

Plaza-i プラットフォーム・サポートサービス

PPSS

ご案内書

2018年12月

株式会社 ビジネス・アソシエイツ

1. サービスの目的

- 1) Plaza-i の安定稼働
- 2) Plaza-i トラブルの解決
- 3) Plaza-i 障害発生時の迅速な復旧

2. サービスの種類

No	種 類	内 容
1	コールセンター・サービス	トラブル・障害の受付
2	ヘルプデスク・サービス	操作方法の説明、予防保守情報提供
3	障害二次切り分けサービス	トラブル・障害の解決の為の技術調査
4	マルチ・ベンダー・サービス	メーカーサポートとの交渉
5	オンサイト障害復旧サービス	技術者訪問による障害復旧作業（有償）
6	リモート支援サービス	上記に関するタイムリーなサポートの提供

3. サービスの範囲

1) 内容

- 弊社が提供した Plaza-i プラットフォームに関するトラブル・障害をなるべく発生させない（予防保守）、発生した場合は迅速に復旧させる（障害復旧）ためのサービスです。
- 「トラブル・障害」とは、弊社が提供した Plaza-i プラットフォームが、通常の使用環境において、弊社が正常と想定する機能を提供できなくなった状態を指します。
- 「弊社が提供した Plaza-i プラットフォーム」とは、Plaza-i システムを稼働させるために、弊社が選択・設計・提供した IA サーバー、OS(Windows)、Oracle、バックアップ機構、RDS 環境、スイッチ等の情報システム一式を指します。

2) 障害の例

- Plaza-i サーバーが故障した。
- Oracle が起動せず、Plaza-i が利用できなくなった。

3) トラブルの例

- レコード件数が多くなったためか Plaza-i の特定の画面で Oracle エラー (ORA-XXXX) が発生することがある。再現性は無い。
- Plaza-i が急に遅くなった。
- バックアップがうまく出来ていないようだ。
- Windows Update したら Plaza-i の画面表示がおかしくなった。
- 特定の端末から Plaza-i が使えない。
- RDS で Excel 印刷時にセキュリティの警告が表示される。

4. コールセンター・サービス

1) 内容

- 弊社が提供した Plaza-i プラットフォームに関し発生した全てのトラブル・障害の報告を受け付けさせていただきます。
- 別紙「Plaza-i プラットフォーム・サポートサービス開始確認書」に示すサービス提供時間帯には、必ず、トラブル・障害の報告を受け付けることの出来る人員を弊社にて配置し、対応させていただきます。
- 本サービスに基づき、口頭、メール等により貴社ご担当者様に対応策を指示させていただきます、トラブル・障害の解決を試みます。
- 解決できない場合、もしくは、その方法では解決できないと弊社が判断した場合は、リモート支援サービス等の次のステップのサービスを実施させていただきます。

2) 意義と効果

- アプリケーションである Plaza-i のサポート契約を締結していただいていますので、本サポート契約を締結していただくことにより、貴社は Plaza-i 業務システムに関する、ソフトからハードまで、ありとあらゆるトラブル・障害を復旧・解決するための専門家による第一窓口を確保したことになります。
- この窓口がなければ、貴社担当者の貴重な時間が浪費されるばかりか、障害はいつまでたっても復旧せず、業務停止による損害額が拡大することさえ考えられます。
- アプリケーション提供会社である弊社が本サービスを提供することにより、Plaza-i に関するトラブル・障害であれば、原因は何であれ、まず弊社に連絡していただければ対応が保証されるという、力強いバックアップを得たことになります。
- 本サービスはプラットフォーム、すなわち Plaza-i を稼働させるため弊社が自信を持って提供したサーバー等に関するトラブル・障害受付サービスですので、(アプリケーションにおけるインシデントのような)回数制限はありません。

3) 留意事項

- 本サービスをお受けになっていないお客様の場合、弊社 Plaza-i “アプリケーション” サポートの担当者にご連絡いただいても、弊社がサポートしていないプラットフォームに関するトラブル・障害は当然のことながらサポートいたしかねますのでご留意下さい。

