

様

OK OFFICE 製 オリジナルシステム

# プログラム運用サポートサービスのご案内



Program & System Design  
**OK OFFICE**

- 企業様 向け
- 個人事業主様・SOHO 様 向け

第 2.1 版 2011 年 09 月 07 日

## はじめに

平素より、当方のオリジナルシステムをご活用いただきまして誠にありがとうございます。さて、昨今のパソコン導入による業務推進の中、急激なハードの進化やオペレーティングシステムの進化に伴い、運用されるシステム（プログラム）も複雑化の一途を辿っております。毎日のように運用され続けているプログラムというものは「システムダウン」や「バックアップミス」は絶対に許されません。また今後も継続して操作方法、及び運用方法に関するサポートを行っていく事は我々の義務であると同時に、今後もより一層追求していかなくてはならない大きな課題でもあります。

当方のオリジナルシステム開発も 20 年の実績を蓄え、これまで製作させていただいたオリジナルシステムにも「レガシー」なもの「最新」のものが存在します。レガシーなオリジナルシステムをサポートするにはレガシーな環境を、また最新のオリジナルシステムをサポートするには最新の環境を「当方側」にも常に用意しておく必要があります、これまでもそうして個々のエンドユーザー様に向けたサポートを行ってまいりました。

昨今のパソコン業務を取り巻く環境の特徴として「5 年の使用も満たない間にパソコンを買い換えるに至る」と言った事があげられます。このような事は 20 年前では考えられない事でした。これはまさにハードの進化、オペレーティングシステムの進化の速さを示すものですが、このような場合、常に「現在運用中のオリジナルシステムが新しいパソコンで動くのかどうか」という事が大きな問題になります。おかげさまで当方のオリジナルシステムも御好評をいただき、「パソコンを買い換えた後でも継続して利用したい」「新しい OS で動作するように改造可能かどうか調べてほしい」などといったご依頼をよく頂くようになりました。これはエンドユーザー様がパソコンや OS による環境変化を強いられる事を拒み、使い慣れたシステムで「今後も一貫した運用を継続していきたい」という意志の表れだと感じております。つまり「ハード、オペレーティングシステムのライフサイクル」は短くなっていても、「オリジナルシステムそのもののライフサイクル」はむしろ伸びている、と言う事に他なりません。これは当方にとっても大きな課題であり、「開発から 5 年・10 年と経過して、なお現役で活躍しているオリジナルシステムの数々」について今後どのようにサポートを継続していけば良いのか、熟慮に熟慮を重ねてまいりました。

その結果、できるだけコストを押さえ、迅速に、そして長く継続してサポートさせていただけるよう、新しいサポートの「形」として、今回の「プログラム運用サポートサービス」をご用意させていただくに至りましたので、ここにご案内申し上げます。

エンドユーザー様にはぜひとも今回の「プログラム運用サポートサービス」をご検討いただき、これからも永きに渡り、当方のオリジナルシステムをご活用いただければ幸いです。

今後とも当方のオリジナルシステムを宜しくお願い申し上げます。

オーケイ・オフィス 代表 岡田 太郎



## プログラム運用サポートサービスとは

現在、エンドユーザー様にてご使用頂いておりますシステム一式を、当方でも常に起動できる状態に保ち（これを「プログラムソースの管理」と言います）、お電話での「操作方法についてのご質問」や「システム改造に関するご相談」など、迅速にサポートさせて頂くためのサービスです。また緊急の場合などに備え、インターネットを通じて当方より直接メンテナンスさせて頂く「オンラインメンテナンス」も可能になります。

- ・ お電話によるプログラム操作の質問などをお受け致します。
- ・ ご利用中のシステムに関する改造のご相談をお受け致します。
- ・ ご利用中のシステムに関する他OSへの対応についてご相談をお受け致します。
- ・ 「オンラインメンテナンス」によって、エンドユーザー様が実際に操作中のパソコンの画面を見ながらご相談をお受けできる様になります。
- ・ 印刷帳票の印字位置に異常が生じた場合などでも、「オンラインメンテナンス」を使用してこちらから修正できます。※但し解決に至るとは限りません。
- ・ 「オンラインメンテナンス」によって、こちらから定期的にエンドユーザー様環境における「ディスク空き容量」「データベース使用容量」「バックアップ処理の成否」を点検致し、異常があればご報告致します。※サーバー（親機）のみの点検となります。
- ・ システムのバグによるプログラム修正が発生した際、「オンラインメンテナンス」が可能な場合に限り、作業料を無料とさせていただきます。
- ・ システム運用中「何故この値になるのかが不明である」「消したつもりのないデータが消えている」などの事象に対し、「オンラインメンテナンス」を使用してこちらから調査させて頂く事が出来ます。※但し解決に至るとは限りません。
- ・ オプションにて、バックアップ一式をインターネットを通じて当方でお預かりするサービス（データバンクサービス）もごございます。※別途料金が掛かります。

