。
- (九)各機關執行 App 維運計畫，如有進行 App 版本重大更新，應定期重新提報確認符合資訊中心資安實驗室或經濟部工業局訂定之行動應用軟體檢測項目。
- (十)各機關 App 委外維運，應定期以稽核或其他適當方式確認委外廠商之 App 維護情形。

#### 五、採購前評估：

- (一)各機關於進行 App 採購作業前，應依前點規定，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，依前二款規定完成自我評估及資訊中心意見徵詢程序；開發之 App 若動支公務預算，應依新北市政府資訊計畫先期審查作業要點規定提報資訊中心審查。

(四)第二款及第三款所稱徵詢程序，依新北市政府各機關行動應用軟體發展審核標準作業程序辦理。

#### 六、軟體市集發布、變更或下架：

(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、變更或下架 App 時，應同步通知資訊中心更新該入口網資料。

(三)App 有下列情形之一者，應依規定辦理下架：

- 1、App 提供靜態內容並不須連接後端伺服器，且其內容不再更新維護。
- 2、App 提供動態內容，但其連接之後端伺服器不再進行維運。
- 3、已有新版 App 可提供相同之服務，或與其他 App 進行整併。
- 4、App 程式運行有嚴重之錯誤或內容有重大瑕疵，經評估後無

法於短時間內修正。

5、經重新評估後，認為無繼續推廣該 App 之必要。

6、因應特定活動所開發之 App，於活動結束後不再提供服務。

7、經考核其服務績效不佳，提報本府簽准通知下架。

(四)App 與相關系統下架後，若使用資訊中心機房相關資源，須辦理歸還事宜。

#### 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所開發之本府自建對外服務或內部業務使用 App 績效，查核內容至少包括下列項目：

1、本府自建對外服務之 App：

(1) App 更新項目及內容。

(2) App 累計下載量。

(3)使用者評論或意見。

2、內部業務使用之 App：

(1) App 更新項目及內容。

(2)App 使用人數。

(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、各機關透過民間合作方式且非以本府名義上架之 App 提供民眾行動應用服務者，應依新北市政府各機關行動化應用軟體發展審核標準作業程序填列實施計畫送資訊中心備查。

九、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。