5. ヘルプデスク・サービス

1) 内容

- 弊社が提供した Plaza-i プラットフォームそのものに関する、弊社が想定する通常の範囲内での、使用方法のご説明。
- 弊社が提供した Plaza-i プラットフォームそのものに関し、貴社以外で発生した既知の問題点のお知らせと、対応策のご案内。

2) 意義と効果

- 月次の訪問等を実施する高価なサービスと異なり、本サービスを合理的な価格で提供させていただくためには、貴社ご担当者の協力が欠かせません。
- 即ち、バックアップテープの交換、ビル電源工事時の電源のオンオフ、サーバー並びにオラクルの再起動手順、等のシステムを日常運用する上での基本的な操作に関し、貴社ご担当者に使用方法を体得して頂きます。
- Plaza-i プラットフォーム・サポートサービスご加入ユーザー様向けに弊社ノウハウの詰まった Plaza-i プラットフォームユーザーズガイドを提供させていただきます。
- また、予防保守サービスの一環として、Windows Update を適用すべきかのご案内、メーカーの情報提供に基づくサーバーのファームウェアのアップデートの案内等をさせていただきます。

6. 障害二次切り分けサービス

1) 内容

- コールセンター・サービス、並びに、弊社が想定する合理的範囲内でのリモート支援サービスを経てもトラブル・障害が解決しない場合、専門の技術者をアサイメントし、調査にあたさせます。
- 必要に応じ、リモート支援サービス、もしくは、オンサイトでの調査作業を実施します。
- 調査の結果、障害の原因が、他社の提供した機器、ネットワーク、ソフトウェア等であり、弊社提供のプラットフォームが原因ではないと判明した場合は、実施した調査時間に技術者のチャージレートを乗じた金額（時間報酬）を請求させていただきます。
- またリモートアクセス環境が構築されていない、または稼働していないため、オンサイトの調査が必要となった場合は、理由の如何を問わず、時間報酬を申し受けます。

2) 意義と効果

- 本サービスは Plaza-i プラットフォームに関しては数多くのトラブル・障害サポートを実施している弊社のサポートでも解決できなかった場合ですので、結果として、弊社提供の Plaza-i プラットフォーム以外の原因であったというケースも発生します。
- しかし、弊社では、Plaza-i に関するトラブル・障害は全て弊社にて受け付けるというモットーの元、貴社ご担当者の許可を得て、問題解決のために調査を実施致します。
- 今日の複雑なコンピュータシステムにおけるトラブルでは、障害がたらい回しになり、問題解決が遅れるケースが多い中、基幹業務システムである Plaza-i を開発・ソリューション提供する会社だからこそ実施可能なサービスといえます。

3) 有償となる例

- Plaza-i の月次処理が突然実行できなくなった。経理担当者は Plaza-i の（アプリケーション）サポートを受けたが原因解明できなかった。リモート支援サービスにより技術者が Plaza-i サーバーに入り込んでアラートログを調査したところ、Plaza-i サーバーに弊社の許可無く、他社のエンジニアがソフトをインストールし、それが原因であることが判明した。

7. マルチ・ベンダー・サービス

1) 内容

- トラブル・障害発生時に、Plaza-i プラットフォームの提供メーカー及びクラウドサービスベンダーとの窓口を弊社が担当することにより、迅速な障害復旧を実現するサービス。

2) 意義と効果

- 弊社が提供した Plaza-i プラットフォームについては、必ず、HP 社、オラクル社等、各メーカー様との保守契約をしていただいております。
- ところが、実際の障害発生時にメーカーのサポートを短時間で適切に受けるためには、相当程度の技術知識が必要とされます。
- 一般的に、日常業務を抱える貴社ご担当者では、特にトラブル・障害発生時に、メーカーのサポートを苦勞なく、短時間で受けることは非常に困難と言えます。
- 本サービスは、障害発生時のメーカーとの窓口を、技術知識があり、障害復旧の経験が豊富な弊社が担当することにより、メーカーによる迅速かつ適切なサポートを引き出し、結果、迅速な障害復旧を実現するものです。
- HP 社認定資格、オラクル社認定資格を有する弊社技術者ならではのサービスといえます。