※ サポートは当方営業時間内に限ります。営業時間は 平日 AM 9:00 ~ PM 5:00 となっております。土・日・祝日は休業させて頂いておりますのでご了承下さい。

※ 「オンラインメンテナンス」で対応しきれず、やむなく出張による作業が必要になった場合には、別途出張料金が掛かります。ご了承下さい。

※ OSの使用方法、他社製のソフトウェアの使用方法、プリンタの異常、インターネットの設定など、当方のオリジナルシステムの運用に関する事柄以外についてはサポート致しかねます。詳しくは次ページの「プログラム運用サポートサービスの範囲」をよくご確認ください。



## プログラム運用サポートサービスの範囲

サポートの範囲は、あくまで「当方製オリジナルシステム」運用における内容に限らせていただきます。以下の作業などにつきましてはサポートの対象外となりますので予めご了承下さい。

- ・ OSの操作方法に関するご質問、または作業のご依頼
- ・ 他社製のソフトウェアに関するご質問、または作業のご依頼
- ・ インターネット接続、接続設定に関するご質問、または作業のご依頼
- ・ パソコン、周辺機器等の設置、接続、操作などに関するご質問、または作業のご依頼

また、「当方製オリジナルシステム」に関する事案でも、以下の作業などにつきましてはサポートの対象外となり、別途料金が掛かりますので予めご了承下さい。

- ・ プログラム改造のご依頼
- ・ 他のコンピューターへの移設作業やクライアントコンピューターの追加利用
- ・ システムの再インストール
- ・ 出力先プリンタの変更設定作業
- ・ オンラインソフトウェア再設定のための出張

また、「プログラム運用サポートサービス」にご加入いただいている場合でも、やむなく出張による作業が必要になる場合には、別途出張料金が掛かります。ご了承下さい。



## プログラム運用サポートサービスの上限

サポートの上限として、お電話でのご質問、ご相談回数、及び「オンラインメンテナンス」の回数には上限があります。上限を超える場合、別途ご請求させていただく事があります。予めご了承下さい。

- ・ お電話によるサポート 5案件/月 まで
- ・ オンラインメンテナンス 5回/月 まで





## プログラム運用サポートサービスの価格

「プログラム運用サポートサービス」にご加入いただきますと、ご加入月より毎月「プログラム運用サポートサービス利用料」をご請求させていただきます。「プログラム運用サポートサービス利用料」の価格は以下のように算出し決定されます。

$$\text{サービス利用料（毎月）} = \text{システム基礎価格の1\%} \times \text{ご利用パソコン台数}$$

※十円以下は切り上げとなります。

※但し ¥3,200-/台 を下限とします。

なお、初回のみ「オンラインソフトウェア」の製品代金、及び設定費用が掛かる場合があります。詳しくは「オンラインソフトウェアについて」をご覧ください。

「システム基礎価格」とは、ご利用中のシステム開発にお支払頂いた「システム開発料」を基本として決定されます。その後、中規模、大規模な改造が行われている場合には、その「システム改造料」も含んで計算させて頂く事もあります。なお、この「システム基礎価格」は当方にて算出させて頂くものです。予めご了承ください。

仮に「システム基礎価格」を ¥350,000-、ご利用パソコン台数が 3台 であった場合、「プログラム運用サポートサービス利用料」として、**¥10,500-/月**をご請求させて頂く形になります。

なお、サービスご利用期間中に「ご利用パソコン台数」が増えた場合、または運用システムそのものに中規模、大規模な改造が行われた場合には、翌月より新しく再計算されたサービス利用料金をご請求させて頂く事になります。





## オンラインソフトウェアについて

「プログラム運用サポートサービス」を開始されるにあたり、エンドユーザー様にてインターネット環境（ADSL 以上）をご用意いただける場合に限り、「オンラインメンテナンス」サービスをご利用いただけるようになります。「オンラインメンテナンス」とはインターネットを通じて市販のオンラインメンテナンス用のソフトウェア（オンラインソフトウェア）を使用し、こちらから直接エンドユーザー様が操作中のパソコンをメンテナンス出来るようにするしくみの事を言います。

「プログラム運用サポートサービス」にご加入の際には、まず使用する「オンラインソフトウェア」をエンドユーザー様にてご用意していただきます。なお、この「オンラインソフトウェア」の製品代金につきましてもエンドユーザー様にご負担いただく形になります。予めご了承ください。

