

# 臺北市政府行動應用軟體（App）服務發展作業原則

108.0725 修

- 一、臺北市政府（以下簡稱本府）為統整本府行動化服務，確保所屬各機關及學校（不含市營事業機構）（以下簡稱各機關）之行動應用軟體（以下簡稱 App）發展週期之開發、上架、維護及下架作業有一致之遵循規範，並落實各機關重視使用者評論，提供更符合民眾需求之服務，增進本府服務可及性及使用者滿意度，特參考「行政院及所屬各機關行動化服務發展作業原則」之規定，訂定本作業原則（以下簡稱本作業原則）。
- 二、本府所屬各機關辦理 App 服務發展作業時，應適用本作業原則之規定。本作業原則未規定者，適用「臺北市政府所屬各機關設置及應用電腦管理要點」之規定。
- 三、本作業原則用詞之定義如下：
  - （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）App（Mobile Application）：於軟體商店上架，供使用者自行下載安裝於智慧型行動裝置之資訊軟體。
  - （三）軟體商店：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。
- 四、開發 App 前，各機關應注意下列事項：
  - （一）優先評估將政府資訊提供至本府資料開放平台（data.taipei）供民間加值創新應用之可行性。
  - （二）為維本府形象，對外公布 App 開發想法前，應審慎評估，並先洽本府資訊局（以下簡稱資訊局）進行討論。
  - （三）經資訊局評估無獨立開發效益之 App，應規劃納入「愛台北市政雲服務」進行整合開發。
  - （四）App 之開發宜以透過適應式設計（Adaptive Web Design，AWD）或響應式設計（Responsive Web Design，RWD）製作網頁為優先考量，達到於多種載具提供服務之效果為原則。除具備行動應用特性（如主動推播、適地性服務等）、能幫助弱勢對象及有維本府相關形象活動外，應避免 App 之開發，以節省公帑之支出。
  - （五）無論是否動支公務預算，應於開發前研訂填送「臺北市政府（機關名稱）（App 名稱）開發計畫」（如附件一）就各面向評估是否適合發

展行動化服務 App，其必要性及成本效益經資訊局確認後方可進行系統開發建置，避免資源浪費。

(六)未經資訊局審核認可即自行開發或上架 App 者，經查核屬實，該開發經費不得核銷且資訊局將依其情節輕重，提出懲處建議。

(七)App 之必要功能項目如下：

1. 為了解 App 實際使用情形，應於開發時加入使用量統計功能，並以每月填寫線上報表方式提供資訊局使用數據。
2. 於 App 開發時，應考量服務使用之友善性，提供較佳之使用者介面並設有意見回饋或問題諮詢功能，俾彙整使用者意見，持續精進服務內容。
3. App 應提供本府應用軟體呼叫應用之參數，並宜串連其他機關之服務，共同整合推廣政府服務。

五、App 上架前，各機關應注意下列事項：

- (一)開發之 App 應符合個人資料保護法及行政院訂定之政府資通安全管理等相關規定，通過經濟部工業局訂定行動化應用軟體之檢測項目，並將檢測結果檢送資訊局。
- (二)App 應加入市徽、使用本府帳號及名稱發布，並於上架前設定關鍵字，以方便使用者搜尋。
- (三)應填送「臺北市政府行動應用軟體 (App) 上架申請 (異動) 表」(如附件二)，並將程式檔寄送至資訊局進行上架。
- (四)依第十點第一項規定，經資訊局評估無必要適用本作業原則者，不得於其 App 使用臺北市市徽、市旗、各機關標章 (logo) 或名稱。

六、為有效進行 App 之維護管理，各機關應依下列規定辦理：

- (一)於 App 上架後，應於每年一月三十一日前提送隔年度之「臺北市政府 (機關名稱) (App 名稱) 維護計畫書」(如附件三)，如有動支公務預算者，經資訊局確認符合績效後，始得執行維護預算。
- (二)配合智慧型行動裝置作業系統或標準工具版本進行更新，以確保系統穩定性。
- (三)配合 App 實際狀況與使用情境進行相關推廣，以提升使用率及其效益。
- (四)開發 App 於軟體商店上架者，應每月蒐集使用者評論以進行服務提供之檢討，並填寫採行情形，於次月十日前填具前一月份之「臺北市政府 App 使用者評論採行情形檢核表」(如附件四)，免備文 mail 至 [ic-apps@mail.taipei.gov.tw](mailto:ic-apps@mail.taipei.gov.tw)，由資訊局進行檢核列管。
- (五)App 更版時應填送「臺北市政府行動應用軟體 (App) 上架申請 (異動) 表」(如附件二)，並將程式檔寄送至資訊局 App 管理人員進行上架。

- (六)當年度如有更版，應於同年十二月三十一日前進行至少一次資安檢測，確認符合經濟部工業局訂定行動化應用軟體之檢測項目，並將檢測結果檢送資訊局。
- (七)定期評估 App 之使用情形；所提供之服務已不進行維護或不符市場需求時，應主動進行下架作業。
- (八)各機關發現第十點第一項所定第三人違反前點第四款規定者，應通知該第三人立即停止使用臺北市市徽、市旗、各機關標章(logo)或名稱，並副知資訊局。

- 七、為提升本府所屬各機關 App 成效，資訊局每年定期召開 App 績效評核會議時，各機關應就 App 功能技術、績效成果及未來展望等項目進行簡報說明，並由委員進行評分及意見提供，細部辦理方式詳臺北市政府行動應用軟體 (App) 評核計畫 (附件五)。評核結果績效優良者，資訊局將函請機關辦理敘獎；績效不彰者，配合當年度 App 績效評核會議之結果頒布期程，定期填報委員建議事項之後續改善情形或下架。
- 八、各機關辦理 App 下架者，應填送「臺北市政府行動應用軟體 (App) 上架申請 (異動) 表」(如附件二)以通知資訊局進行下架及刪除每月 App 使用者評論檢核填報人員權限；下架前一個月，並應於該 App 使用畫面、機關官網或其他主題網站公告下架停止服務時間。
- 九、App 由各機關進行系統開發建置及維護，並由資訊局統整各機關 App 服務，建置行動應用服務入口網 (<http://apps.taipei>)，便利民眾快速取得。各機關於 App 上架、更版或下架時，應填送「臺北市政府行動應用軟體 (App) 上架申請 (異動) 表」(如附件二)以通知資訊局更新該入口網資料。
- 十、各機關合作案、試辦案等，有行動應用之需求，應依下列規定辦理：
  - (一)各機關如有行動應用需求之服務，規劃以合作案、試辦案或其他類似方式洽詢第三人進行，而非以本府或各機關名義開發或上架者，最遲應於首次洽詢第三人之七日前，將該案辦理原因、App 功能、預期效益及是否使用臺北市市徽、市旗、各機關標章(logo)或名稱等事項，以書面通知資訊局。其經資訊局評估有必要者，應依本作業原則之規定辦理。
  - (二)前項情形，資訊局應於收受通知之日起十日內，以書面敘明理由回復有無必要適用本作業原則。