

TVBS 電子商務平台 專案

建議書徵求文件
(Request For Proposal)

中華民國 107 年 1 月 19 日

目錄

1	專案概述.....	4
1.1	專案名稱	4
1.2	專案目標	4
1.3	專案時程	4
1.4	專案範圍	5
2	專案管理.....	6
2.1	專案管理計畫	6
2.2	專案工作說明	6
3	專案需求說明.....	8
3.1	架構說明	8
3.2	需求說明	10
3.3	系統規格	26
3.4	資訊安全	26
3.5	系統備援	27
3.6	系統整合	27
4	維運需求.....	28
4.1	保固	28
4.2	SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)	28
4.3	系統監控與回報機制	29
5	教育訓練.....	29
6	建議書製作規則	30
7	投標廠商資格.....	30
8	招標流程與預定日期.....	31
9	連絡窗口	31

版本	日期	作者	描述
V1.0	2018/1/12	Kermit	彙整後初版
V1.1	2018/1/16	Kermit	新增3.2.3 服務官網API需求
V1.2	2018/1/17	Kermit	新增3.2.1.5 隱形賣場功能
V1.3	2018/1/19	Kermit	修改3.1.2 官網與商城架構示意圖 修改3.2.1.3.1.9 新增Line Pay金流 新增3.2.2.7.8 滿額免運費 新增3.2.2.7.9 單品免運費 新增3.2.4 後台商品上架價格防呆機制 修改3.3 系統規格評估需含搭配CDN 修改4.2 SLA補充各層級定義 新增4.3 系統監控與回報機制 新增8 招標流程與預定日期
V1.4	2018/2/1	Kermit	修改1.3 專案時程

1 專案概述

1.1 專案名稱

本專案名稱為「TVBS 電子商務平台專案」(以下簡稱「本專案」)。

1.2 專案目標

以配合TVBS公司特有之商業模式、產業特性、組織架構及經營管理理念，規劃建置電子商務平台，藉由開發商產品的導入，並提供其過往電子商務產品開發與上線的經驗進行輔導，以期符合TVBS公司的電子商務流程及商業需求，以最短時間提升經營管理效益。

- 使未來TVBS各節目官網皆可外掛購物功能。
- 消費者可使用TVBS會員帳號，在節目官網瀏覽商品相關介紹後，在官網內直接購買商品。
- 系統可提供一套供應商管理系統，使多家供應商可自行管理各自的出退貨作業。
- TVBS管理人員可透過單一帳號登入多個節目的購物管理後台，維護訂單、客服、供應商合約、前台廣告…等電子商務相關功能。

本「徵求建議書說明文件」為撰寫本專案「建議書」遵循之依據，其目的在說明「建議書」所須具備的內容及格式。投標廠商須依本文件之規定，提出符合所需之「建議書」，以作為本公司遴選合作對象的評審依據。

1.3 專案時程

需配合本公司所定時程，於時限內完成本專案之規劃、資料分析、資料轉換、程式撰寫、程式測試、資料驗證、SIT、UAT、壓測等相關系統建置工程。為符合本公司時程需求，本專案分為兩階段上線。

- 第一階段須於107年7月1日完成服務上線。其中包含：
 - 整合TVBS會員中心登入。
 - 服務官網整合電商平台。
 - 電子商務前台(商品瀏覽、商品購買、金流整合、行銷模組、商品收藏、訂單管理)。

- 後台(商品上架、平台管理、ERP報表、客服管理)。
- 第二階段於107年10月1日前完成本RFP剩餘需求項目。

1.4 專案範圍

- 負責電子商務需求訪談及規劃、開發。
 - 提供電子商務的系統架構建議，包含負載平衡、備援機制...等。
 - 提供監控機制，電子商務批次排程異常警告通知。
 - 提供必要的報表匯出功能，以提供TVBS管理電子商務相關資料。
- 本系統建置期間與TVBS固定例會以確保專案如期如質上線。
- 負責電子商務相關程式開發。
- 負責TVBS會員系統、ERP、服務官網串接。
- 負責電子商務相關系統測試。
- 提供開發相關文件。
- 負責教育訓練。
- 負責保固服務。

2 專案管理

2.1 專案管理計畫

承包商須自行規劃並建立各項工作步驟，以管理及控制本專案發展過程之各項工作進度，即專案發展之每一階段，應予具體方式表示其預定進度，並按需要檢討進度之進行，以保證本專案可順利完成，並依約提交本公司確認、驗收。