※「オンラインソフトウェア」の製品代金につきましては、初回のサービス利用料に合算してご請求させて頂く事になります。

※「オンラインソフトウェア」は「オンラインメンテナンス」を利用するパソコンの台数分だけ必要になります。ご利用になる「オンラインソフトウェア」のソフトウェアライセンスに基づいて正しくご利用ください。



## オンラインメンテナンスで使用可能なオンラインソフトウェア一覧

以下の3種類からお選びいただけます。「プログラム運用サポートサービス」ご加入時には以下より選択してお申込みください。

- ・ Symantec pcAnywhere シリーズ（シマンテック製）  
<http://www.symantec.com/ja/jp/business/pcanywhere>



- ・ LAPLINK シリーズ（インターコム製）  
<http://www.intercom.co.jp/laplink/>



- ・ TeamViewer シリーズ（TeamViewer GmbH 製）  
<http://www.teamviewer.com/ja/index.aspx>



## 「オンラインメンテナンス」による定期点検

「プログラム運用サポートサービス」にご加入いただき、「オンラインメンテナンス」が可能な環境にあるエンドユーザー様には、当方より定期的（およそ月に一度程度）にご利用中のパソコンの「ディスク空き容量」「データベース使用容量」「バックアップ処理の成否」を点検させていただく事ができます。

まず、予めエンドユーザー様と取り決めさせていただいた日時に当方よりお電話させて頂き、その後「オンラインメンテナンス」を使用して点検を行います。

点検結果はお電話にてご報告すると共に、メールまたは FAX で結果レポートをお送り致します。点検結果に異常が見受けられた場合はその旨をお知らせ致しますので、万一の事故を未然に防ぐ事が可能になります。

定期点検の対象となるパソコンは、メインのパソコン 1 台のみとなります。メインのパソコンとは、

一台のパソコンのみで運用されている場合はそのパソコン  
複数のパソコン（LAN）で運用されている場合はサーバー（親機）

となります。予めご了承下さい。

「オンラインメンテナンス」による定期点検をご希望のエンドユーザー様は、「プログラム運用サポートサービス」と合わせてお申し込みください。





# 「オンラインメンテナンス」による定期点検報告書（サンプル）

## 定期点検報告書

様

Program & System Design  
  
オーケイ・オフィス  
代表 岡田太郎   
〒599-8261 大阪府堺市中区堀上町151-4  
北野ビル302号  
TEL 072(276)4612 FAX 072(276)4613  
Website : <http://www.ok-office.jp>

### 記

いつもお世話になっております。さて、 年 月 日 ( AM/PM : ) に当方よりオンラインメンテナンスによる定期点検を行いましたのでご報告申し上げます。

なお、今回のオンラインメンテナンスにつきましては、貴社 様にオンライン接続のお願いを申し上げ、点検作業は当方の が担当させていただきました。ご不明な点などございましたら、担当までご連絡下さい。

- 点検対象コンピューター名 :  
ディスク空き容量 :  
  
バックアップ先パス :  
バックアップの成否 :  正 常  異 常 あ り  
理由 (異常ありの場合のみ) :  
  
オンラインメンテナンス動作 :  良 好  異 常 あ り  
理由 (異常ありの場合のみ) :  
  
データベースの種類 :  
データベース名 :  
データベース容量 :  
データベース容量の上限 :  
  
特記事項など :

今後とも宜しくお願ひ致します。

以 上





## プログラム運用サポートサービスの内容についての早見表

		ご加入なし	ご加入あり
出張作業	プログラム修正技術料 プログラム新規開発料 プログラム改造技術料 出張料 出張作業料	有料 有料 有料 ¥6,000 ¥8,000/h	無料 有料 有料 ¥6,000 ¥8,000/h
オンライン作業	プログラム修正技術料 プログラム新規開発料 プログラム改造技術料 オンライン作業料	有料 有料 ¥8,000/h	無料 有料 無料 ※5回まで
電話サポート	電話サポート技術料	¥1,000/件 ※30分まで	無料 ※5案件まで
プログラムソースの管理		なし	あり
オンライン定期点検		なし	あり
データバンクサービス		なし	オプション



## プログラムソースの管理とは

現在、エンドユーザー様にてご使用頂いておりますシステム一式を、当方でも常に起動できる状態に保つ事を言います。エンドユーザー様にて運用中のシステムと全く同じものを当方でも常に維持管理し、当方でそれを起動し確認する事で、お電話による「操作方法についてのご質問」や「システム改造に関するご相談」など、迅速にサポートさせて頂く事が可能になります。

