

佈線維運計畫

目錄

- 一、 品質保證制度
- 二、 硬體支援及維護
- 三、 軟體支援及維護

一、品質保證制度

針對專案產品供應、安裝、測試、保固、維護之品質保證
具體作法如下:

(一)產品供應

依據客戶之需求及規劃要求,挑選所代理的網路資安相關
設備, 設計最佳的解決方案提供給客戶評選使用。專案產品
供應時程請參考”供貨能力”。

(二)產品安裝及測試

為提供客戶滿意的網路服務品質,從設備選用、設備安裝
測試、設備擴充, 以及網路服務效率與水準等, 皆與原廠服
務團隊參與規劃與建置。以保證網路建置完成後有非常高的
可靠度。安裝網路設備時, 會在事前針對交貨的設備施以非
常嚴格之測試程序,以確認所交設備皆符合或優於客戶之規
格要求:

系統安裝計劃與支援

硬體安裝前環境調查與協調訪問, 主要有:

(1) 機環境調查包含向施工現場單位做專案報告,徵詢施
工現場單位要求,介接設備之設定配合,相關電路狀況,
電力供應狀況。

(2) 與施工現場單位協調硬體安裝位置及相關線路佈放
事宜

(3) 提供施工單位諮詢建議

(4) 協調相關介接設備之設定配合與相互介接啟用之時
程規劃

硬體安裝測試,主要有:

(1) 施工中專人到場監督,解說與協調

(2) 安裝硬體前全盤檢查與環境因素(例如電路,電力,

與計劃介接設備之調定等)確認

- (3) 恢復舊系統狀態的回復程序訂定與確認
- (4) 安裝產品，測試設備功能與系統整合驗收
- (5) 恢復舊系統狀態的回復程序演練

系統軟體安裝測試：

- (1) 軟體安裝專責系統工程師到場協調與規劃
- (2) 恢復舊系統狀態的回復程序訂定與確認
- (3) 系統軟體安裝，功能測試及系統整合驗收
- (4) 恢復舊系統狀態的回復程序演練

啟用到場支援：

- (1) 專人到場解說使用方法與問題解答
- (2) 教導客戶基本故障排除服務
- (3) 確認介接設備之設定調整完成
- (4) 確認新系統啟用準備工作完成與恢復舊系統狀態的回復程序的演練正確
- (5) 啟用新系統，現場監測並確保新系統運作正常
- (6) 恢復舊系統狀態

(三) 產品保固及維護

(1) 產品經驗收合格之日起保固一年，或依客戶要求提供。於保固期間內就產品之硬體部份，免費提供維修，與技術諮詢系統整合服務。

(2) 在保固期限內，將協助更新設備新版 Firmware 或軟體。

(3) 保固期滿後，本公司將主動以書面通知，並建議雙方簽定維護服務合約，由本原供應商繼續提供維護服務，產品維修及保養之方式同上(保固期間內之做法)。

二、硬體支援及維護

保固服務計畫:

- (1) 依據合約要求提供適當的產品保固期,於保固期間內的產品硬體部分,原供應商應負責免費提供維修服務.
- (2) 在保固期限內,原供應商對於支援硬體所必須之新版軟體如 firmware 與系統 image,將主動負責予以更新.
- (3)
- (4) 提供專責的服務工程師之支援服務,與客戶維持良好關係,並隨時了解客戶狀況,提供客戶最即時的服務需求.
- (5) 於保固期間內提供下列保固服務:
 - 電話支援服務
 - 到場支援服務.
 - 提供遠距維護服務

維護服務計畫:

- 1.服務適用於擁有足量備品且對網路發生問題時,無緊急時效要求之客戶。
2. 提供服務項目如下:
 - (1).服務時間：**5x8**，星期一~五，AM09:00 ~PM06:00(國定假日除外)
 - (2).電話諮詢服務：技術諮詢、問題解答(服務時間內)
 - (3).提供必要的硬體韌體與系統軟體更新
 - (4).八工作小時內工程師到場服務
 - (5). 二工作天內提供備品
 - (6). 故障品送廠維修
 - (7). 定期維護