此外，承包商應於建議書中明述專案組織，並詳細說明專案成員之能力條件。所擬訂之專案管理計劃應明列實施專案管理所需之人員、程序及工作指示等，其應含下列項目：

專案工作組織之說明，並應包括組織表及工作執掌。

人員之人數、分類、資格、職務、責任及授權、預計之工時。

專案管理作業檔案之格式。

2.2 專案工作說明

承包廠商應定期召開專案會議，檢討專案執行進度並溝通專案所遭遇的問題及共謀解決之道。專案發展各階段本公司及承包商所應執行之工作說明如下：

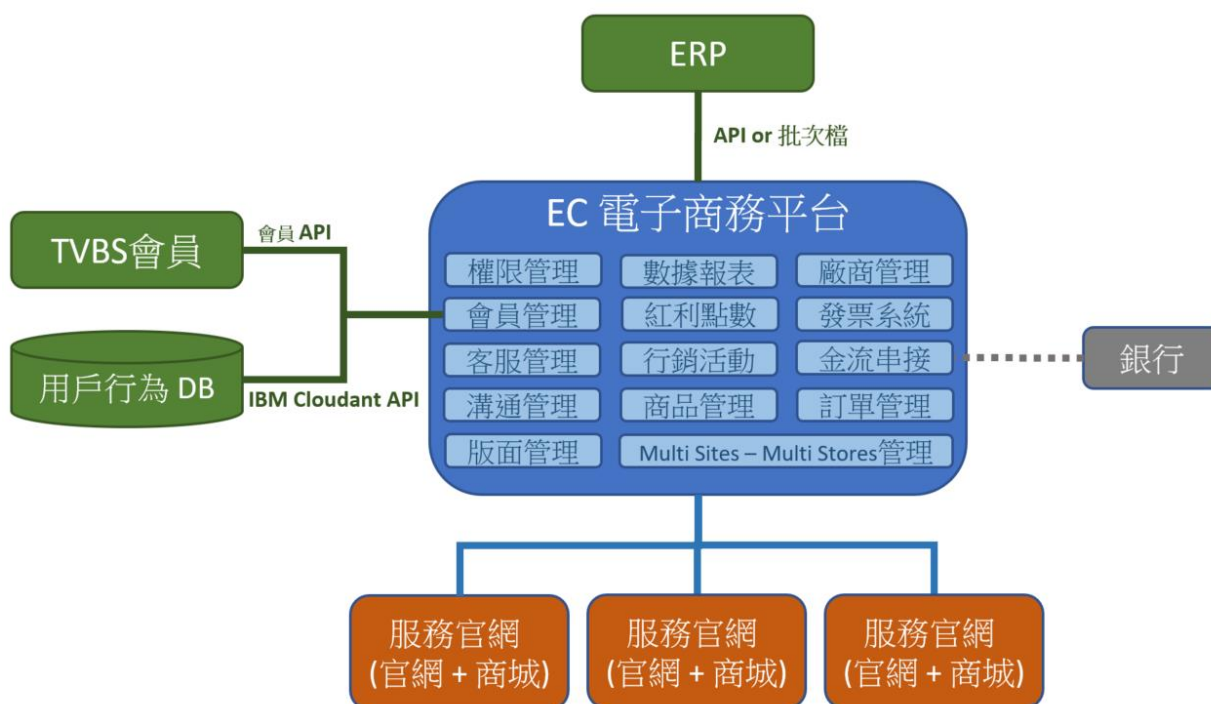
工作說明\單位	承包商	本公司
專案管理	1.指派專案經理、成立專案管理小組。 2.依「專案管理」、「應用軟體發展」、「系統建置」、「整合測試驗收」等階段進行發展及監督各項工作。 3.進行品質保證及建構管理工作，定期參與專案管理會議，提報專案進度與所遭遇困難之解決方案。 4.提供管理報表，可統計本週新增待議事項、已處理完成事項、未完成事項之數量與時程，並追蹤其工作進度。 5.保存專案管理相關資料文件，並提供各項歷史記錄查詢	1.安排本案所必須使用之場地、設施及參考文件資料。 2.定期召開專案管理會議，並通知承包商及其他相關人員參與。 3.審查專案管理報告並協助問題之解決。 4.審查與評估承包商或使用單位所提之變動申請與召開協調會議。 5.確認待議事項已處理，並主動通知承包商結案。

工作說明\單位	承包商	本公司
需求分析	1.進行需求分析訪談及溝通。 2.定義系統範圍。 3.規劃系統架構。 4.詳列系統功能。	1.協助需求分析受訪地點、時間及人力的安排。 2.協助提供需求分析之參考文件或資料。 3.審查系統範圍、系統架構、系統功能是否完整週延。
系統分析(客製化部分)	1.進行系統範圍內之系統訪談與系統分析。 2.完成「軟體需求規格書」(Software Requirement Spec) 。	1.協助系統分析受訪地點、時間及人力的安排。 2.協助提供系統分析之參考文件或資料。 3.審查「軟體需求規格書」是否清楚且完整表達系統開發之所需。
系統設計(客製化部分)	1. 完成「軟體設計規格書」(Software Design Spec)。	1. 「軟體設計規格書」的審核及確認。
程式撰寫、單元功能測試(客製化部分)	1. 由程式撰寫人員依「軟體設計規格書」撰寫軟體程式。 2. 由程式撰寫人員執行單元功能測試。 3. 由品質控管人員針對程式品質進行程式測試並完成「單元功能測試報告」。	1. 協助提供參考文件資料。 2. 檢視「單元功能測試報告」。
整合測試	1. 建置系統的軟體測試環境，唯相關介接系統之測試環境與測試資料須請「本公司」提供。 2. 撰寫「測試計劃書」。 3. 依「測試計劃書」進行測試並完成「測試報告」。	1. 協助建置應用軟體整合測試環境。 2. 審核並確認「測試計劃書」。 3. 審查「測試報告」。 4. 依「測試計劃書」進行驗收測試並完成「驗收測試報告(UAT)」。
系統建置、系統切換上線	1. 協助本公司建置production 環境。 2. 協助本公司擬定系統上線計劃。 3. 支援系統上線時技術輔導、諮詢服務與問題處理。 4.提供教育訓練。	1. 建置系統上線所需之production 環境。 2. 擬定系統上線計劃。 3. 檢視系統上線情況。 4. 協助教育訓練地點、時間及人員的安排。

