

「Win書庫」は、STSがフリーソフトとしてリリースしている図書管理ソフトです。1989年に「DOS版書庫」としてリリースして以来、改良を加えながら、現在の「Win書庫」に至っています。2011年までは、「サポートはホームページ掲示板のみ」（個別サポートは行わない）とアナウンスしてきましたが、OSの高度化、書庫システムの高機能化に伴い、運用のトラブルも多様化し、それぞれの図書館個別の問題に踏み込まなければ解決できない問題が増えてきました。これらの問題を解決する為に、現在の「STSサポート」態勢を整えてきました。サポートの為に費用は発生しますが、個別の環境や運用状況に踏み込んで問題解決を図ることができる為、STSサポートは、結果的にユーザーとSTSの双方にメリットがあると考えています。またSTSサポート会費は、STSの運営の一助になっている事も事実で、STSの活動を長期的に安定させるためにも、多くのユーザーにSTSサポート会員となって頂くようお願いいたします。

以上のように、サポートは有償となりますが、Win書庫のほとんどの機能はフリーソフトですので、サポート不要の場合は、これまでどおり無償でご利用いただけます。STSホームページでの「修正版アップロード」や「掲示板」もこれまでどおりご利用いただけます。ただし、掲示板は「ユーザー相互の情報交換」を目的とするもので、原則的にはSTSは回答しません。これまでに比べて、掲示板により解決できるチャンスは減りますが、ご不便な場合は、極力サポート会員になって頂くようお願いいたします。また、掲示板の利用が長期に滞ると、掲示板へのリンクが切れてしまう場合がありますので、積極的な利用をお願いします。

(2024. 4. 30追加)

2024年10月期から、STSサポート費用を値上げさせていただきます。2011年度にサポート会員の受け付けを開始してから、現在の会費を維持してきましたが、諸経費の高騰のため、一般会費を200円、グループ会費を1校当たり100円の値上げをお願いします。また本年から、電話サポートを受話サポートから送話サポートに変更しており、サポートサービスの向上を図っていますので、この点を含めてご理解頂くようお願いいたします。

1. STSが提供する有償サポート

STSサポートのサポート期間は、10月1日から9月30日の1年間です。この間に生じた問題には、何度でもサポートします。サポートは、メールや電話で行いますが、サポート事案をお聞きして、STSで同様の問題を再現できない場合は、問題が生じている会員校のコンピュータを、直接操作する必要が生じる場合があります。会員校のコンピュータに、リモート操作ソフトをインストールして、遠隔でサポートする事もできますが、ほとんどの学校では、リモート操作は許可されません。このような場合は、別途費用が発生しますが、出張サポートが必要になるかも知れません。いずれにしても、STSは、問題解決に最大限の努力を行います。100%解決できるという保証ができません。ご了承ください。

(2024. 10. 1変更)

サポート対象のトラブルは、Win書庫の運用に関わる問題、およびWin書庫の利用に関わって起こる問題についてです。**Win書庫の利用とは直接関連性がない「コンピュータを利用する上での一般的な問題」は、サポート対象ではありませんのでご注意ください。**（例えば、「ファイルのコピーする手順」や「Windowsの各種の設定方法」など・・・）これらの一般的なコンピュータの利用スキルについては、学校内の情報担当教員に確認するか、適当な参考書をお読みになる、またはネットで疑問点を検索する・・・などの方法で解決して下さい。以前は、このような質問にもお答えしていましたが、ごく基本的な質問サポートメールを繰り返えされると、本来のサポート業務に支障が生じるので、ご了承をお願いします。コンピュータを使用する上での基本的な操作方法や疑問は、少しだけ手間をかけてネットを検索することで、簡単に解決するはずですが、STSサポートは、Win書庫の運用上の問題に対するサポートであり、コンピュータを使用する事のサポートでは有りませんので、ご理解をお願いします。

サポートの場面において、実データの提供をお願いする場合があります。これは、トラブルの状況をSTSのテスト環境のデータで再現できない場合など、実際のデータをいただいで現象を再現することで、原因の究明が可能となる場合があるからです。作業完了後には、提供していただいたデータは確実に破棄しますので、協力をお願いします。

2. サポートの種類

- ・普通会員サポート 通常運用を基本サポートします。
- ・グループ会員サポート 複数の学校で構成される学校グループに対して、通常運用を基本サポートします。会員契約に関する連絡先として、代表校を1校設けて下さい。
- ・WEB会員サポート 資源共有運用を基本サポートします。(グループ会員限定)
- ・出張サポート リモートサポートで解決できない問題を、現地に出張してサポートします。(別途有償)
- ・研修会サポート 書庫運用などについての研修会を行います。(別途有償)
- ・その他のサポート データ修復やバージョンアップ時の書誌データ移行などをサポートします。(別途有償)

※サポート費用の振り込み手数料は、会員様で負担をお願いします。

◇普通会員サポート

年会費： 2,200 円 サポート期間： 10月1日 ～ (翌年) 9月30日

※請求書・領収書などを文書で郵送する場合は、実費をいただきます。(1通200円)

(注意1) 会員サポートは、年会費ですが、入会から1年ではなく、上記固定期間のサポート会費です。極端な場合、9月に入会した場合でも、9月30日に会費期限となるので注意して下さい。これは、サポート対象校の把握を短期間で行え、安定したサポートを行う為です。また、4月1日～3月31日としなかったのは、年度末・年度初めは、校務多忙な時期であり、転勤などもあり会員更新の時期としては適当ではないと判断したからです。

