

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**

- フルメンテナンスサポート
- シンプルサポート

第 2.4b 版 2013 年 04 月 12 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」は短くなっている、「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。

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ログイン<br/>ログアウト</p> <p>ユーザー情報<br/>関連資料閲覧<br/>サービス履歴照会<br/>アクセス情報<br/>Information</p> <p>お問い合わせ<br/>072-276-4612</p> <p>受付時間（平日）<br/>午前9:00～午後5:00<br/>土日祝は休業となります</p> <p> Program &amp; System Design<br/><b>OK OFFICE</b></p> | <p>ログイン画面</p> <h3>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</h3>  <p>◆ユーザーID◆<br/><input type="text"/></p> <p>◆PASSWORD◆<br/><input type="password"/></p> <p><input type="button" value="ログイン"/></p> <p><br/>Program &amp; System Design<br/><b>OK OFFICE</b></p> <p>Copyright (c) 2011 OK OFFICE All Rights Reserved</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(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になります。※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 障害回復サポート

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出来ます。
- ・ 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。

### 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の使用法、他社製のソフトウェアの使用法、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ください。

- ・ 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ください。

- ・ 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きます。予めご了承ください。

- ・ 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体系

「プログラム運用サポートサービス」の価格体系は、「システム運用形態」「クライアントの役割」などで分類された2体系に分けられています。

「プログラム運用サポートサービス」の価格体系は以下の通りです。

### フルメンテナンスサポート

- ・ ファイルサーバーとして、またはデータベースサーバーとして独立した「サーバー（親機）」が存在する。※サーバーOSの有無に関係なく、独立したサーバーが存在する場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、各クライアントの役割分担が明確に分かれている場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、各クライアントに接続されたプリンタ等の構成機器が明らかに異なる場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、各クライアントのOSの種類、OFFICE製品群のバージョン等、統一した環境への推進が困難な場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、それぞれのクライアントの使用者が明確に決定され、各御担当者様（オペレーター）の性格等により一貫した（統一された）環境への統合が難しい場合。

など。

### シンプルサポート

- ・ 独立したサーバーの運用を行わず、任意のクライアントにサーバー機能（mdbファイルサーバー、SQLServer等）を兼任させている場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、各クライアントの機能、性質が統一されている場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、各クライアントに接続されたプリンタ等の構成機器が、統一されている場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、各クライアントのOSの種類、OFFICE製品群のバージョン等、統一した環境への推進が可能な場合。
- ・ クライアント台数に関係なく、それぞれのクライアントの使用者が不確定で、どのご担当者様（オペレーター）が、どのクライアントを使用しても、その運用品質に影響を及ぼすことの無い場合。

など。

「フルメンテナンスサポート」の価格体系における実際の価格については、次頁をご覧ください。

「シンプルサポート」の価格体系における実際の価格については、次々頁をご覧ください。



## フルメンテナンスサポート 価格体系の詳細

「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。

まず、システム台数に関係なく、基本パッケージ一式が必要です。

### 基本パッケージ：¥15,000-

- ・ プログラムソースの管理（操作方法やその他のご相談をお受け致します）
- ・ オンライン照会システムのご利用（メンテナンス履歴の照会が可能です）
- ・ バックアップ通知サービス（バックアップの成功/失敗などを当方で管理致します）  
※この基本パッケージにはプログラム不具合の無償修正サービスも含まれます。  
※オンライン照会システムのご利用、バックアップ通知サービスのご利用は任意です

次に、システム台数分のメンテナンスオプション料金が必要です。

### メンテナンスオプション：¥3,500-

- ・ 障害回復（運用中のシステムが不動、または動作不良になった場合の復旧を行います）
- ・ オンラインメンテナンス（インターネットを通じてのサポートを行います）

仮に「システムでご利用中のパソコン（サーバーを含む）」の合計台数が4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」として以下のような計算になります。

基本パッケージ（¥15,000）+メンテナンスオプション料金（¥3,500×4）

の ¥29,000-/月 となります。当サービスは、年間を通じてのサービスとなりますので、合計 ¥348,000-/年 をご請求させていただきます。





## シンプルサポート 価格体系の詳細

「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。

まず、システム台数に関係なく、基本パッケージ一式が必要です。

### 基本パッケージ：¥12,000-

- ・ プログラムソースの管理（操作方法やその他のご相談をお受け致します）
- ・ オンライン照会システムのご利用（メンテナンス履歴の照会が可能です）
- ・ バックアップ通知サービス（バックアップの成功/失敗などを当方で管理致します）  
※この基本パッケージにはプログラム不具合の無償修正サービスも含まれます。  
※オンライン照会システムのご利用、バックアップ通知サービスのご利用は任意です