「プログラム運用サポートサービス」にご加入頂けない場合は、一定の期間を以ってサポートを終了し、プログラムソースを完全に破棄致します。当方でプログラムソースを破棄した場合、以後のお電話でのお問い合わせなどにもお答えできなくなりますのでご了承下さい。



## データバンクサービス（オプション）について

当方オリジナルシステムのバックアップ処理を行っていただく際、そのバックアップ対象ファイル群をインターネットを通じて、自動的に当方のFTPサーバーに直接転送して頂く事の出来るサービスです。当方でバックアップデータをお預かりする事で、万一の震災などによるバックアップデータ破損事故などを防ぐことができますようになります。

また、この「データバンクサービス」をご利用になられますと、そのバックアップの成否を定期的にエンドユーザー様にご報告させて頂ける様になり、エンドユーザー様にてバックアップ処理が長期間行わなかったり、バックアップファイルそのものに破損があったりした場合に、こちらからお知らせする事が可能になります。是非ご検討下さい。

データバンクサービス      ¥500 - / 1システム      (月額)

※但し 1ギガ を上限とします。

「データバンクサービス」をご希望のエンドユーザー様は、「プログラム運用サポートサービス」と合わせてお申し込みください。

## プログラム運用サポートサービスの停止（解約）について

この「プログラム運用サポートサービス」について、エンドユーザー様はいつでも停止（解約）が出来ます。当方にお電話等でご連絡を頂き、その旨をお伝え頂ければ結構です。

但し、月の途中でご解約頂いた場合、その月の「プログラム運用サポートサービス利用料」についてのご返金は致しかねます。予めご了承下さい。

当方では万一に備え、停止された日より翌々月の末日までの間「プログラムソースの管理」を継続致します。 例) xxxx年03月20日に停止されました場合、xxxx年05月31日まで

この間にトラブルやメンテナンスが必要になりました場合、任意で「プログラム運用サポートサービス」に再加入できます。但し、このような場合には「そのままサービスをご継続頂いていた」形となり、前回の停止日からさかのぼってサービス利用料をご請求させていただきます。予めご了承下さい。



## プログラム運用サポートサービス申込書 第2.1版

本紙の内容について記載の内容に従い注文致します。 年 月 日

御発注会社名 / 御責任者様名

### サポート条件

システム基礎価格 ¥ —  
ご利用パソコン台数 台 ※複数台の場合は次頁に記載の事  
サービス利用料（毎月） ¥ —  
オンラインメンテナンスの台数 台  
オンラインメンテナンスによる定期点検 希望する（毎月 日頃） 希望しない  
E\_mail : FAX :

### オンラインソフトウェア

- Symantec pcAnywhere シリーズ（シマンテック製）
- L A P L I N Kシリーズ（インターコム製）
- TeamViewer シリーズ（TeamViewer GmbH 製）

### オンラインソフトウェアの準備

- OK-OFFICE（当方）製品代金合計 ¥ —
- エンドユーザー様にて行う

### オンラインソフトウェアインストール、及び設定作業

- OK-OFFICE（当方）出張作業料金 ¥ —
- エンドユーザー様にて行う

### オプション

- データバンクサービス ¥ —

ご請求金額 初回：¥ — 翌月より：¥ —

### 特記事項など

---

本紙の内容について確かにご注文を承りました。

ご利用になるパソコンの コンピューター名 一覧

		コンピューター名	OSの種類	オンラインメンテナンス	定期点検
1	メイン			[ ]	[v]
2	サブ			[ ]	
3	"			[ ]	
4	"			[ ]	
5	"			[ ]	
6	"			[ ]	
7	"			[ ]	
8	"			[ ]	
9	"			[ ]	
10	"			[ ]	
11	"			[ ]	
12	"			[ ]	
13	"			[ ]	
14	"			[ ]	
15	"			[ ]	
16	"			[ ]	
17	"			[ ]	
18	"			[ ]	

本書の取り扱いについて

- ・ 本書に記載されているドキュメント、画像についての他への転載、転用は一切禁止しております。
- ・ 本書を無断で複製する事を禁止します。
- ・ 本書を改変する事は禁止します。
- ・ 重要な個人情報を含んでいる場合があるため、エンドユーザー様の署名、捺印後は外部に漏れないように管理して下さい。


**Program & System Design**  
**OK OFFICE**  
 オーケイ・オフィス  
 代表 岡田 太郎  
 〒599-8261 大阪府堺市中区堀上町151-4  
 北野ビル302号  
 TEL 072(276)4612 FAX 072(276)4613  
 Website : <http://www.ok-office.jp>