8. オンサイト障害復旧サービス

1) 内容

- 御社（もしくはデータセンター等）に技術者を派遣して行う障害復旧サービス。
- 基本的に理由の如何を問わず別途有償のサービスとなります。

2) 意義と効果

- 本サービスは障害を復旧するというサービスの内容と同時に、オンサイトで実施するというサービスの提供方法を示しています。
- まず、有償とはなりますが、実際に事故が発生した場合に、責任もって復旧作業をさせていただきます。
- 業務継続性（Business Continuity）を担保する基本条件である「復旧作業（Disaster Recovery）を担当する技術者を確保している」と言うことです。
- さらに、有償とはいえ本サービスは、リモート支援や電話もしくはメール等の通信手段によっても問題が解決しない場合は、エンジニアを派遣しても問題解決をするという弊社の力強い意思表示であり、貴社にとっては万が一のトラブル発生時の心強いバックアップを確保しているという意義があります。

3) 例

- Plaza-i サーバーが故障し、バックアップしていたテープから復旧作業が必要となった。サーバーはメーカーが復旧した後、弊社技術者が、バックアップテープからデータを復元し、Plaza-i サーバーの復旧を確認した。
- 障害二次切り分けサービスにより、他社システム会社のソフトウェアが障害の原因であることが判った。そのソフトを除去するのはその会社の役目であるが、サーバーの再起動などが必要であり、彼らも単独では実施できない。貴社ご担当者の要請を受け、弊社技術者が訪問し、他社システム会社担当者の作業に立ち会い、Plaza-i サーバーの再起動を行い、正常稼働を確認した。

4) 留意事項

- 本サービスに加入されていないお客様の場合は、私どもはそのお客様のシステム環境を把握していないため、復旧作業は非常に危険な作業となり、たとえ有償でもお受けできませんのでご留意下さい。
- 他社を含めたトラブル、もしくはその他社が原因と思われるトラブルの場合でも、あくまで貴社のご要請に基づき、弊社は訪問作業を行いますことご留意下さい。従ってご請求は貴社に対しさせていただきます。

9. リモート支援サービス

1) 内容

- 弊社から貴社へVPN回線によるリモートアクセスサービス（RAS）を利用した技術サポート。
- 基本的には、本調査による作業時間はコールセンター・サービス同様、原因が他社にある場合を除き、基本年間サポート料に含まれます。

2) 意義と効果

- 本サービスは、サービスの内容と言うよりも、サービスの提供方法です。
- しかし、リモートサービスによるサポートは、弊社のサポート担当者が弊社にいながらにして、貴社のサーバー等にアクセスすることにより、非常に短時間に障害の内容を識別し、問題点を発見し、さらに解決策の実施までも弊社にて実行できる可能性があります。
- これにより貴社ご担当者の貴重な時間を無駄にすることなく、また、有償のオンサイトサービスを受けることなく、障害を短時間で復旧できる可能性が高まります。
- 従って、リモートアクセス環境（RAS）が構築されていることが、本サービスを受ける上での必須条件となります。
 - RAS環境構築自体のサービスも別途実施しておりますので、貴社にてご準備できない場合には、ご用命下さい。

10. 留意事項と本サービスに含まれない事項

1) 留意事項

- ① バックアップは貴社の責任において必ず事前に、確保していただくことを前提としております。弊社担当者の操作ミスによってデータが失われた場合、当該バックアップからの復旧は弊社にて実施致しますが、バックアップが正しく取られていない等の原因によって復旧できない場合、また、復旧そのものに時間が掛かり通常の営業時間内で復旧できない場合、等、弊社は復旧に関しいかなる損害も賠償いたしません。
- ② 弊社への通知を伴わず実施した各種ソフトウェア・ドライバー類のバージョンアップに関しては、サポート対象外となることがあります。
- ③ 再現性のないトラブルについては、弊社技術者の判断にて、調査を終了することがあります。
- ④ 弊社は本サービスの実施にあたり合理的な範囲で最善の努力を尽くすものとしませんが、対象となる全てのプログラム・プロダクトの不具合及びその他の瑕疵が訂正されること並びに対象となる全てのプログラム・プロダクトが正常稼働し続けることを保証するものではありません。また、本サービスは問題の解決や障害の復旧を必ずお約束する保証サービスではありません。
- ⑤ Oracle 年次保守につきまして、Oracle 社サポート体系変更に伴い、保守料金値上やサービス提供方法に変更が生じる事が御座います。
- ⑥ 本サポートサービス料金につきましては、サポート内容の変更や社会情勢等の影響により値上げ等変動が生じることが御座いますので、予めご了承下さい。