次に、システム台数分のメンテナンスオプション料金が必要です。

### メンテナンスオプション：¥2,000-

- ・ 障害回復（運用中のシステムが不動、または動作不良になった場合の復旧を行います）
- ・ オンラインメンテナンス（インターネットを通じてのサポートを行います）

仮に「システムでご利用中のパソコン（サーバーを含む）」の合計台数が4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」として以下のような計算になります。

基本パッケージ（¥12,000）+メンテナンスオプション料金（¥2,000×4）

の ¥20,000-/月 となります。当サービスは、年間を通じてのサービスとなりますので、合計 ¥240,000-/年 をご請求させていただきます。



## 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>





## その他のサービスについて

「プログラム運用サポートサービス」にご加入頂いたエンドユーザー様には、他にも以下のようなサービスがあります。

### オンライン照会システム

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ログイン<br/>ログアウト</p> <p>ユーザー情報<br/>関連資料閲覧<br/>サービス履歴照会<br/>アクセス情報<br/>Information</p> <p>お問い合わせ<br/>072-276-4612</p> <p>受付時間（平日）<br/>午前9:00～午後5:00<br/>土日祝は休業となります</p> <p>Program &amp; System Design<br/></p> | <p>ログイン画面</p> <p>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</p>  <p>◆ユーザーID◆<br/><input type="text"/></p> <p>◆PASSWORD◆<br/><input type="password"/></p> <p><input type="button" value="ログイン"/></p> <p>Program &amp; System Design<br/> <b>OK OFFICE</b></p> <p>Copyright (c) 2011 OK OFFICE All Rights Reserved</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

「プログラム運用サポートサービス」にご加入頂いたエンドユーザー様は、インターネットを通じて、いつでも上記のサイトにアクセスし、当方とのお取引に関する履歴や、メンテナンス作業に関する履歴、また、エンドユーザー様のシステムに関する資料などについて、いつでも観覧して頂けるようになります。

### バックアップ通知サービス

システムのバックアップは毎日に重要な処理の一つですが、正しい手順で行っていただいていたとしても、その成否についての明確な判断難は非常に難しいものです。「プログラム運用サポートサービス」にご加入頂いたエンドユーザー様は、その成否などについての情報を当方に送って頂く事が出来ます。

これは「バックアップ処理」と同時に、その成功/失敗の情報や、バックアップ先の空き容量などを随時 OKOFFICE に送信する仕組みです

OKOFFICE は、送信して頂いた情報を元に、バックアップが失敗していれば、直ちに対策を致します。また、「長期にわたってバックアップ情報が送られてこない」場合には、正しくバックアップをして頂くように促します。



## 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、障害回復案件は無料<br>但し2回/月まで    |
|             | 出張作業料                 | ¥8,000 /h           | ¥8,000 /h 修正案件、障害回復案件は無料<br>但し2回/月まで |
| 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           | ¥8,000 /h 修正案件、障害回復案件は無料<br>但し5回/月まで |
| 電話サポート      | 電話サポート技術料             | ¥1,000 /件<br>※30分まで | 無料 ※5案件/月まで                          |
| プログラムソースの管理 |                       | なし                  | あり                                   |
| オンラインメンテナンス |                       | なし                  | あり                                   |
| オンライン照会システム | お取引履歴照会<br>メンテナンス履歴照会 | なし                  | 使用可能                                 |

### 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、当方でそれを随時起動可能にしておく事で、お電話による「操作方法についての質問」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、当方での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。





## プログラム運用サポートサービスの更新について

この「プログラム運用サポートサービス」について、そのサポート期間を延長（更新）する場合は、満期日の一ヶ月前を期限として、当方とエンドユーザー様の同意に基づいた合意が必要です。当方とエンドユーザー様の双方、または一方でも更新の意思がない場合、この「プログラム運用サポートサービス」は満期日を以って解約となります。

「プログラム運用サポートサービス」のサービス期間満期を迎える前に、必ず当方から更新に関するご相談をさせていただきます。その後、当方とエンドユーザー様の同意に基づき、その合意が得られた場合には、「プログラム運用サポートサービス」は「プログラム運用サポートサービス契約書」を新たな発行した上で、サービスの継続となります。



## 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、年間の途中でご解約頂いた場合でも、その残月の「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 2.4b 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

サポート体系 フルメンテナンスサポート シンプルサポート  
サービス期間 年 月 日 ~ 年 月 日 (ヶ月)  
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 ¥ -

### 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 | サーバー |
|----|-----|----------|-------|-------------|------|
| 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、障害回復サポート)

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、速やかに障害回復のサポートを行う。

### 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も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 \_\_\_\_\_ -/ \_\_\_\_\_ ヶ月 と定め、システムの更新（改造、アップグレード）や運用体系の変更がない限り、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）や運用体系の変更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、年間の途中で解約の申し出が行われた場合、乙はその年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は一切行わない。

#### 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