

メンテナンス契約

ネットワーク管理前提条件

社内サーバ保守契約をされているお客様へ

社内のパソコンに無断でソフトをインストールして、他のパソコンやソフトの動作がおかしくなる事例が発生しています。こういったことが再発しないよう、また今までこういったことが発生していないお客様についても、新しくサーバやソフトなどを導入するときには、ネットワークのルールに添うように作業する必要があります。

社内サーバ保守契約をされているお客様においては、ネットワークの管理についても弊社が行わせていただいている場合が多いです。ネットワークの管理を含め、保守契約をされているお客様へ以下の点をご確認させていただけないかと思います。

1. サーバ管理の責任者と、責任の切り分け
2. ネットワーク管理の責任者と、責任の切り分け
3. クライアント管理の責任者と、責任の切り分け

1. および 2. については、弊社となるお客様が多いかと存じます。3. については改めてご確認ください。また、必要があるかと存じます。

1. および 2. について

■ 基本責任

弊社で行わせていただく場合、以下の責任を負います。

- ・ ハードウェアの動作
- ・ OS の動作
- ・ ネットワークの動作
- ・ 汎用ソフトウェアの動作

例として、Oracle ベースの業務サーバの場合は、ハードウェアがサーバマシン、OS が Windows2003 Server、ネットワークが TCP/IP、汎用ソフトウェアが Oracle となります。

■ 包括的な責任

上の内容に基づき、この上にアプリケーションソフトなどの付加システムを構築し、それを含めた包括的なシステムの動作保障として、SLA(サービス品質保証) を行わせていただくこととなります。

SLA を行う条件として、付加システムについて以下の要件を必要とします。

- ・ ネットワーク要件を明らかにしていただくこと。
 - ・ (ポート番号と帯域を明らかにしてください)
- ・ ソフトウェアの再インストールの手順を明らかにしていただくこと。
 - ・ (お客様、ないし弊社にてクリーンインストールを行うということが前提です。そうでなければトラブル時にはスポットでサービスを要請する前提となります)

- ・データの完全バックアップよりの復元の手順を明らかにしていただくこと
- ・データの容量見積りを明らかにしていただくこと。

なお、付加システムのうち、今までに弊社が設定致しました内容については、保守、トラブル時の対処は既に保守契約内容に含まれておりますので上記条件は必ずしも必要ではありません。

3. について

■ 基本責任

3. についても同様に、弊社で行わせていただく場合、以下の責任を負います。

- ・ハードウェアの動作
- ・OS の動作
- ・ネットワークの動作
- ・汎用ソフトウェアの動作

■ 包括責任

上の内容に基づき、この上にアプリケーションソフトなどの付加システムを構築し、それを含めた包括的なシステムの動作保障をとして、SLA(サービス品質保証) を行わせていただくこととなります。

SLA を行う条件として、付加システムについて以下の要件を必要とします。

- ・ネットワーク要件を明らかにしていただくこと。
 - ・(ポート番号と帯域を明らかにしてください)
- ・ソフトウェアの再インストールの手順を明らかにしていただくこと。
 - ・(お客様、ないし弊社にてクリーンインストールを行うということが前提です。そうでなければトラブル時にはスポットでサービスを要請する前提となります)
- ・データの完全バックアップよりの復元の手順を明らかにしていただくこと
- ・データの容量見積りを明らかにしていただくこと。

なお、付加システムのうち、今までに弊社が設定致しました内容については、保守、トラブル時の対処は既に保守契約内容に含まれておりますので上記条件は必ずしも必要ではありません。