

# 鼎新 | ITO Service

營運無間斷 ·  
資訊委外新趨勢

系統性的例行維護，強化企業資訊競爭力  
降低資訊人力成本，提升資訊應用效率

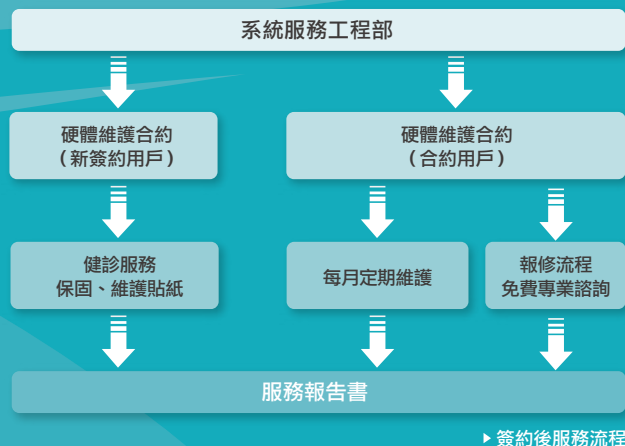


Since 1982

## 單一窗口·全省服務

許多中小企業未編制專職的資訊管理人力，多半由內部稍具IT背景的人員來兼任，非專業的兼任不但造成沈重的工作負擔，一旦牽涉到專業技術能力及領域的問題，往往無法立刻及正確的解決，因而造成企業資訊使用效率下降，造成損失。

透過鼎新 ITO Service 的專業規劃、事前防範與定期保養，來避免資訊問題的產生，如此不僅能降低企業的資訊人力成本，專業規劃以提升資訊應用的效率，使企業更專注於核心業務的營運，有效強化企業競爭力。



▶ 簽約後服務流程

### 一、簽約後服務內容

#### 1-1 服務對象：

針對中小企業，公司資訊設備委託鼎新維護之合約用戶。

#### 1-2 維護時間：

依合約內容，雙方同意於上班時間進行維護服務，週一至週五，上午八時卅分至十二時，下午十三時卅分至十七時卅分(週六、日、國定例假日與鼎新行事曆所訂之休假日及特殊集會時間除外)。