佈線維護範圍：

項次	項目	說明
1	電信	提供設備保固、備品應換、網路故障排除、定期維護、技術諮詢等服務
2	光纜	負責系統軟體之維護、訓練、協調 協助網路連線測試作業 協助應用系統發展、測試作業、協調 負責主機及週邊設備之協調
3	UTP	設備保固、備品應換、網路故障排除、定期維護、技術諮詢等服務，並有教育訓練、規劃網路、緊急應變計劃擬定、網路架構變更、網路管理諮詢等增值服務，

三、軟體支援及維護

保固服務計畫:

- (1) 本公司依據合約要求提供適當的產品保固期,於保固期間內的產品軟體部分,豪勉公司應負責免費提供維護服務.
- (2) 提供專責的服務工程師之支援服務,與客戶維持良好關係,並隨時了解客戶狀況,提供客戶最即時的服務需求.
- (3) 本公司於保固期間內提供下列保固服務:
- (4) 電話支援服務:客戶在操作上,有任何問題,均可以電話詢問豪勉北中南支援專線.
- (5) 到場支援服務:任何軟體上的問題,無法於電話支援服務中解決者,維護人員可因應客戶的需求於要求的時限內,到場支援解決問題.
- (6) 提供遠距維護服務:針對遠距客戶據點,需提供及時的維護服務時,本公司可提供遠距服務,透過事前的規劃於各客戶據點,由維護中心執勤工程師遠程即時判斷改正.

佈線維護服務計畫:

保固期滿後將主動以書面通知客戶,並建議雙方簽訂維護服務合約,繼續提供週全的維護服務。

提供保固、Bug 排除、技術諮詢等服務,並有教育訓練、軟體功能規劃、緊急應變計劃擬定等增值服務,可依客戶狀況選擇服務內容,量身定作。

服務說明如下:

LEVEL1

1. 服務適用於對軟體發生問題時,無緊急時效要求之客戶。
2. 提供服務項目如下:
 - (1).服務時間:**5x8**,星期一~五,AM09:00 ~PM06:00(國定假日除外)
 - (2).電話諮詢服務:技術諮詢、問題解答(服務時間內)
 - (3).八工作小時內工程師到場服務

LEVEL2

- 1.服務適用於對軟體系統發生問題時,無緊急時效要求但需要現場支援之客戶。
- 2.提供服務項目如下:
- 3.包含 LEVEL1 的服務項目:
 - (1). 二工作天內到現場支援
 - (2). 系統 Bug 處理
 - (3). 定期維護

LEVEL3

- 1.服務適用於對軟體系統發生異常,需要快速解決問題,有時效要求之機關或企業客戶。
- 2.提供服務項目如下:

(1).服務時間：**5x13**，星期一~五，AM09:00 ~PM10:00(國定假日除外)

(2).服務時效：(a) 1 小時內電話回應

(b) 2 小時內 Remote Dial in

(c) 4 工作小時內工程師到場服務

(3).電話諮詢服務：技術諮詢、問題解答(服務時間內)

(4).緊急備援計畫擬定與實際演練 2 小時

(5).定期維護

LEVEL4

1.服務適用於需要 7x24 全年無休服務，具時效要求之客戶，如電信業、ISP、IDC、醫院、銀行、半導體廠、跨國性企業等。

2.提供服務項目如下：

(1).服務時間：**7x24**，星期一~日，AM0:00 ~PM12:00

(2).服務時效：(a) 1 小時內電話回應

(b) 2 小時內 Remote Dial in

(c) 4 工作小時內工程師到場服務

(d)工程師到場後 6 小時內修復保證

(3).電話諮詢服務：技術諮詢、問題解答(服務時間內)

(4).定期維護

(8).緊急備援計畫擬定與實際演練 2 小時

(9).協助更改、調整優化軟體系統

(11).軟體系統座談會

(12).災害緊急重建計畫建議及規劃

LEVEL5

1.服務適用於需要 7x24 全年無休服務，需要緊急處理網路異常，快速恢復正常運作，如 ISP、IDC 等以提供網路服務為

營業之客戶。

2.提供服務項目如下：

(1).包含 LEVEL4 項目

(2).服務時效提昇至 2 小時內工程師到場服務

(3).依客戶需求可提供工程師駐點服務(上班時間)