2) 本サービスに含まれない事項

- ① 本サービスには、システム・コンサルティング業務、システム新規追加導入サポート、プログラム開発業務等は含まれません。
- ② 設計変更を伴う設定変更作業は別途有償作業となります。
- ③ インポート・エクスポート作業、オラクルチューニングなど、一般的な性能向上並びに性能測定作業は別途有償作業となります。
- ④ 長期間に亘る再現テスト等は別途有償作業となります。

3) コールドスタンバイ機追加の場合

- ① コールドスタンバイサーバに Oracle を構成する場合 Oracle ライセンスと Oracle 年間保守は Server 単位で必要となる為、追加購入が必要です。OracleSE2 ライセンスの最小購入数は 10 ライセンスからとなります。
- ② コールドスタンバイサーバの PPSS 費用はメインサーバの PPSS 費用の 20% を最低料金とした個別見積りによるご提示となります。

11. サービス契約の申し込みと開始

- 1) サービス契約の申し込みと開始に関しましては、本書末ページ、補足資料、(Plaza-i プラットフォーム・サポートサービス開始確認書)をもって、サービス契約の開始とさせていただきます。
- 2) 契約期間に関しましては、プラットフォーム稼働開始日から1年間とさせていただきます。また、Plaza-i アプリケーションサポートサービス同様に、1年間単位でのご請求となり、月割りはお受け出来ませんので予めご了承下さい。

12. サポートの継続

- 1) サポートの継続を希望しない場合には、該当基準日の1ヶ月前に株式会社ビジネス・アソシエイツに「サポート契約解除通知・確認書」を郵送頂きますようお願い致します。
- 2) サポート解除の通知がない場合には、サポートは自動的に継続とさせていただきます。

補足資料：

Plaza-i プラットフォーム・サポートサービス開始確認書(サンプル)

年 月 日

株式会社ビジネス・アソシエイツ殿

会社名 _____

役 職 _____

氏 名 _____ (印)

下記の通り、Plaza-i プラットフォーム・サポートサービスを申し込みます。(以下、弊社とは(株)ビジネス・アソシエイツ、貴社とはサポート対象のお申し込み会社様を示します。)

記

サポート対象	弊社が構築した Plaza-i プラットフォーム 貴社責任者氏名： _____ 貴社担当者氏名： _____
サービス開始日	年 月 日
サービス料金	円
サポート期間・支払方法	サービス開始日より1年間（開始月前月末までの前払となります。）
サービス内容	「Plaza-i プラットフォーム・サポートサービスご案内書」の通り 1. コールセンター・サービス 2. ヘルプデスク・サービス 3. 障害二次切り分けサービス（都度時間報酬） 4. マルチ・ベンダー・サービス 5. オンサイト障害復旧サービス（都度時間請求） 6. リモート支援サービス
サービス提供時間	土日祝祭日、年末年始（日程はニュースレターにてご連絡）を除く弊社営業日 9:00 - 12:00 / 13:00 - 18:00
サポートの継続	サポートの継続を希望しない場合には、サービス開始日の前々月末までに株式会社ビジネス・アソシエイツに「サポート契約解除通知・確認書」株式会社ビジネス・アソシエイツに「サポート契約解除通知・確認書」を郵送するものとします。通知がない場合には、サポートは自動的に継続します。請求書は同様に発行されます。いかなる場合にも、サポート料の返還は致しません。また、年の途中で解除をされる場合であっても月割りでのお支払いや値引きは一切出来ませんので予めご了承下さい。

