

WinMatrix IT 資源管理系統

軟體更新升級權益說明書

壹、維護範圍

依現行使用之「WinMatrix IT資源管理系統」為系統維護範圍。

一、功能範圍：本系統現行使用(已購買軟體使用授權的功能模組)及維護期間所增修之各項功能規格。

二、使用單位：購買WinMatrix軟體使用授權與更新升級權益的機關。

貳、維護期限

民國○○○年○○月○○日至民國○○○年○○月○○日，為期一年。

參、維護內容

- 一、軟體諮詢：維持本產品之軟體正常運作及相關技術問題回覆。
- 二、程式維護：執行產品程式臭蟲修正之工作。
- 三、軟體更新：產品推出新版本之免費更新。
- 四、軟體分類服務：每月提供已分類完成的軟體分類資料庫更新，經由WinMatrix的介面匯入，可達到自動分類的效果。(Email通知，由客戶端IT管理員自行下載)
- 五、保固期間內，客戶得依實際需要向原廠提出教育訓練與系統健檢的服務需求，並由雙方約訂時間後，提供遠端連線的方式，讓原廠工程師進行遠端連線服務。本項服務每年以一次為限。

肆、維護方式

- 一、軟體諮詢服務：維護廠商之技術人員接獲 貴機關因軟體無法正常使用或不了解如何使用時，以電話、電子郵件、遠端連線等方式進行諮詢服務。
- 二、程式維護服務：貴機關因疑似軟體瑕疵導致無法正常使用，得以書面或電子郵件通知維護廠商，維護廠商（尋求原廠之協助）應於一週內確認是否為產品的瑕疵(除錯過程需要客戶配合提供相關除錯資料，原廠才有辦法順利偵錯)。若是，將進行除錯以修正該項問題(於後續產品新版本中發布)，或如無

法修正則提出替代建議方案。

三、軟體更新服務：保固期間內軟體新版本免費更新，新版本軟體係由原廠發布Email通知 貴單位資訊部門之系統管理人員，由系統管理人員自行下載與自行更新。若貴機關資訊人員無法自行完成WinMatrix系統更新，可與維護廠商預約遠端更新與諮詢的服務。(原廠每年提供一次遠端連線方式的系統健檢或版本更新升級服務)

維護廠商以上列方式執行維護工作完畢後，應交付下列其中一種文件記錄(電子郵件或電子檔形式)予使用單位：

- (一)、電話諮詢服務紀錄。
- (二)、程式維護服務紀錄。
- (三)、軟體更新服務紀錄。

伍、諮詢及維護時間：法定上班日之09:00~18:00。(法定上班日依

人事行政局公告適用於勞動基準法之企業規定為依據)

一、回覆時間與問題分類：

維護廠商在維護期間接獲貴機關故障修護通知時，依以下規定之時間內回覆。

回覆時間：

方式	回覆時間 (自接獲通知時起算的工作時間內)
電話	八小時內
Email	兩天內
遠端協助	雙方依實際狀況，協調約定時間

陸、配合事項

- 一、維護廠商進行瑕疵排除將不限工作天數，直至問題解決為止。
- 二、貴機關於問題發生後應先初步研判問題是否屬硬體、系統軟體、網路或其他軟體影響所造成，若是則應協調相關廠商前往處理。(若有特殊或不可抗力的因素，或需要原廠協助時，則採用遠端連線的服務作業)
- 三、原廠針對產品軟體功能問題進行除錯，需要使用單位配合，利用原廠提供的工具，取得相關除錯資訊提交給原廠，才有辦法進行。

柒、原廠的服務管道

WinMatrix原廠的服務管道如下：

電話：02-2732-9516

Email: support@simopro.com

Fax: 02-2377-1187

產品更新下載: <https://gallery.simopro.com>