

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 2.2 版 2012 年 04 月 24 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」は絶対に許されず、求められる信頼性はより高度なものとなり、それらと並行しながら今後も継続して操作方法や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考え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、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。

オーケー・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

本サービスは、エンドユーザー様にて運用中のシステム一式を、末永く、安全にご利用いただくための様々なサービスの総称です。本サービスは、エンドユーザー様に安心してシステムをお使いいただくため、大きな「3つの柱」を用意し、運用中のシステムにおける将来的な展望を含め、エンドユーザー様と当方との信頼関係を築き上げていくために最も重要で、最も必要なものだと考えます。

ご利用中のシステムが基幹業務に深く関わっていればいるほど、日頃からその信頼性を強く保っておかなければなりません。本サービスはまさにその「信頼性」そのものです。本サービスにご加入いただければ、当方が責任を持って御社のシステムの維持管理をお手伝いさせていただきます。

また本サービスご加入後は、以降のお問い合わせ内容、保守内容について全て記録として残し、例えばハードウェア構成資料等のドキュメント類につきましても「プログラム運用サポートサービス・オンライン照会システム」によってエンドユーザー様と共有する事が可能になります。これにより、過去の作業内容についてエンドユーザー様と共に追跡する事や、またシステム現在の状況に至るまでの経緯などを、間違いなく、かつスピーディに行えるものと確信しております。

本サービスは今後も発展の歩みを止めず、よりいっそうの品質向上を目指して参ります。

本書をご一読頂き、是非とも本サービスへの加入をご検討下さい。

ログイン画面

### プログラム運用サポートサービス オンライン照会システム



◆ユーザーID◆

◆PASSWORD◆

  
Program & System Design  
**OK OFFICE**

Copyright (c) 2011 OK OFFICE All Rights Reserved

ログイン  
ログアウト

---

ユーザー情報  
関連資料閲覧  
サービス履歴照会  
アクセス情報  
Information

---

お問い合わせ  
072-276-4612

受付時間 (平日)  
午前9:00~午後5:00  
土日祝は休業となります

Program & System Design  
**OK OFFICE**

(参考) プログラム運用サポートサービス・オンライン照会システム

※実際とは異なる場合があります。

## プログラム運用サポートサービスの3つの柱

### メリット その1 プログラムソースの管理

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いただきます。

例えば...

- ・ 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。  
※実際の改造には別途費用が掛かります。
- ・ 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。  
※実際の他のOSへの移行には別途費用が掛かります。
- ・ 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、出張や「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。
- ・ プログラムのバグ（不具合）に関する修正について、その修正費用及び出張作業料が無料となります。※システムの改造、追加事案に対する出張料及び作業料は有料となります。

### メリット その2 現状復帰（障害回復）へのサポート

本サービスご加入時のエンドユーザー様の運用環境を記録し、何からの事情でプログラムが起動不能になった場合や、システムの設定が変更された場合など、「ご加入時の環境への復帰」への作業をサポートさせていただきます。

例えば...

- ・ MS-Office 等、システムに必要なプログラム群の再セットアップが必要になる場合、それらの作業料金は無料となります。※ハードウェアセットアップ、及びOSのセットアップは含みません。
- ・ ハードウェアが故障し、新たなハードウェアにシステムを再セットアップする場合（ハードウェアの入れ替え、但し同OSに限る）、それらの作業料金は無料となります。※新規にハードウェアを追加する場合には別途費用が掛かります。
- ・ 印刷帳票の印字位置に異常が生じた場合などでも、出張、または「オンラインメンテナンス」を使用してこちらから現状復帰への作業を行います。※但し解決に至るとは限りません。

次ページに続きます。

### メリット その3 オンラインメンテナンス

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当方指定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。

例えば...

- ・ 「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。
- ・ 「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」により迅速に修正プログラムをお渡しできます。
- ・ 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）もございます。※別途料金が掛かります。

### 本サービスの原則

- ※ 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。
- ※ エンドユーザー様にて緊急を要する事態が発生した場合には、出来る限り早く対応させて頂きますが、事情により即時での対応ができない場合があります。予めご了承ください。
- ※ 本サポートは、プログラムに関する全てのバグへの対処を保障するものではありません。プログラムによる不具合が発生した場合には、エンドユーザー様と対応策を協議の上、各事案に応じてサポートさせていただくものです。
- ※ 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。
- ※ 本サービスは、運用中のプログラム利用によって生じた、あらゆる障害、損害に対して何ら保障をするものではありません。

## 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本サービスの対象外となり、別途料金が掛かりますので予めご了承下さい。

- ・ プログラム改造への**着手** ※ご相談は無料です。
- ・ 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作業
- ・ データの追加作業や更新作業
- ・ 出力先プリンタの変更設定作業 ※ご加入時の仕様と異なる設定に移行する場合
- ・ 他のソフトウェアによって弊社システムがダウンした場合の復旧作業