次ページに続く

<p>サービス提供条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① プラットフォーム稼働開始日（納品確認日付）からサービスは開始し、稼働後途中からの申し込みは出来ません。 ② サービス料金は年1回の前払いであり、いかなる場合においても、中途解約や料金の返還は致しません。また、Plaza-i アプリケーションサポートサービス同様に、1年間単位でのご請求となり、月割りはお受け出来ませんので予めご了承下さい。 ③ Plaza-i プラットフォームを構成するハードウェア・ソフトウェア並びにそれらの保守契約は弊社から調達する必要があります。即ち、弊社外調達部分についてはサポート対象外となります。他社構築の仮想環境（VM）・クラウド環境に関しての扱いも、弊社外調達機器と同等となります。ただしオラクル社ライセンスに関しては、調達経路は問題と致しません。正規なライセンスを保有し、かつ有効な年次サポート契約を持ち、常に最新バージョンのメディアが準備できる事、弊社からオラクルサポートに問合せ出来る事が条件となります。 ④ 貴社ネットワーク環境による要因で生じるトラブル・不具合に関しましては、貴社にてご対応をお願い致します。弊社対応は問題の切り分けまでがサポート範囲となります。 ⑤ オンサイトサポートを要請する場合には、移動時間も含めた作業時間に対し、PPSS 契約ユーザ様に対しては、（原則¥18,000/時間）の技術者チャージレートを乗じた請求となります。 ⑥ サービスは、「サポート対象」の欄に示す、貴社責任者並びにご担当者に対して実施されるものであり、ご担当者様のご協力を前提とするものです。 ⑦ サービス提供のために必要な装置、ソフトウェア、アクセス権限等は貴社負担にて弊社にご提供いただきます。
<p>留意事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① バックアップは貴社の責任において必ず事前に、確保していただくことを前提としております。弊社担当者の操作ミスによってデータが失われた場合、当該バックアップからの復旧は弊社にて実施致しますが、バックアップが正しく取られていない等の原因によって復旧できない場合、また、復旧そのものに時間が掛かり通常の営業時間内で復旧できない場合、等、弊社は復旧に関しいかなる損害も賠償いたしません。 ② 弊社への通知を伴わず実施した各種ソフトウェア・ドライバー類のバージョンアップに関しては、サポート対象外となることがあります。 ③ 再現性のないトラブルについては、弊社技術者の判断にて、調査を終了することがあります。 ④ 弊社は本サービスの実施にあたり合理的な範囲で最善の努力を尽くすものとしませんが、対象となる全てのプログラム・プロダクトの不具合及びその他の瑕疵が訂正されること並びに対象となる全てのプログラム・プロダクトが正常稼働し続けることを保証するものではありません。また、本サービスは問題の解決や障害の復旧を必ずお約束する保証サービスではありません。 ⑤ VMware, Xenserver, Hyper-V 等の仮想環境での稼働実績はありますが、Plaza-i 稼働のベースであるオラクル社データベース製品サポートが、自社仮想製品を除き正式サポートを表明していないため、実マシン上で再現しない問題に関してはサポート対象外となる場合も御座います。 ⑥ Oracle 年次保守につきまして、Oracle 社サポート体系変更に伴い、保守料金値上やサービス提供方法に変更が生じる事が御座います。

次ページに続く

<p>本サービスに含まれない事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 本サービスには、システム・コンサルティング業務、システム新規追加導入サポート、プログラム開発業務等は含まれません。 ② 設計変更もしくは運用変更を伴う設定変更作業は別途有償作業となります。 ③ インポート・エクスポート作業、オラクルチューニングなど、一般的な性能向上並びに性能測定作業は別途有償作業となります。 ④ Oracle バージョンアップ、P S R適応は別途有償作業となります。 ⑤ 長期間に亘る再現テスト等は別途有償作業となります。
<p>その他の条件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① P P S SはP A S S (Plaza-i アプリケーションサポートサービス) と共にPlaza-i 稼働環境維持のための必須契約であり、単独で契約あるいは解除の出来ないものです。 ② 本申込書に示すサービス料金は弊社判断にて改定することがあります。 ③ サービス料金の振込手数料は貴社にてご負担下さい。 ④ コールドスタンバイサーバに Oracle を構成する場合、Oracle ライセンスと Oracle 年間保守は Server 単位で必要となる為、追加購入が必要です。OracleSE2 ライセンスの最小購入数は 10 ライセンスからとなります。 ⑤ コールドスタンバイサーバのPPSS費用はメインサーバのPPSS費用の20%を最低料金とした個別見積りによるご提示となります。
	<p>その他、本サービスの内容は、「Plaza-i プラットフォーム・サポートサービスご案内書」記載の通りとします。</p>

以上