

# 株式会社フォーサイト・システムズ

## 弊社が提供するシステム運用保守サポートについて

弊社ではお客様からのご依頼やご要望に基づいて開発させていただいたシステムについて、本番稼動した後の運用保守サポートサービス（有償）も責任を持ってご提供させていただいております。

本資料では具体的なイメージが想像しにくいシステムの運用保守とはどういうものなのかを明示し、それを踏まえて具体的な事例を交えて弊社が提供するサポートサービスの内容をご説明いたします。

### システムの運用保守

システムの運用保守はさまざまな捉え方がありますが、ポイントは下記の2つの点と踏まえております。

- ① システムが問題なく稼動して利用できるようにするための維持管理（システム運用）
- ② システムの機能改修や稼動状況に応じたチューニングなどの実施（システム保守）

#### システム運用（①）の具体的なサポート事例

##### （お問合せ）

在庫の情報を登録したいけれど画面が開かない。

##### （対応内容）

別ウィンドウを開いて在庫情報を登録するしくみですので、ブラウザのポップアップブロックが動いてしまうと画面が開かない可能性があります。その点など技術的な原因を含めてお調べしてサポートしています。

##### （お問合せ）

請求書の発行で月末にまとめて印刷するところもあるが、1件1件印刷してそれらをまとめる形でも対応できるようにしたい。

##### （対応内容）

そのような機能が存在しない場合は機能の追加（有償）をお勧めしますが、諸事情により機能追加が難しいようであれば本オペレーションがシステムに悪影響を与えない範囲で実現できる利用方法がないかもお調べしてサポートしています。

## システム保守（②）の具体的なサポート事例

### （お問合せ）

イレギュラーな売上情報（マイナス売上）を登録してみたらシステムエラーが発生したのですが。

### （対応内容）

プログラムの不具合（バグ）に関しては保守サービス（無償）でサポートしています。

### （お問合せ）

ある項目に対する入力でミスが多いので改善したい。

### （対応内容）

入力データのエラーチェック（バリデーション）を追加する機能改修（有償）や、入力データのエラーチェックがあるにもかかわらずミスが多いケースであれば入力項目の近くに注意事項を明示するかどうかなどご提案も交えながらサポートしています。

### （お問合せ）

新しい機能を追加したい。

### （対応内容）

実装する新しい機能について目的や意図も含めてヒヤリングして要件（要望）を整理し、関連する他の機能やデータの構造などを踏まえてベストなご提案（別途お見積り）を差し上げています。

### （お問合せ）

日々の売上を集計する機能が遅くなっているように感じられるが問題ないだろうか。

### （対応内容）

システムの利用年数に応じてデータの件数も増加していき、集計などを行う機能ではシステムからの応答時間（レスポンス）が低下する可能性は大いにあります。データベースのチューニングによって改善されるかどうかやプログラムのチューニングまで必要かどうかなど技術的な調査と分析を進めてサポートしています。

（改善のために新しくプログラム開発が必要な場合は、別途お見積りでの対応となります。）

## システムの運用保守サポートサービス

システムの運用保守は上述したもの以外にもデータベースのデータの定期的なバックアップなどのお客様から直接お問合せをいただかなくても実施すべきものなど、技術的に高度な作業が多数あります。

これらのサービスはシステムを構築した者であるが故に効率よく、そして臨機応変にサポートできるものでもありません。

システムを安心してご利用いただき、長期的に安定した稼動と拡張を担保するためにお客様と寄り添って行うサービスが弊社のシステム運用保守サポートサービスです。