## 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、お電話による御質問及び御相談回数、出張回数、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
- ・ サポート出張 2回/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。

「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。





## オンラインメンテナンスについて

「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当方指定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。

参考 当方指定のオンラインソフトウェア



なお、オンラインメンテナンスのホスト（当方側）は以下の通りです。

- 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  
 **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>

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	有料	無料
	プログラム新規開発料	有料	有料
	プログラム改造技術料	有料	有料
	出張料	¥6,000	¥6,000 修正案件は無料 但し2回まで
	出張作業料	¥8,000 /h	¥8,000 /h 修正案件は無料
オンライン作業	プログラム修正技術料	有料	無料
	プログラム新規開発料	有料	有料
	プログラム改造技術料	有料	有料
	オンライン作業料	¥8,000 /h	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	可能 ※ADSL以上
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2.2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>

## プログラム運用サポートサービス契約書

\_\_\_\_\_ (以下甲と呼ぶ) と OKOFFICE(代表：岡田太郎) (以下乙と呼ぶ) は、本サービスに関し、次の通り契約する。

### 第1条 (サービスの範囲、プログラムソースの管理)

乙は、甲にて運用中のプログラムソースを乙にて管理し、乙はそれを随時起動、参照可能にしておく事で、甲からの操作問い合わせ、運用相談、改造相談等、本書に記載した条件でのサポートを行う。

### 第2条 (サービスの範囲、現状復帰 (障害回復) へのサポート)

甲にて、システム (またはプログラム) の起動、運用が行えなくなった事態に対し、乙は本書に記載した条件に従い、速やかに現状復帰へのサポートを行う。

### 第3条 (サービスの範囲、オンラインメンテナンス)

甲にて、ADSL回線以上のインターネット環境が整っている場合、かつ甲乙間で「オンラインメンテナンス」についての合意がなされている場合のみ、乙は本書に記載した条件に従い、オンラインメンテナンスによるサポートを行う。

### 第4条 (サポートの時間帯)

本サービスは、乙の営業時間 (平日 AM 9:00 から PM 5:00、土・日・祝日は休業) のみとする。

### 第5条 (サポートの即時対応の限界)

甲にて緊急を要する事案が発生した場合、乙は出来る限り迅速に対応する責任を負うが、乙が遠方に出張中である場合、乙の健康状態が正常でない場合、または乙が他の事案に対してやむを得ず処理を行っている最中など、その事情により数時間から数日後の対応になる場合がある。

### 第6条 (データの管理)

乙が、甲の運用をサポートするあたり、そのデータを観覧する事は必要な事であるが、乙はこのデータの取り扱いに充分注意し、安全に管理する義務を負う。

### 第7条 (乙の守秘義務)

乙は、甲から秘密と指定された事項及び本契約に関して知り得たいかなる機密事項を第三者に漏らしてはならない。

### 第8条 (担当者)

甲及び乙は、それぞれ本件業務の履行に関する連絡、確認を行う担当者を予め定める。甲及び乙は、本件業務の遂行のための連絡、確認等は、原則として担当者を通じて行うものとする。

#### 第9条（報告の義務）

乙が本件業務の履行に支障を生ずる恐れのある事案の発生を知った時は、乙は直ちにこれを甲に報告する。

甲が本件業務の履行に支障を生ずる恐れのある事案の発生を知った時は、甲は直ちにこれを乙に報告する。

#### 第10条（保証範囲）

乙は、いかなる場合も、甲のシステム運用に関して生じた損害について、一切の責任を負わない。また第三者から甲に対してなされた損害賠償請求にもとづく損害についても、乙は一切の責任を負わない。

なお、甲が誤った操作によって生じる全ての損害についても、乙はその責任を負わない。

#### 第11条（サービスの料金）

乙は本サービスの料金を 円 \_\_\_\_\_ /月 と定め、システムの更新（改造、アップグレード）や端末台数の更新がない限り、その料金について変更はされない。但し、システムの更新（改造、アップグレード）や端末台数の更新がなされた場合には、その翌月より甲乙間の協議によって改めて定められた料金に更新される事がある。

乙は、甲より受けた料金について、理由のいかんにかかわらず返金の義務を負わない。

#### 第12条（サービスの解約）

甲は、乙に対し、いつでも本サービスの解約を申し出る事ができる。但し、月の途中で解約の申し出が行われた場合、乙はその月の残りの日数に基づいて勘案された料金についての返金を行わない。

#### 第13条（やむを得ないサービスの停止）

甲による倒産などの業務停止によってサービスの継続が行えなくなった場合には、甲乙速やかに協議し、そのサービスを停止する。

乙の健康に重大な問題が生じた場合、または乙の死亡によってサービスの継続が行えなくなった場合には、甲乙（乙の代理人）速やかに協議し、そのサービスを停止する。

この契約締結の証として本書2通を作成し、甲乙それぞれ記名捺印の上、各自1通保有する。

年 月 日（西暦） 甲

乙