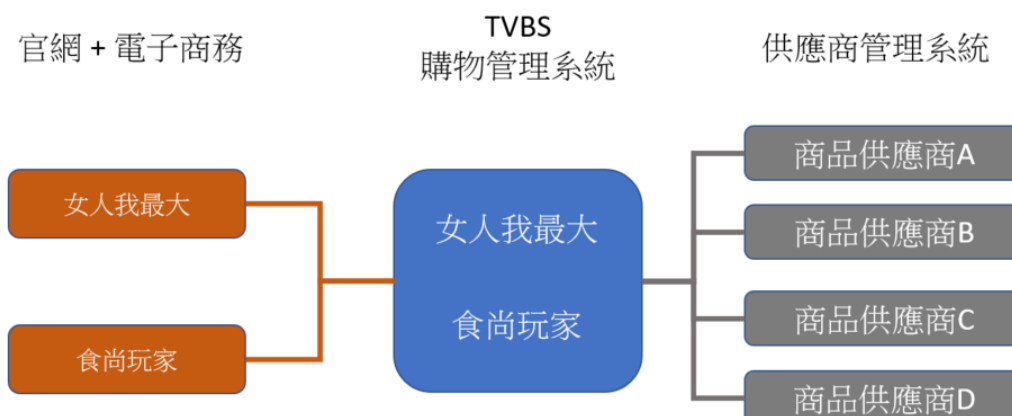
3 專案需求說明

3.1 架構說明

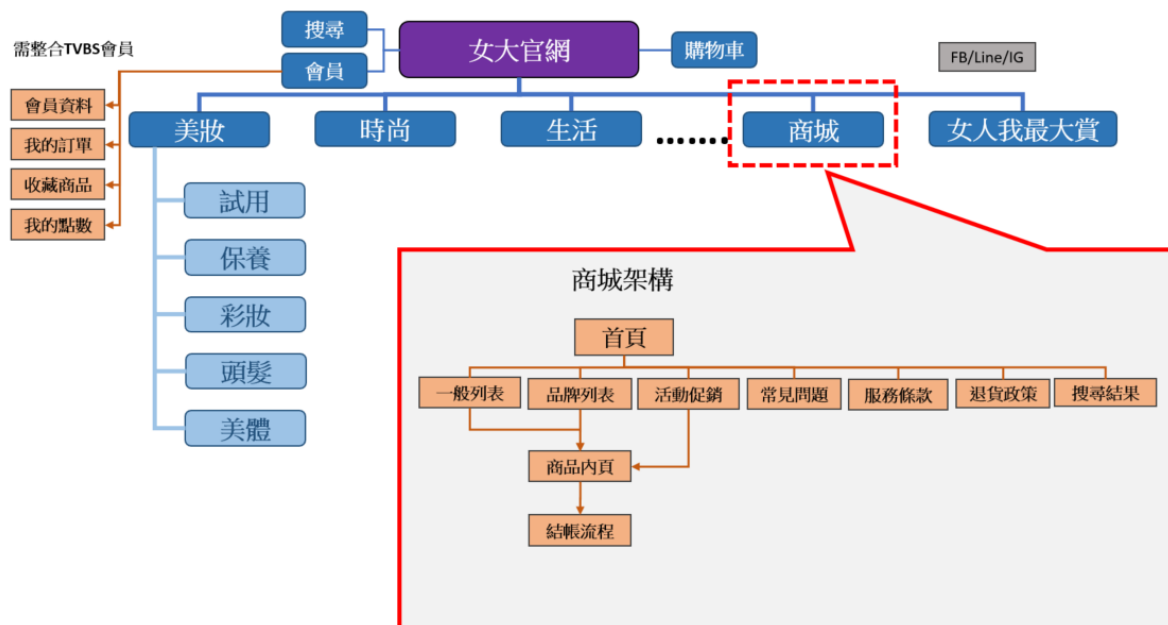
3.1.1 系統架構圖



- 一個官網對應一個商城。
- 各商城可從同一後台分別管理各電子商務相關功能。
- 後台管理系統可對應各商品供應商管理系統。
- 供廠商同一商品可跨商城管理。

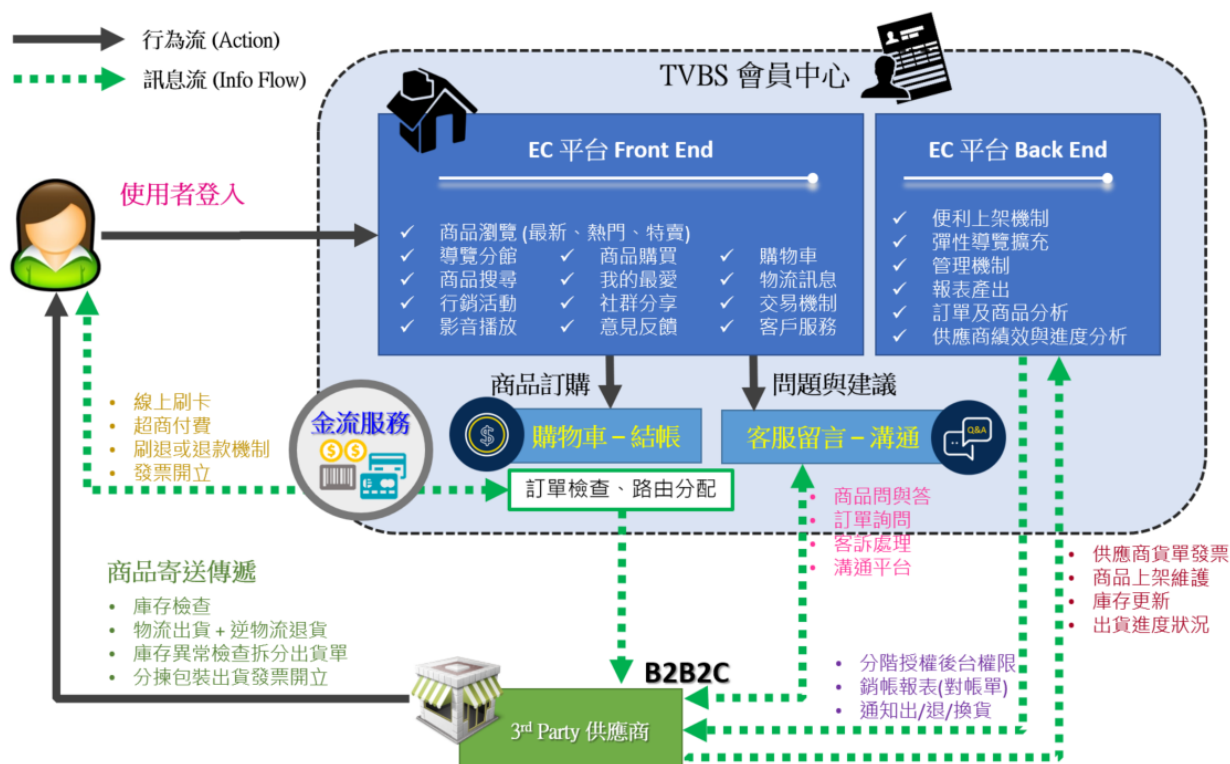


3.1.2 官網與商城架構示意圖



- 各EC平台之網址期望為所屬服務平台下之子單元網址，e.g. woman.tvbs.com.tw/shop。

3.1.3 服務流程示意圖



3.2 需求說明

本平台初期建置以B2B2C為主，但廠商所提供之產品未來需能支援擴充B2C之商務模式。

相關之功能性需求，分為「前端需求」與「後臺功能需求」，「前端需求」為前端網頁及App所需之功能與呈現需求，「後臺功能需求」為EC平台需具備之管理後台功能，相關說明，分述如下。

3.2.1 前端功能需求

1. 前端基本說明

SN	功能	說明
1	Multi Sites - Multi Stores	(1) 一個服務平台(e. g. woman. tvbs. com. tw)可支援一至多個 EC Store，前台不須因為新增服務平台(Site)而須新增 AP 佈署。 (2) EC Store 需 built-in 在該服務平台(Site)中，使服務平台與 EC Store 利於內容互相導流及完整功能互串，domain name 需維持不變(e. g. woman. tvbs. com. tw/shop)。
2	Multi Devices	(1) RWD design for multi devices (2) App： ■ 提供前台相關功能元件之 API 供原生型 APP 串接。 ■ 可支援行銷訊息推播發送。
3	網頁套版	(1) 提供前台相關的網頁套版模組。 (2) 可視各 EC Store 之發展策略，彈性自定義各 EC Store 設計風格、版面 layout 及商品分類方式。

2. 首頁頁面需求

SN	功能	說明
1	首頁	(1) 需包含但不限以下功能模組，請詳列可支援之模組： ■ 主視覺(Banner/影音)單則/多則輪播模組：可設定圖片、連結，或嵌入 Youtube 影音。 ■ 影音播放：支援 Youtube 及 Facebook 影

