

共同供應契約電腦軟體標（案號：LP5-100011）			
廠商編號	11-LP5-8930	廠商名稱	安碁資訊股份有限公司
組別	項次	產品名稱	契約單價
十	3	InspireOz 資訊服務管理平台模組 License	378,959

InspireOz 資訊服務管理平台模組 License

產品簡介

InspireOz 資訊服務管理系統協助客戶利用本平台服務建立內部 IT 標準化流程與量化服務管理的機制。InspireOz 遵循資訊管理最佳實務，並符合國際標準 ISO20000 架構，除確保其所提供的功能符合使用者之需求外，亦可讓客戶在有限的預算下，提昇內部服務的可靠性及可用性，進而達到降低成本、增加營運效能生產力、提升 IT 服務品質的目標。

產品說明

項目	內容說明
產品功能與服務	
流程支援平台基礎 模組 License (採購一套限購一個 模組)	流程支援平台基礎模組種類：(採購一套限購一個模組) <ul style="list-style-type: none"> ● 事件管理模組 ● 問題管理模組 ● 異動管理模組 ● 發行管理模組 ● 簽核管理模組 ● 自動開單 Connector 模組 單一模組使用授權： <ul style="list-style-type: none"> ● 一年授權 8 個使用者帳號 流程設計： <ul style="list-style-type: none"> ● 點數卡 (有效期一年)，每一模組 24 小時
技術支援	
使用問題諮詢	<ul style="list-style-type: none"> ● 5x8 線上 (電話/電子郵件) 提供客戶流程使用問題諮詢 ● 客服電話：0800-286-009

產品授權

產品名稱	授權數量	點數卡
------	------	-----

產品名稱	授權數量	點數卡
InspireOz 資訊服務管理平台模組 License (買法：單一模組 License 軟體使用授權，需搭配購買 InspireOz Server License 軟體使用授權)	單一模組一年授權 8 個使用者帳號	<ul style="list-style-type: none"> 單一模組流程設計點數卡 24 小時

交付項目

InspireOz 資訊服務管理平台 模組 License

- InspireOz 資訊服務管理平台單一模組軟體使用授權
(一年授權 8 個使用者帳號)
- 流程設計點數卡

預期效益

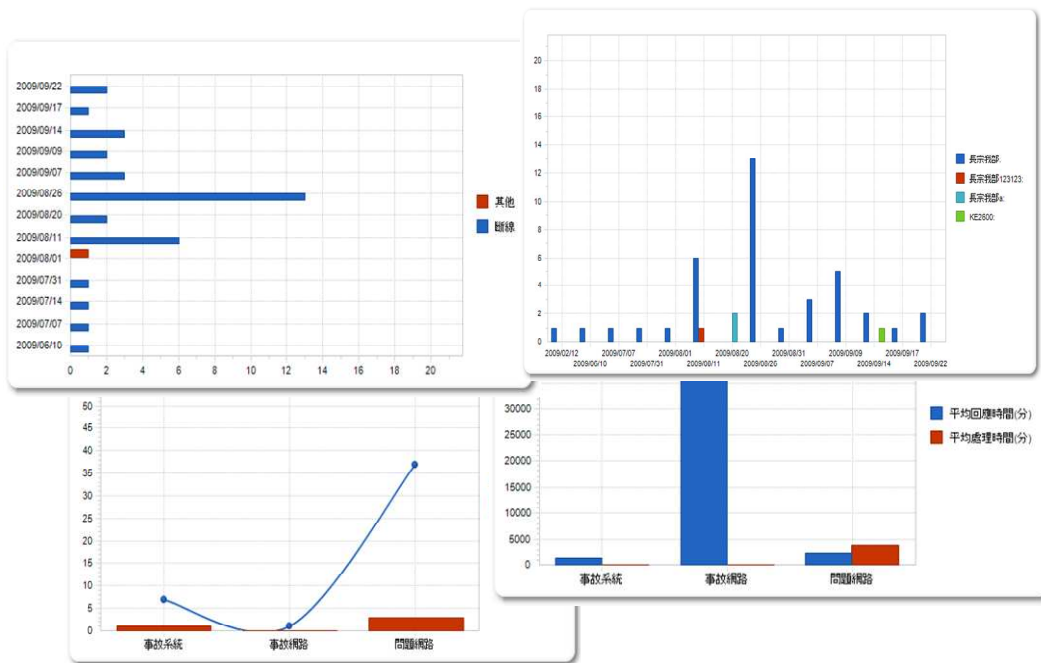
- 採取主動式管理，降低系統服務中斷頻率及提升服務品質
- 整合前端自動偵測系統，降低人工開立事故單的疏忽與錯誤
- 自動化層報機制與服務水準結合，確保達成服務水準
- 營運資料結合報表系統，隨時提供管理分析所需資訊

績效報表範例

報表依據所採購之模組提供

報表模組	報表種類
事件管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事故類別趨勢統計週報表 2. 事故嚴重等級統計報表 3. 事故每日統計趨勢圖 4. 逾期事故單統計 5. 處理人事故量統計報表 6. 處理時效統計報表 7. 初步支援之事件解決比例 8. 事件處理過程提出之意見個數 9. 通報部門統計報表 10. 事故類別趨勢統計月報表 11. 事故次分類統計月報表 12. 單位時間成本報表 13. 服務台回應處理時間 14. 如期結案百分比
問題管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 問題類別趨勢統計月報表 2. 問題類別趨勢統計週報表 3. 問題嚴重等級統計報表 4. 問題每日統計趨勢圖 5. 逾期問題單統計 6. 定義出問題原因之問題比例 7. 定義出解決方案之問題比例 8. 問題正式結案之比例 9. 解決方案追蹤失效比例 10. 重大問題數量 11. 通報部門統計報表 12. 問題次分類統計月報表 13. 單位時間成本報表 14. 服務台回應處理時間 15. 如期結案百分比
異動管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 異動申請總數量 2. 異動緊急程度報表 3. 異動成功比例

報表模組	報表種類
	4. 時間內完成異動之比例 5. 異動拒絕比例 6. 單位時間成本報表
發行管理	1. 發行提出數量 2. 發行緊急程度報表 3. 發行成功的比例 4. 發行失敗數量 5. 單位時間成本報表



聯絡窗口：	
公司：安基資訊股份有限公司	地址：台北市大安區信義路四段 6 號 9 樓
聯絡人：張文棟	電話：(02)2784-1000 #6076
傳真：(02)2784-1092	手機：0956-260-588