曉吾資訊

個人電腦系統維護保固書

客戶名稱：

中華民國　　年　　月　　日

客戶名稱：　　（以下簡稱甲方）
維護廠商：曉吾資訊有限公司（以下簡稱乙方）

事　　由：乙方承諾針對甲方所購買之指定電腦配備進行免費維護保固，維護保固方式及維護內容茲列於后。

維護與規劃內容

維護作業

叫修及故障檢測

當甲方叫修反映問題時，乙方將依照叫修內容判定故障狀況，並作適當處理：

判定狀況	處理方式
硬體故障	依照「硬體故障」之處理方式。
軟體故障	依照「軟體故障」之處理方式。
系統設定問題	若為相關軟體或硬體之設定不正確、不適當或相互衝突者，則由乙方逕行調整相關設定。

硬體故障維護

當電腦相關硬體零件方式故障或損壞時，依照該硬體的保固狀態，有以下兩種處理方式：

故障狀況	處理方式
硬體仍在保固期限內	依照商品製造商或代理商所約定的保固範圍及保固內容，由乙方以代為收送之處理方式，完成硬體零組件之維修或更換。
硬體已過保固期限	依照商品製造商或代理商所約定的保固期限外處理方式，由乙方以代為收送之處理方式，完成硬體零組件之維修或更換。
硬體無保固	由乙方進行維修或轉送其它維修單位，並以事先向甲方報價的方式酌收或代收維修材料費。

註：上述代為收送的處理過程中，若將產生貨運費、快遞費或其它由第三廠商所收取之費用，在乙方向甲方事先告知且甲方同意後，由甲方負擔。

軟體故障維護

軟體故障將依照下列所區分之軟體性質作不同之處置：

作業系統

本規格書所指定之作業系統如下：

製造商	作業系統名稱
Microsoft	Windows XP Home Edition
	Windows XP Professional

此類軟體所提供的維護內容包括以下：

故障狀況	處理方式
系統設定	進行必要的系統設定與調整以維持甲方之日常操作。
程式錯誤與更新	當作業系統發生程式錯誤（Bug），且該製造商亦針對該程式錯誤發布相關的修正程式，則由乙方維護人員針對該程式錯誤進行程式更新與調整。
部份安裝或重新安裝	當作業系統發生其它錯誤，而該製造商未能對該錯誤提供支援時，則由乙方維護人員進行作業系統部份安裝或重新安裝以嘗試解決此錯誤，但不保證能完全解決。

備註：

1. 使用者所取得之作業系統依照微軟「正版 Microsoft 軟件」的聲明獲得合法的權益保障，本公司將不對於非正版軟體提供功能上的保證。
（http://www.microsoft.com/genuine）。

應用程式

當應用程式發生功能故障或損壞時，依照該程式的保固狀態，有以下兩種處理方式：

故障狀況	處理方式
程式仍在保固期限內	依照軟體製造商或代理商所約定的保固範圍及保固內容，由乙方進行連絡諮詢、索取程式更新、代為調整及設定等方式，完成軟體維修。
程式已過保固期限	依照軟體製造商或代理商所約定的保固期限外處理方式，由乙方進行連絡諮詢、索取程式更新、代為調整及設定等方式，完成軟體維修。

遠端連線維護

經甲方叫修後，且乙方之維護人員判定可以遠端連線方式處理時，則可以遠端連線遙控客戶端的方式進行軟體維護，遠端連線維護可包括以下內容：

故障狀況	處理方式
軟體故障	部分的軟體故障狀況可以遠端連線進行維修。
系統設定	不正確或不適當的系統設定可以遠端連線進行調整。
應用程式操作	甲方使用者操作問題可以遠端連線進行檢測與示範。

遠端連線維護需求

被遙控端之軟體硬須符合以下需求：

需求項目	需求內容
遠端連線軟體	Windows XP Professional 作業或 Symantec pcAnywhere 系列產品
被控端硬體	無特定需求規格
網路環境	甲方被控端需可連接網際網路，且擁有真實 IP 或使用虛擬 IP 但允許虛擬的伺服器通道（Port）通訊。
使用者操作	甲方使用者必須自行查詢連線 IP 並適當的啟動遠端連線軟體