		音嵌入。 ■ 分類商品：指定分類下之部分商品列表，可立即加入購物車；提供最新、熱門、價格高到低、價格低到高排序篩選。 ■ 熱門商品推薦：顯示本日最多人瀏覽商品，可立即加入購物車。 ■ 主推商品：編輯推薦商品，可立即加入購物車。 ■ 個人化商品推薦：結合 TVBS 會員數據，推薦給使用者個人化商品，可立即加入購物車。
2	分類商品型錄頁	(1) 一般列表頁：基本分類商品型錄頁，分類可彈性由商品營運人員新增、修改、刪除。 (2) 品牌館列表頁：特定品牌商品型錄頁，品牌可彈性由商品營運人員新增、修改、刪除。 (3) 活動促銷頁：特定活動商品型錄頁，可彈性新增與隱藏，每次活動新增不同的促銷頁，促銷頁中的商品為商品營運人員挑選集結。 (4) 需包含但不限以下功能模組，請詳列可支援之模組： ■ 自訂商品分類及導覽列擴充：可自定商品分類，導覽列需可彈性設定主分類及子分類。 ■ 主視覺(Banner/影音)單則/多則輪播模組：可設定圖片、連結，或嵌入 Youtube 影音。 ■ 主推商品：編輯推薦商品，可立即加入購物車。 ■ 所有商品：該分類下所有商品列表，可立即加入購物車；提供最新、熱門、價格高到低、價格低到高排序篩選。 ■ 分頁功能：切換上下頁及數字分頁。
3	商品內頁	(1) 需包含但不限以下功能模組，請詳列可支援之模組： ■ 基本商品資訊：如商品多圖區塊圖片呈現(圖片可放大)/支援影音播放、商品名稱、定價、優惠價(可隱藏)、數量、規格(可彈性顯示，無規格時隱藏)、加入購物車、商品標籤。

		■ 進階商品資訊：商品描述含文字、圖片、影音；商品運送及退貨文字說明。 ■ 收藏商品：登入 TVBS 會員後收藏商品至清單。 ■ 社群分享：將此商品分享至 FB、G+、line 等社群。 ■ 加價購優惠商品推薦：由商品營運人員指定特定加價購優惠商品。 ■ 相關商品推薦：提供同 EC Store 中相同 TAG 之商品，優先推薦相同供應商相同 TAG 之商品，其次為其他供應商相同 TAG 之商品，如無則推薦同 EC Store 中之熱門商品。 ■ 您瀏覽過的商品：依據 cookie 顯示本次瀏覽過的商品。 ■ 個人化商品推薦：串接 TVBS 會員資料，為使用者推薦感興趣商品/相關商品。 ■ 商品問答服務：留言板文字呈現，含問方圖片、名稱、留言及商家名稱、留言。
4	搜尋及TAG結果頁	(1) 搜尋範圍僅限搜尋該 EC Store 之商品。 (2) 提供商品搜尋 API，可於所屬服務平台上進行商品之搜尋，為該服務平台之搜尋分類之一。 (3) 支援商品全文檢索，搜尋範圍包含商品名稱、商品描述、TAG 等。 (4) 頁面功能需求如下： ■ 搜尋結果列表頁：含商品圖片、標題、定價、優惠價(可隱藏)、標籤及連結。 ■ TAG 結果列表頁：含商品圖片、標題、定價、優惠價(可隱藏)、標籤及連結。 ■ 分頁功能：切換上下頁及數字分頁。
5	靜態說明頁	(1) 靜態說明頁為 EC 服務之必要說明頁面，如常見問題、服務條款、退貨政策等頁，需可彈性新增頁面。 (2) 頁面需可透過後台編輯器更新圖文、影音內容。

3. 前台運作功能

SN	功能	說明
1	購物車流程	(1) 商品加入購物車不需強制登入會員，如該使用者為登入狀態，購物車資料將記錄在會員管理後台中。 (2) 已選購商品數量：於購物車 icon 顯示已放入商品數量。 (3) 進入購物車明細(點擊購物車 icon)時需串接 TVBS 會員服務，先檢查會員是否登入才進入購物車商品明細頁。 (4) 清楚顯示購物車流程步驟，如確認商品、選擇付款及寄送方式。 (5) 商品清單：多則商品圖片、標題、單價、數量(可修改)、規格(可修改)、小計(單價 X 數量)、移除商品、總金額。 (6) 商品推薦：瀏覽過的商品；或串接 TVBS 會員資料，為使用者推薦感興趣商品/相關商品。 (7) 支援會員點數、折扣碼、滿額折、滿額贈等行銷模組折扣。(請詳列可支援之行銷模組) (8) 選擇運送方式：宅配取貨、超商取貨。(請詳列可支援之物流方式) (9) 選擇付款方式：信用卡付款(金流串接及簡訊驗證)、ATM 轉帳、Apple Pay、Android Pay、Line Pay。(請詳列可支援之付款方式，並提供安全性憑證之機制說明與相關認證) (10) 寄送資料：收件人姓名、聯絡電話、地址、email、收件人資料加入會員資料；需自動帶入會員中心已取得之資料。 (11) 開立發票：電子發票、實體發票。 (12) 通知：付款完成並對帳完成後，系統自動以 Email 及簡訊通知訂單已成立及訂單內容。 (13) 提供商品 API(包含商品名稱、商品圖片、定價、促銷價、庫存量)，以提供所屬服務平台進行購物車、商品推薦之串接，如該商品缺貨中則無法加入購物車。
2	客服問答	(1) 提供商品問答及訂單問答功能，由商品營運人員統一回覆。 (2) 提供線上即時客服系統，由商品營運人員統一回覆。

3	足跡追蹤	(1) Google (Google Analytics、GTM、Ecommerce Tracking Code、Adwords 再行銷及廣告轉換追蹤碼)。 (2) Facebook 像素 code。 (3) TVBS 會員中心 tracking code： 登入時間/累計次數 停留時間 瀏覽紀錄 (商品類別、商品名稱) 搜尋紀錄 (查詢關鍵字) 收藏紀錄 (商品名稱) 消費紀錄 (購買時間、商品名稱、金額)

4. 會員功能需求

SN	功能	說明
1	SSO註冊及登入	串接TVBS會員中心之註冊及登入機制。
2	會員資料	(1) 串接 TVBS 會員中心取得基本資料：Email、生日、性別、姓名、電話、地址。 (2) 回傳上述欄位更新資料至會員中心。
3	我的訂單	(1) 提供訂單 API，與所屬服務平台之整合的前端會員專區進行串接。 (2) 訂單紀錄：記錄訂單中的訂單編號、購買時間、訂單狀態(含訂購完成、已出貨、取貨完成)、訂單商品快照(選擇性功能)、商品名稱(連結至商品介紹頁)、金額、使用折扣、付款狀態、收件人姓名、地址、email、聯絡電話、物流編號、發票查詢、訂單問答記錄、退換貨記錄、時間、原因。 (3) 列印折讓單。 (4) 訂單取消／退貨。 (5) 有參與行銷促案訂單不適用部分退貨功能。 (6) 退貨：填寫退款資訊、退貨原因，並回饋給商品營運人員及供應夥伴，後續退款統一由商品營運人員處理，退貨統一由供應夥伴處理。 (7) 運送方式及狀態：請詳列可配合之服務模式，至少需提供物流編號查詢物流進度之功