#### 1-3 合約期間服務內容：

1-3-1 合約期間，依合約維護標的設備，由鼎新工程服務部門提供維護服務。

1-3-2 免費提供合約用戶：專業諮詢、健診服務、定期維護、線上報修、電話報修、遠端即時修復、到府服務。

1-3-3 合約期間工程服務人員，對合約用戶所提供服務內容及過程，全部詳實紀錄於服務報告書中。

#### 1-4 保密義務：

雙方因本合約而相互知悉他方之業務機密、專業技術與營業秘密等，均應互負保密義務，任何一方未得他方書面

同意，不得擅自利用、洩漏與提供予第三人知悉及使用，違者應對他方負損害賠償責任，但該資訊已公開或眾所週知者，不在此限。

### 二、每月定期維護說明

#### 2-1 對象：

2-1-1 針對合約用戶，提供每月自動人工到府定期檢查服務。

#### 2-2 目的：

為了持續追蹤合約用戶資訊設備使用狀況，延長機器壽命。

#### 2-3 內容：

2-3-1 軟體方面：針對作業系統問題做排除、作業系統重整與備份建議、用戶資料備份建議、軟體問題做排除、應用程式安裝與相容性做建議。

2-3-2 硬體方面：針對基本硬體做檢測、硬體問題排除、代客購買硬體耗材、協助硬體安裝、驅動程式安裝、組裝電腦硬體報價。

2-3-3 ERP部分：檢查資料是否正常備份、檢查用戶端連線功能是否正常、並協助ERP問題排除。

### 三、報修流程說明

#### 3-1 報修方式：

3-1-1 針對合約用戶提供電話報修及線上報修二種方式。

3-1-2 電話報修：透過撥打報修的服務專線來反應問題。

3-1-3 線上報修：

透過網址<http://www.dsc.com.tw/system/login.asp> 反應問題

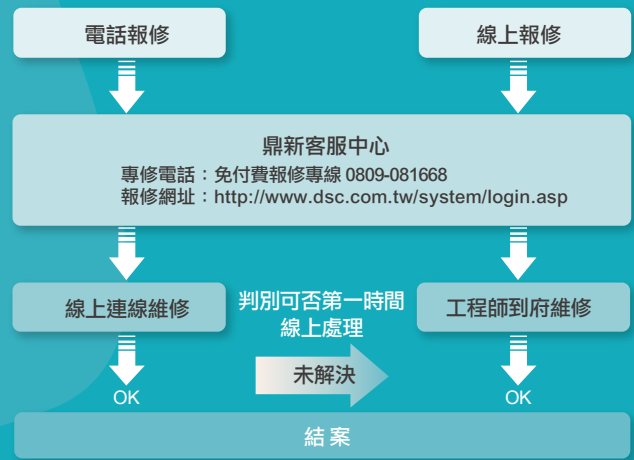
#### 3-2 報修處理方式：

3-2-1 由工程服務人員判別可否第一時間線上處理。

3-2-2 線上處理方式採用遠端連線程式

(如：PCAnywhere、VNC) 提供客戶呼叫主控端程式。

3-2-3 若經判別該問題無法採遠端線上處理時，採用指派工程人員到場維修方式。



▶ 緊急維修及報修流程圖

### 四、鼎新 ITO Service 競爭優勢比較表

#### 競爭優勢(與其他同業比較)

項目	鼎新資訊委外服務	一般電腦維護廠商
服務據點	全省服務據點	大都為LOCAL
工程服務人力	全省超過60人經過完整訓練之工程服務團隊	服務人力缺乏
完整的工程培育	定期教育訓練及升等考試，作為工程師專業的培育搖籃	專業能力不完整
專業證照	具有MCSE、RHCE、CCNA、及OCP...等百餘張專業證照	證照缺乏
廣大的客戶來源	鼎新有超過2萬家以上ERP客戶，提供廣大的客戶來源	無
強大的軟體後援	鼎新具有龐大的軟體開發團隊，可作為強力奧援	無

#### 競爭優勢(服務內容比較)

項目	鼎新資訊委外服務	一般電腦維護廠商
緊急維修	有，不限次數	有，但有次數限制
系統連線復原	有	無
健診服務	有	無
電腦定期維護	有	部分維護廠商有
提供電腦維護報表	有	無
資產管理服務	有	無
提供備用電腦	有	無
資料備份建議	有	無
遠端連線設定	有	無
網路架構圖	有	無
維護標的設備清單	有	無
不限次數線上諮詢	有	或許有，但限次數

## 五、資訊問題委外處理收費標準

服務代號	產品名稱	服務內容主要區分	參考報價 (NTD/台/月)	
L1-S01	伺服器	第一台ERP(Workflow or Smart)主機計價方式，含作業系統及鼎新ERP系統重灌(不含硬體材料、ERP版本更新、資料及重建)	3,000	
L1-S02	伺服器	1. ERP主機第二台以上同時簽約計價(不含第一台)。 2. 非ERP主機計價方式，僅含病毒掃描、硬體故障排除(不含硬體材料)	1,500	
L1-P01	個人電腦	定期維護、作業系統問題處理、硬體故障排除(不含材料費用、資料備份及資料重建。)	8小時到府	250
			4小時到府	350
	網管設備	各式網管設備(UTM、防火牆、路由器、寬頻管理...等)	視機種配備報價	
進階服務	設備租用	伺服器、個人電腦、網路設備租用。	視機種配備報價	
	設備延長保固	伺服器、網路設備、硬體延長保固。	視機種配備報價	
	災難復原演練	利用現行備援備份機制，迅速將主機重新建置復原，資料能正常還原使用。	專案報價	
	ERP資料庫備份還原演練	驗證ERP備份之資料庫是否可正常還原		
	PC Server租借服務	提供PC server 供災難回復演練使用		
	資安環境診斷輔導	1.資訊環境及設備現場環境檢查(設備架構圖) 2.資訊安全及環境問題確認及診斷 3.診斷資安缺失報告 4.提供短、中、長期改善建議 5.提供精美診斷報告書一份		
非合硬體維護約用戶收費		ERP(Workflow or Smart)主機系統重建(次)	40,000 (NTD/台/次)	
		ERP(Workflow or Smart) Client連線重建(台/次)	1,200 (NTD/台/次)	

### 說明:

- ERP軟體客戶在保固期外應另行簽訂軟體合約，ERP相關之軟體諮詢、維護及版本更新等皆不在本辦法之服務範圍內。
- 每月提供壹次定期之服務(包含作業系統漏洞更新及防毒軟體更新檢測、木馬程式掃描)。
- 每月到場服務次數不限，視實際故障狀況而定。(或約定每週固定時間到訪，處理資訊問題。)
- 硬體故障檢測排除，故障零件費用另計。
- 重要資料敬請自行備份(包含個人電腦及伺服器資料庫)。
- 包含軟體安裝(需自備原版軟體)，系統解毒，故障零件代送服務(不含送修過程衍生之費用)。
- 伺服器材料費計算方式：(以下處理方式客戶須先簽訂上表L1-S01或L1-S02任一合約)
  - 原廠保固內：由本公司負責原廠聯繫、送修，不需額外收費。
  - 原廠保固外：得由客戶選擇下列二種方式則一辦理。
    - 與本公司簽訂材料保固延長一年費用。(在硬體未發生故障前，需事先完成簽訂材料延長保固合約)
    - 視實際故障品材料報價另行收費之，於客戶同意零件費用報價後，3天內完成，如遇原廠無法在期間內完成修復，期間所衍生之不預期損失將由使用者自行負擔。
- 其他外部輸出入裝置(如印表機、繪圖機、擷取裝置等)，原廠保固期間內免收調整及設定費用；保固期限外之送修，本公司酌收零件費用，待客戶同意後維修。