



上水年度IT維護合約 報價單

杏碩資訊股份有限公司
統 一 編 號： 90623773
地 址： 台北市北投區立德路115號五樓
電 話： (02) 2894-3447

公 司： 上水股份有限公司
聯 絡 人： 陳宗沛 先生
地 址： 104 台北市中山區德惠街16-5號7樓
電 話： 886-2-2586-0177 ext. 319

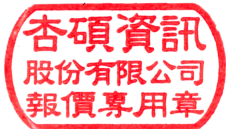
報 價 單 號： 20240814-005
報 價 效 期： 一個月內

服務項目	內容說明	提供服務的角色	點數	年約報價 (未稅)
一年期維護服務	點數使用方式、有效期限、服務標準的明細資訊 請參考 [附件一]	資深專家/資深工程師	100	NT\$400,000
總金額 (未稅)				NT\$400,000

雙方協議事項：
(1) 本報價單經客戶或採購人員簽名或蓋章回傳，視同訂單成立。
(2) 本報價單未含其他可能需要的軟硬體設備與Microsoft授權費用。

上水股份有限公司

杏碩資訊股份有限公司



代表人： _____

代表人： _____

【共通原則】 1. 報修程序： - 華碩品牌(原保固內、保固外)：上水使用者報修 -> 上水陳先生 -> 杏碩團隊檢測後進行初步判斷 -> 由杏碩團隊通知皇家收件與後續流程 - 非華碩品牌(原保固內、保固外)：上水使用者報修 -> 上水陳先生 -> 杏碩團隊做初步檢測 -> 若是DRAM、HDD/SSD、雙北市(外縣市可以寄回總公司)待取得更換設備之後可以由杏碩團隊更換，或是向原始廠商報修 2. 範疇： - 以既有合約數量及標的履行，新增標的雙方另合意之 - 不包含軟體功能諮詢 (但是可以先詢問看看，如果能處理會先確認點數、取得同意之後回覆解決) 3. 外點/到場支援方式： - 優先以遠端連線處理排除問題，若問題複雜需要到場支援時，費用請參考預估表 - 到場交通費用雙方另行合意之 - 外點(台北、新北以外) * 華碩品牌：優先請全省皇家就近提供及時服務 * 非華碩品牌：寄回總公司或寄回維護廠商處理 (參考1. 報修程序) 【點數定義】 - 2小時內可解決之問題 (譬如OA基本使用問題排除)：1點 - 4小時內可解決之問題 (譬如重新安裝作業系統、資料移轉等作業，另包含新增OA設備)：2點 - 超過4小時以上雙方另合意之 【驗收標準】 - 需解決問題才能扣點數 【若點數於期限內用不完】 - 參照業界慣用的作法，若是明年續簽維護合約，沒用完的點數可以展延，最多展延一年	
---	--

項次	類別	子類別	點數	作業內容
1	硬體故障	- 前期判斷 -> 硬體更換 - 目前概略80%已過保	2	1. 若為華碩品牌主機，可以協助由皇家到外點收件 => 杏碩遠端連線檢測 => 提供報價 => 維修(或不維修) => 處理完成寄回，詳細流程如下： (1) 客戶告知要送修 -> 杏碩團隊將客戶的資訊提供給客服的窗口 (2) 客服窗口會告知0800聯絡客戶，確認相關資訊後請快速到府收件 (3) 收件後皇家檢測，直接報價給客戶 (4) 客戶決定維修與否，金流與物流就直接對客戶 (因為多過我們一手之後都會加收處理費，對客戶來說不划算) 2. 若為其他品牌主機：杏碩檢測 => 提供可能的維修方向 => 客戶跑簽呈採購設備 => 杏碩負責重灌或是安裝 (待設備或主機寄回後)
2	作業系統	無法開機	2	- 需持有隨機版授權，重新安裝之必要程序由雙方合意之 (包含作業系統序號、軟體安裝檔、設定方式、加入網域、印表機組態) - 不包含確保使用者資料可用度 (如：原資料無損壞，則協助複製)
3	其他問題	無法收發信件	1	協助排除 (不包含因Internet問題及微軟雲端服務而無法連線)
		無法加入網域	1	協助排除 (不包含因Internet問題)
		無法列印	1	協助排除 (須提供作業系統版本之印表機驅動程式)
		無法登入作業系統 (驗證失敗)	1	協助排除 (不包含因密碼過期或帳戶鎖定，IT維運人員應先確認)
		無法使用其他軟體譬如EDR、Adobe、Office	1	協助排除 (但需提供原始程式安裝檔案及設定方式，以軟體修復或覆蓋方式排除之)
4	其他需求	新增OA設備設定	2	協助設定 (加入網域、設定印表機、安裝雙方合意之必要軟體及設定)
5	網路服務	協助判斷連線問題原因 (local端/ISP端)	2	協助ADSL (光纖)、專線等連線異常排除、報修
		區域網路問題排除	2	協助有線網路、無線網路連線緩慢或異常問題排查
		新增網路設備、防火牆、專線	2	協助設定 (防火牆規則、網路設備設定)
6	Azure雲端服務	VM遠端管理或服務異常	2	協助排除雲端異常問題
		VM備份規則變更	1	協助調整雲端相關設定
		HQ to Azure Site-to-site VPN異常	2	協助排除雲端異常問題
		Subscription IAM權限變更	1	協助調整雲端相關設定
		NSG ACL變更作業	1	協助調整雲端相關設定

報價：一年維護合約40萬(未稅) / 100點