		能(提供物流網頁超連結供使用者快速查詢)。
4	我的收藏商品	(1) 提供收藏商品 API, 與所屬服務平台之整合的前端會員專區進行串接。 (2) 收藏商品及移除功能。 (3) 收藏商品狀態若為庫存不足, 需於收藏列表頁呈現狀態或無法點擊。
5	我的點數(紅利點數系統)	(1) 提供個人點數 API, 與所屬服務平台之整合的前端會員專區進行串接。 (2) 我的點數頁面需紀錄目前點數、即將過期點數、兌換期限、紅利點數取得與兌換紀錄(時間、點數、商品皆需紀錄)、推薦點數活動、推薦折抵商品列表。 (3) 紅利點數可區分跨 Site 使用、單一 Site 使用。
6	折扣碼及兌換紀錄	(1) 提供個人折扣碼紀錄 API, 與所屬服務平台之整合的前端會員專區進行串接。 (2) 折扣碼頁面需記錄目前累積折扣碼、折抵使用期限發、折抵紀錄。 (3) 折扣碼可區分跨 Site 使用、單一 Site 使用。

5. 隱形賣場功能：

- 商品可配合特殊活動(ex: 直播)需求, 設為隱形商品(消費者無法於商品分類與商品搜尋中顯現), 需透過APP活動觸發, 消費者方可於APP中瀏覽到該商品資訊及優惠價格, 且於活動時間結束後, 消費者無法再次進入該商品瀏覽。只能搜尋到原價格之相同商品。
- 提供該功能API供APP串接。

3.2.2 後台功能需求

提供整合性之管理後台, 管理露出在各EC Store之商品、訂單、供應商。



【後台功能模組】

SN	功能	說明
1	Multi Sites - Multi Stores管理	(1) 提供整合性的管理後台進行 Store 增修與設定。 (2) 支援各平台基本設定，如網站 title、meta 等。 (3) 支援各第三方追蹤碼置入，如 Google (Google Analytics、GTM、Ecommerce Tracking Code、Adwords 再行銷及廣告轉換追蹤碼)、Facebook 像素 code。 (4) 可設定自動清空會員購物車之時間。
2	版面管理	(1) 需控管版面含首頁、一般列表、品牌列表、活動促銷頁、商品內頁、常見問題、服務條款、退貨政策等前台頁面。 (2) 提供各頁面區塊管理模組(含內文編輯器)，可彈性依頁面需求調整頁面呈現。 (3) 可依各 EC Store 需求，彈性新增/修改/刪除商品分類、品牌館。 (4) 可依各 EC Store 需求，彈性新增/修改/刪除活動頁。 (5) 基本模組需求詳見前端頁面需求說明，EC 廠商條列該服務所擁有之版面功能模組進行評估。
3	權限管理	(1) 後台帳號管理、角色群組權限管理。 (2) 分為網站管理員/商品營運人員/供應夥伴/財會人員等 4 個角色群組，後續並可彈性增修角色及權限。 (3) 網站管理員權限 ■ 後台帳號管理。 ■ 後台角色群組權限管理。 ■ 商品上下架管理。 ■ 商品審核管理。 ■ 訂單管理。 ■ 供應商管理。 ■ 客服問答管理。 ■ 全站數據分析檢視權限。 ■ 行銷活動與溝通管理。 ■ 紅利點數管理。 ■ 會員管理。 ■ Multi Sites - Multi Stores 管理。 ■ 全站網頁前端版面控管。

		■ 金物流串接設定。 (4) 商品營運人員 ■ 商品上下架管理。 ■ 商品審核管理。 ■ 訂單管理。 ■ 供應商管理。 ■ 客服問答管理。 ■ 全站數據分析檢視權限。 ■ 行銷活動與溝通管理。 ■ 部分網頁前端版面控管。 ■ 商品分類/品牌館管理。 ■ 金物流串接設定。 (5) 供應夥伴權限 ■ 商品上架管理。 ■ 該供應商所屬之訂單管理。 ■ 部份數據分析檢視。如成交訂單性別、年齡、本月訂單數、本月營收總額、本月成本、待付款訂單、待出貨訂單、新訂單問答、新商品問答。 (6) 財會人員權限 ■ 檢視完成出貨訂單/檢視確認退款訂單。 ■ 檢視、處理與取消電子發票與折讓單，後台需可供財會人員標記已處理完成。
4	商品管理	(1) 提供單一商品內容管理、大量匯入/匯出商品等方式供商品操作。 (2) 提供商品名稱、商品描述(圖片/影片)、價錢(定價/促銷價/成本)、庫存、規格(顏色/尺寸)、貨號、TAG等商品欄位供管理。 (3) 提供 html 編輯器供編輯進階商品資訊。 (4) 供應商需選擇該商品之上架平台，可複選平台(例如單一商品可選擇同時在 A 平台及 B 平台銷售，僅需一次上架作業)。 (5) 商品統一由供應夥伴上架後，經由商品營運人員審核後，始能於前台出現。 (6) 網站管理員/商品營運人員設定商品分類，商品可彈性轉換分類與設定多個分類，或由提供廠商建議之做法。
5	訂單管理	(1) 管理及查詢成交訂單之訂單編號、內容、訂單狀態、付款狀態、運送方式及狀態、物流編號、建