約定期間內相關費用

維護保固約定期間內，下列情況下若發生費用，則須由甲方支付：

1. 指定維護電腦設備之硬體零件故障，且超過一年硬體保固期限而該零件代理商與製造商均不再提供免費硬體保固時，乙方得依照零件代理商或製造商所提出之維修費用均詢甲方維修意願，若甲方同意維修則該維修費由甲方支付，且維修過程中所發生之維修品運送相關費用（快遞費、運送費、維修品檢測費）亦由甲方支付。

日常作業

修補程式更新

不定期更新各項軟體之修補程式以提供更佳之安全性及穩定性，相關修補程式與更新程式如下所列：

項目	內容
作業系統更新	Service Pack 安全性更新 其它修補程式更新
應用程式更新	Office Service Pack Adobe 相關更新 其它相關應用程式更新

驅動程式及韌體更新

驅動程式及韌體程式通常搭配特定硬體來運作。驅動程式與韌體對於硬體配備的運作有其重大的影響，故通常乙方維護人員將視情況及需求來決定更新與否，亦可由甲方之使用者主動要求，驅動程式與韌體的範圍如下所列：

程式項目	程式內容
驅動程式	晶片組驅動程式 網路卡驅動程式 顯示卡驅動程式 印表機驅動程式 等相關硬體驅動程式
韌體與 BIOS	主機板 BIOS 顯示卡 BIOS SCSI BIOS 網路設備之韌體

防毒系統與系統安全維護

目前系統安全的主要問題為電腦病毒（Virus）感染與間諜軟體（Spyware）入侵，為有效阻止病毒感染與入侵，乙方提供以下維護：

程式項目	程式內容
作業系統安全	修補程式更新（Windows Update）與安全性漏洞掃描（Baseline Security Analyz）
間諜軟體防護	Microsoft AntiSpy Malicious Software Removal

網路分析	藉由網路流量、流向進行分析與追蹤網路入侵的跡象（本功能需視甲方所提供的網路設備而定）。
防毒系統更新	病毒碼與掃描引擎更新。
防護紀錄	紀錄個人電腦病毒感染紀錄並發佈於文件或內部網站上。

建置規畫

備份計畫

協助甲方建立適當之備份計畫與備份流程，其中包括如下所列：

項目	內容
備份計畫	定時自動備份設定
	手動備份設定
	備份範圍與備份內容制定
	異地備援基礎規劃
	災害復原基礎規劃

維護設備範圍

設備清單

本合約約定之維護設備包含以下所列之個人電腦。

簡要清單一覽表

桌上型個人電腦　　一台

資訊設備位置

維護標的所屬單位：
維護標的地理位置：

維護方式

到修時效

正常叫修回應時間：叫修後兩個工作天內到達。
緊急叫修回應時間：叫修後一個工作天內到達。

緊急叫修定義

當甲方之資訊環境於一般之日常工作的需求中，已全部或過半停擺無法執行正常操作，例如：

- ✓ 電源無法啟動。
- ✓ 作業系統無法啟動。
- ✓ 主要應用程式（Office、Internet Explorer）無法啟動。
- ✓ 無法列印，且非印表機故障。
- ✓ 無法連接網際網路，且初步研判故障來源並非 ISP（網際網路服務供應商）或 ISP 所提供之設備。

例行維護

甲方得要求乙方於維護保固約定期間內，每月至甲方辦公室之指定維護電腦進行檢測、調整，維護之次數應至少一次。

維護約定方式

約定期間

自中華民國　　年　　月　日起
至中華民國　　年　　月　　日止
共 60 個月

叫修時間

每週週一至週五（不含國定假日與例假日）。
每日上午九點至十二點，下午一點三十分至下午六點整。

叫修方式

以電話、電子郵件等方式向乙方叫修，乙方將開立叫修維護單，並於維護完畢時予甲方簽名確認後則此叫修維護案件結案。

備註

本維護保固服務為隨本公司新機搭配銷售。