

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

公司聯絡地點：
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遞到府收件 (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 無法加入網域 無法列印 無法登入作業系統(驗證失敗) 無法使用其他軟體譬如EDR、Adobe、Office | 1 1 1 1 1 | 協助排除(不包含因Internet問題及微軟雲端服務而無法連線) 協助排除(不包含因Internet問題) 協助排除(須提供作業系統版本之印表機驅動程式) 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) 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) 區域網路問題排除 新增網路設備、防火牆、專線 | 2 2 2 | 協助ADSL(光纖)、專線等連線異常排除、報修 協助有線網路、無線網路連線緩慢或異常問題排查 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 VM備份規則變更 HQ to Azure Site-to-site VPN異常 Subscription IAM權限變更 NSG ACL變更作業 | 2 1 2 1 1 | 協助排除雲端異常問題 協助調整雲端相關設定 協助排除雲端異常問題 協助調整雲端相關設定 協助調整雲端相關設定 |

報價：一年維護合約40萬(未稅) / 100點