		立時間、發票查詢。 (2) 支援大量匯出訂單功能。 (3) 提供訂單出貨管理。 (4) 提供退款/退貨管理，含獲取消費者回覆之退款資訊、退貨原因、退貨品項。 (5) 訂單版本管理：提供訂單版本管理並能追蹤訂單的變更的歷史紀錄。 (6) 詐欺檢查：提供防詐欺功能可執行內部詐欺檢查，亦能整合外部防詐欺檢測服務提供接口。 (7) 訂單取消：提供訂單管理系統允許在配置好的截止時間之前取消全部訂單，在發貨之前取消部分訂單。 (8) 訂單路由/拆分/部分出貨：提供拆分訂單，分批出貨。還可將不同倉庫和供應商的訂單進行合併。可以支援使用不同的運輸方法或不同運送地址。提供支援根據定義好的業務規則進行訂單的拆分和部分出貨。訂單貨物將按照路線發送到正確的配送地址，或出貨到某個倉庫或門市，以供門店取貨。如果訂單的一部分無法立即裝運，可拆分訂單（缺貨或預售商品等）。
6	客服管理	(1) 提供回覆商品問答、訂單問答之功能。 (2) 客戶資訊搜尋及檢視：提供良好的客戶搜尋機制與介面，以利客服人員即時搜尋客戶、查看客戶詳細資訊、修改和管理客戶檔案訊息等作業。 (3) 訂單資訊搜尋及檢視：提供良好的訂單搜尋機制與介面，以利客服人員即時搜尋訂單、檢視訂單詳細資訊、修改和管理訂單、批准退貨和發放退款等作業。 (4) 支援客服輔助整合：提供客服輔助服務模組與商務應用流程完全整合，確保客服人員能以顧客視角看到顧客在線上所看到的內容，精確地處理客戶的問題和需求。
7	行銷活動	(1) 折扣碼發放及抵扣，可於購物車結帳前進行折扣。折扣碼需有專屬管理後台，支援設定折抵期間及是否為專屬，專屬折扣碼於期間內僅能使用一次，共用折扣碼則於期間內可無限使用。折扣碼可設定限特定平台商店使用或所有平台商店皆可使用。 (2) 紅配綠商品，可創立一個行銷頁面提供 A+B 商品

		合購折扣。 (3) 商品任選專區，商品營運人員設定商品組合頁面，任選該頁面之商品達設定數量或設定金額即可加入購物車或結帳。 (4) 滿額折，購物車商品超過一定金額進行折扣。 (5) 滿額贈，購物車商品超過一定金額加贈指定商品。 (6) 限時特價，指定商品於一定時間內提供優惠金額供購買，超過時間後恢復原價。 (7) 加價購優惠，如購買特定商品，可以優惠價格加購指定商品。 (8) 滿額免運費，購物車商品超過一定金額免運費。 (9) 單品免運費，特殊商品可設定免運費。 (10) 上述行銷模組為期望模組，請廠商詳列該服務所擁有行銷模組進行評估，所有行銷模組皆可指定運用商品範圍(該平台商店所有商品、該平台商店同一供應商商品、特定商品等)。 (11) 此行銷活動成交商品，訂單需綁定同一組合，當商品退貨時，同一行銷活動之成交商品需同時退貨，或由廠商提供建議之行銷品退貨流程機制。 (12) 隱形賣場活動內容、商品 ID、優惠價格、時間...等功能之設定。
8	紅利點數管理	(1) 可使用/管理/記錄點數。 (2) 需提供跨服務平台(不限 EC 平台)之點數累積機制，商品營運人員設定指定事件，觸發後發送紅利點數之運算機制。 (3) 需提供跨平台之點數折抵機制，並可分別設定各商品最高折抵額度。
9	會員管理	(1) 查詢並維護會員主檔：藉由註冊/登入之串接，取用並回傳 TVBS 會員資料，如 Email、生日、性別、姓名、電話、地址等。 (2) 查詢並維護會員使用紀錄： ■ 購物車：會員的購物車商品、數量、金額、時間，以及加入購物車之所在觸發頁面。 ■ 訂單：會員訂單紀錄(需包含商品、數量、金額、消費時間、參與之行銷活動)、列印折讓單(或提供建議之退款處理方式)、訂單取消/退貨。 ■ 收藏：會員的收藏商品、金額、時間。 ■ 紅利點數：會員的現有點數、兌換期限、歷史

		點數紀錄、兌換歷程。 ■ 客服：會員的商品問答、訂單問答等記錄歷程。 ■ 使用足跡：會員在 EC 平台前端近幾次使用階段之瀏覽、收藏、加入購物車、結帳、客服問答等使用流程紀錄。 (3) 會員分群： ■ 支援基本的分群機制，以提供分眾溝通及分群折扣優惠之機制。 ■ 黑名單設定及取消。 (4) 提供資料串接機制至 TVBS 會員溝通系統 (Watson Campaign Automation)： ■ 會員訂單明細，包含品項、金額、數量、購買時間等資訊。 ■ 購物車明細，包含加入購物車時間、品項、金額、數量等資訊。 ■ 收藏商品明細，包含收藏時間、品項、金額等資訊。
10	供應商管理	(1) 供應商資料查詢及維護：新增、修改、刪除供應商資料與使用權限，包含其相關聯絡資訊與合約電子檔。
11	金物流串接設定	(1) 請詳列可配合之合作模式與金物流廠商，並提供安全憑證之機制說明與相關認證。至少需支援綠界、智付通兩家金流廠商。 (2) 請詳列除第三方廠商合作外，與單一銀行配合的合作經驗、串接模式及流程。
12	溝通管理	(1) 提供歷史溝通紀錄查詢，包含溝通內容、時間、對象等。 (2) 簡訊/Email/App Push 自動通知 ■ 訂單交易發生狀態變化時，如訂單成立(訂單明細及虛擬轉帳帳號等資訊)、付款提醒(後台可彈性設定提醒時間，訂單成立後+N 天)、付款完成、取消訂單、已到貨等狀態，系統自動以簡訊/Email/App Push 發送通知給消費者。 ■ 訂單交易發生狀態變化時，如新進訂單、取消訂單等，系統自動以 Email 發送通知給供應夥伴。 ■ 於約定期間內未處理之訂單，系統自動以 Email 發送通知給供應夥伴，並於數據分析報

		表平台即時告警提醒管理者及供應商。 ■ 商品庫存未達約定數量，系統自動以 Email 發送通知給供應夥伴，並於數據分析報表平台即時告警提醒管理者及供應商。 (3) 簡訊發送 ■ 支援指定、分群、所有會員之發送簡訊。 ■ 支援手機號碼批次匯入。 ■ 支援指定時間發送功能。 (4) EDM 發送 ■ 支援指定、分群、所有會員之 Email 發送。 ■ 支援 Email 批次匯入。 ■ 支援 EDM 內容編輯與 EDM 樣式模組功能。 ■ 支援指定時間發送功能。 ■ 支援使用者取消訂閱 EDM 發送功能，但 EC 系統公告及通知則不在此限。 (5) App Push 發送：提供 App Push 串接機制，供 TVBS 原生 App 發送行銷推播訊息。
13	數據分析報表	(1) 需包含但不限以下功能模組，請詳列可支援之模組。 (2) 提供數據分析 Dashboard，供管理者及供應商可快速檢視成效，並提供報表匯出之功能。 (3) 網站管理員與商品營運人員 ■ 全站/個別供應夥伴營收總額：日/週/月/指定區間。 ■ 全站/個別供應夥伴成本總額：日/週/月/指定區間。 ■ 全站/個別供應夥伴訂單總數(處理中/已完成/已取消)：日/週/月/指定區間。 ■ 全站/個別供應夥伴成交訂單性別/年齡：日/週/月/指定區間。 ■ 全站/個別供應夥伴待處理訂單：即時。 ■ 全站/個別供應夥伴待出貨訂單：即時。 ■ 全站/個別供應夥伴訂單問答數：即時。 ■ 全站/個別供應夥伴商品問答數：即時。 ■ 全站/個別供應夥伴超時未處理訂單及庫存不足告警機制顯示：即時。 (4) 供應夥伴 ■ 該供應夥伴營收總額：日/週/月/指定區間。 ■ 該供應夥伴成本總額：日/週/月/指定區間。

		■ 該供應夥伴訂單總數(處理中/已完成/已取消)：日/週/月/指定區間。 ■ 該供應夥伴成交訂單性別/年齡：日/週/月/指定區間。 ■ 該供應夥伴待處理訂單：即時。 ■ 該供應夥伴待出貨訂單：即時。 ■ 該供應夥伴訂單問答數：即時。 ■ 該供應夥伴商品問答數：即時。 ■ 該供應夥伴超時未處理訂單及庫存不足告警機制顯示：即時。 (5) 財會人員 ■ 出貨訂單明細報表：日/週/月/指定區間。 ■ 退款明細報表：日/週/月/指定區間。
14	電子發票系統	(1) 電子發票系統於訂單完成出貨後即可開立。 (2) 完成退款/退貨商品需處理電子發票作廢及折讓。 (3) 中獎電子發票須可提供實體發票。 (4) 支援二聯式/三聯式電子發票。 (5) 電子發票系統流程由廠商提供建議。

3.2.3 服務官網API需求

提供API於服務官網(Web、App)使用。

- 搜尋列：
 - 提供服務官網搜尋列可搜尋商品資訊API。
 - 參閱(3.2.1-2-4)
- 推薦商品：
 - 提供服務官網可顯示推薦商品資訊API。
 - 熱門商品清單。
 - 商品名稱、圖片、價格...等資訊。
 - 官網讀取商品資訊API(ex: search: ID、名稱...etc)
- 隱藏賣場API：
 - 參閱(3.2.1-5)
- 加入購物車顯示數量API：
 - 可點選商品(ex: 官網文章內)加入購物車。
 - 加入購物車後於官網購物車圖示顯示數量。
- 會員功能API: (如下，官網會員頁面示意圖)
 - 會員資料：
 - 基本資料：Email、生日、性別、姓名、電話、地址。

- 訂單資訊：
參閱(3.2.1-4-3)
- 收藏商品：
參閱(3.2.1-4-4)
- 紅利點數：
參閱(3.2.1-4-5)
- 折扣碼與兌換紀錄：
參閱(3.2.1-4-6)








愛瘦身 享時尚 趣生活



頭像

LindaWang
LindaWang@gmail.com

編輯我的檔案

我的訂單


我的點數
1234 點

我的追蹤
16  NEW

我的留言
 NEW

我的收藏

999
 文章

16
 影音

16
 商品

優惠活動提醒

更多優惠

女大商品優惠活動

 2018/01/01~2018/01/31

 09:30 ~ 16:30

 北部 台北市內湖區瑞光路480號6F

APP
ICON

下載/登入女大APP
建立我的優惠行事曆

會員專屬

看更多

【壽星有禮】六月壽星專屬百元優惠券!



Footer

(左圖 Mobile)

3.2.4 操作需求

- 廠商應於網站完成後，進行使用者端及操作介面等測試，各項功能均應符合本網站之上線需求。
- 若需要資料輸入欄位，於資料傳送先對資料型態及必填做正確性檢查。
- 對於任何資料維護，於刪除前須有確認視窗提醒以確認。
- 後台商品上架功能中須有”價格”輸入防呆機制。
- 本網需於 IE 11含以上版本、Microsoft Edge40含以上版本、Firefox 45含以上版本、Chrome 54含以上版本、Safari 9.1含以上版本...等及其相關行動裝置版本、FB app、Line app內建瀏覽...等，各種瀏覽器上運作正常。

3.2.5 系統使用性需求

系統相關功能的設定與維護須降低學習上的負擔，使得使用者能夠在接受相關的教育訓練後，或是依據使用者手冊的協助，就能夠進行相關的產品上下架、報表產出、帳務訂單等處理。

3.2.6 系統測試需求

請說明在專案過程中，所必要的相關測試方式以及預期效益，包括且不限於以下：

- 單元測試(Service、SQL、Logic、Report、Log)。
- 整合測試，除廠商提供的整合測試內容外，另外需要準備用戶端瀏覽器檢測網頁，並依照所缺的環境元素，需提供on-line更新作業自動化部屬機制，包括但不限於:JAVA版本更新、瀏覽器版本檢測、用戶端作業系統版本測試、信賴網站、設定參數開啟等。
- UAT測試。
- Roll Out 測試及計畫。
- Code Scan (客製化部分)、滲透測試、弱點掃描。
- 壓力測試。

3.2.7 其他需求

- 文件：
 - 專案過程之文件需提供Soft Copy 原始檔。
 - 專案過程之溝通文件規格以微軟Word，doc 檔為主。
 - 文件以繁體中文為主。

- 程式(客製部分):
 - 專案過程之程式需提供Soft Copy 原始檔。
 - TVBS 擁有依TVBS需求客製部分的程式碼所有權、再複製使用與修改權利，非經同意不得轉予他方使用。

3.3 系統規格

- 系統容量與擴充：
 - 硬體主機使用AWS雲端主機、CDN，由TVBS提供(建置所需安裝之軟體授權須由廠商負擔)。
 - 廠商所建置系統需滿足商城頁面初期每日可承載瀏覽量平均值20萬PV、1000筆交易量。以此需求，提出符合該系統軟體運作所需最低硬體架構組合數量，評估時需含搭配CDN機制。
 - 說明容量(capacity)估算方式，並依此估算方式”建議”相關之營運硬體規格。
 - 廠商須建議AP/DB/System的擴充方法，並說明擴充方法為scale-out或scale-up。
 - 需列出後續擴充時，可對應負載各級流量的軟硬體規格數量。
- 負載平衡：
 - 廠商必須建議負載分流(load balance)機制，並說明如何分流。

3.4 資訊安全

- 請廠商說明資訊安全認證與機制，以及是否通過 ISO 27001、PCI DSS...等認證。

系統支援以下安全性規則：

- 角色權限：可針對系統內不同使用者、不同組織等條件區分不同權限，不同業務部份，可以閱覽、操作或是修改的資料
- 稽核追蹤機制(Audit Trail)：系統保存資料修改紀錄，可以記錄任何資料變更時間、操作人員、變更前後對照。
- 認證及授權(Authentication & Authorization)：提供實現使用者認證、單一登入(Single-Sign-On)服務
- 資料加密：針對支援監管信用卡資訊存儲的PCI標準
- 廠商針對所開發的Web應用程式，至少應參考最新的OWASP (Open Web Application Security Project) Top 10之常見弱點，廠商於交付開發程式時應提出足夠的佐證OWASP Top 10的弱點都已被排除，採用弱點掃描工具進行系統檢測，並於弱點掃描報告提

出後，廠商需要依循問題內容進行軟體修改。

- 廠商應提供系統安全組態 (Configuration) 設定指引，例如：組態設定、系統弱點的修補、防毒保護、或其他資安軟體的需求，以及系統紀錄(Log)的設定。
- 廠商應針對系統安全的規格，包含但不限於：存取控制的機制 (Access Controls)、密碼強度、重要或敏感性資料的保護、資料交換加密 (https, sftp)等提出說明。
- 帳號密碼不可用明碼存放在程式或資料庫中，且維運使用的功能帳號，其權限設定及分派應採用最小權限之原則，避免使用特權帳號。
- 系統上線前，應提供弱點掃描和滲透測試之佐證或報告，掃描或評估工具必須為普遍被廣泛採用且可信賴之系統，弱點掃描和滲透測試可委由第三方公證或專業之單位執行。
- 系統於保固期間內，若發現安全漏洞且起因於廠商之程式開發或系統設定時之疏失，廠商必須限期且免費負責將該資訊安全漏洞修復，並負損害賠償責任。

3.5 系統備援

- 請廠商說明備援(redundant)機制，ex: HA(高可用性環境支援)/AA(同步運作)/AS(熱備援架構)、異地備援...等。

3.6 系統整合

- 需介接TVBS會員系統(會員系統API、Cloudant API、批次報表)。
- 需介接TVBS ERP系統(使用API或批次檔方式。批次報表所需欄位格式與周期後續討論)。
- Tracking code設定:
 - TVBS會員中心 tracking code。
 - Google (Google Analytics、GTM、Ecommerce Tracking Code、Adwords再行銷及廣告轉換追蹤碼)。
 - Facebook Pixel Code。
 - SEO設定。

4 維運需求

4.1 保固

- 4.1.1 承包商需於本公司驗收完成後提供 一年原廠保固。
- 4.1.2 承包商應於保固期開始時，出具保固切結書及保固執行計劃。
- 4.1.3 於系統正式上線後，承包商應該提供為期至少4週之協同維運服務(Babysitting)，以確保系統在上線初期可以正常運作。
- 4.1.4 保固期間內承包商必須提供每週 7天，每天 24 小時之技術諮詢服務。

4.2 SLA (Service Level Agreement)

保固期間內承包商必須提供每週 7天，每天 24 小時之系統維護服務同時應於接獲本公司系統故障通知後回覆。

SN	等級	定義	回應時間
1	Critical	系統當機或主要功能故障導致產品不能正常工作。	接獲系統故障通知後 2 小時內回覆， 4 小時內問題排除。
2	High	嚴重的系統功能或性能損失導致大量用戶無法執行其正常功能。 ● 部分模塊的服務中斷（例如，某些用戶不能使用，但對其他用戶有效） ● 系統重要的功能不能被執行，但是錯誤不會影響基本的操作。 ● 不明原因導致伺服器性能很慢。	接獲系統故障通知後 4 小時內回覆， 8 小時問題排除。
3	Medium	中等程度的系統功能或性能損失導致多個用戶受到正常功能的影響。 ● 系統功能故障，臨時的解決方法可使其順利運作，但該故障問題會造成不可忽視的影響。	接獲系統故障通知後 12 小時內回覆， 3 日內問題排除。

		● 系統仍可在環境中運行，在日常操作中非核心業務且少用的功能故障。 ● 不妨礙系統運作的操作問題或性能下降。	
4	Low	系統運行、產品功能以及操作方式問題的輕微損失。 ● 系統問題導致正常操作的影響極小或不中斷。	接獲系統故障通知後24小時內回覆，7日內問題排除。

4.3 系統監控與回報機制

- 請廠商說明系統監控與回報機制。當系統發生異常時以什麼方式監控、有哪些監控項目，以及回報方式(ex: E-Mail、簡訊...等)。

5 教育訓練

完驗前，應完成日後維運所需教育訓練，包含使用操作、系統維運、軟體維護等說明，請廠商提出教育訓練計畫，包括且不限於以下。

5.1.1 系統操作教育訓練

- 各階段驗收、測試與上線前，訓練各級使用者了解系統功能使用方式、系統設定及UI操作方式。
- 提供上述所需之相關手冊文件(文件需提供Soft Copy 原始檔)。

5.1.2 系統維護教育訓練

- 協助維運人員了解系統之軟、硬體配置架構，並可對系統進行維護、擴充及了解問題排除SOP。
- 協助維運人員了解開發軟體架構，並可進行程式碼之調整及維運。
- 提供系統軟硬體架構、系統功能架構、程式功能清單、系統檔案歸檔規則等及前述所需之相關手冊文件。

6 建議書製作規則

投標廠商之「專案建議書」，其製作規定如下：

- 投標廠商應提送A4 直式紙張，橫式書寫，裝訂線在左側，並加註頁碼。
- 交付文件時請同時提交紙本及電子檔案（光碟片），如有附件請一併提交。
- 專案建議書內文外加封面、封底，並於左側裝訂牢固。
- 遞交書面資料一式三份，電子檔案乙份。
- 封面註明投標廠商名稱、本專案名稱及專案建議書提出日期。
- 「專案建議書」交付後，所有權歸本公司。
- 製作「專案建議書」及合約簽訂前所花費之成本，由投標廠商自行負擔。
- 廠商於建議書中的回覆必須清楚載明是否符合需求，所有未標示符合之項次，TVBS 評估小組皆視為「不符合」。
- 建議書交付後，代表文件中所載明的相關服務以及設備，皆為為了滿足本專案需求提供，因此TVBS 將視為未來合約的一部分。
- TVBS 將保留所有廠商的建議書，無論最後是否為遴選廠商。
- 若受邀廠商對本文內容有不明或質疑處，請以正式書面傳真至本公司詢問。

7 投標廠商資格

- 7.1.1 廠商需要有至少兩家以上的客戶使用該商業軟體建置網購平台，且目前有在營業，並列出說明。
- 7.1.2 具電子商務平台與導入建置經驗。

8 招標流程與預定日期

階段	時間
公告招標日	2018/01/29
領標截止日	2018/02/04
回標截止日	2018/02/05
廠商報告日	2018/02/06 - 2018/02/07

9 連絡窗口

姓名	電話	地址
田曜彰	02-2162-8205	台北市內湖區瑞光路 451 號 5 樓