(注意2) 請求書や領収書などは電子文書で発行しますが、紙文書を1回郵送する場合は、年会費 2,400 円となります。

サポート内容：

書庫運用に伴う全てのトラブルをサポートします。必要に応じて、問題解決に必要なデータの提供をお願いする場合があります。問題解決の手段は、「メール」を基本としますが、対話による直接サポートが必要な場合は、電話サポートを行います。また、運用コンピュータを直接確認しなければ解決できない場合は、「出張サポート」が必要となる場合があります。(出張サポートには別途費用が必要です。)

注意：STSが提供するサポートは、全ての問題解決をお約束するものではありません。

◇グループ会員サポート

年会費：	5校まで	5,500 円
	10校まで	5,500 円+ (学校数-5) × 900 円
	15校まで	10,000 円+ (学校数-10) × 800 円
	20校まで	14,000 円+ (学校数-15) × 700 円
	21校以上	17,500 円+ (学校数-20) × 600 円

サポート期間： 10月1日 ～ (翌年) 9月30日

※ サポート内容などは普通会員サポートと同じ。

グループ校とSTSでメーリングリストを構成して、グループ内で生じたサポート事案について、問題点や原因・解決手順などを、グループ校全体で共有していただきます。これにより、同様のサポート事案が生じた時に、迅速な対応が可能となります。

◇WEB会員サポート

年会費：	5校まで	20,000 円
	10校まで	20,000 円 + (学校数 - 5) × 3,000 円
	15校まで	35,000 円 + (学校数 - 10) × 2,800 円
	20校まで	49,000 円 + (学校数 - 15) × 2,600 円
	25校以上	62,000 円 + (学校数 - 20) × 2,400 円

STS提供のレンタルサーバーを利用する場合（グループ校で準備する場合は不要）
レンタルサーバー使用料：※STSによるサーバーの管理費を含む

10万冊まで（7校程度）	50,000円（年額）	サーバー1台
25万冊まで（15校程度）	100,000円（年額）	サーバー2台
40万冊まで（20校程度）	150,000円（年額）	サーバー3台
60万冊まで（35校程度）	200,000円（年額）	サーバー5台

（60万冊以上（36校以上）はご相談下さい。）

注意：上記は、各校平均で1.5万冊の資料数を想定した時の費用です。サポート契約時に、管理する総資料数をお聞きして、適切なレンタルサーバー数の契約を提案します。蔵書総数が少ない場合は、必要なサーバー数も少なくなります。

サポート期間：10月1日～（翌年）9月30日

サポート内容：

複数のユーザー校をグループとして、資源共有運用をサポートします。（資源共有運用については、別紙「Win書庫の資源共有運用について」をお読み下さい。）
資源共有運用には、グループ校で1台、各校が共通にアクセスできる「サーバー」が必要です。（注1）「サーバー」は、STSが提供するレンタルサーバー（注2）を利用する方法と、グループ校で準備した「WEBサーバー」または「学校ネットワークの共有サーバー」（注3）を利用する方法があります。

注1：Win書庫の資源共有運用では、共有情報を保存するサーバーを「インターネットWEBサーバー」と「学校ネットワークの共有サーバー」から選択することができます。どちらを利用するのが適切かは、サポート契約時に相談させていただきます。

注2：STSが提供するレンタルサーバーは、サーバーの初期設定、運用管理、バックアップ、障害修復などのサービスを含む形で提供します。多くのレンタルサーバーは、1日の通信量や作成できるファイル数などに制限があるので、管理する資料数により適切なサーバーを提供します。

注3：サーバーをユーザー様で準備して頂く場合は、初期設定や運用管理をユーザー様側で行って頂く必要があります。メールや電話でサポートさせていただきますが、リモートで解決できない場合は、STSによる出張サポートが必要になるかも知れません。その際は、出張サポート費が必要となります。

◇出張サポート ※出張サポートは、サポート会員校のみが対象です。

ユーザー校に出張して、実際にコンピュータの状態を確認してサポートします。出張サポートには、作業手数料・旅費・宿泊費（ユーザー校の所在地により必要）が必要となります。

作業手数料： 最初の1時間 2,000 円
以降は、1時間あたり 1,000 円

旅費： 公共交通機関往復実費 または 車による往復旅費（注）

（注）高速料金 + 往復距離（20円 / 1Km）

宿泊費： ※ 8,000 円 / 1泊

※ 出張サポートの相談段階で、サポート費用を概算してお知らせします。

◇研修会サポート ※研修会サポートは、サポート会員校のみが対象です。

研修会サポートは、書庫運用に関する研修会を開くサポートです。同一地域に複数校のユーザーがある場合に、共同で研修会を開く場合にご利用下さい。会場はユーザー校で準備をお願いします。研修内容については、事前に相談させていただきます。

研修会手数料： 午前または午後 3時間 程度 6,000 円

午前・午後 5時間 程度 10,000 円

旅費・宿泊費は、出張サポートと同じ

◇スポットサポート

会員登録をしないで、1つの問題（1インシデント）の解決のみをサポートします。

1インシデント： 1,500 円

※インシデント＝問題・事案・事例 のこと。スポットサポートを開始する前に、サポート対象とする問題の範囲や解決ポイントを明確にします。

サポート対象の問題に複数のインシデントが含まれる場合や継続的なサポートが必要と予想される場合は、普通会员になることをお勧めします。

◇その他のサポート ※その他のサポートは、サポート会員校のみが対象です。

データ変換サービス： V3.2形式の書誌データを、V4.1形式に変換します。

1件 から 2000 件まで 5,000 円

以降 1件 につき 4 円 で計算

注意： 上記で示した件数は、「変換件数」ではなく「作業件数」です。変換作業を行った上で、十分な変換ができない場合でも件数に数えます。

データ修復サービス： 修復内容により個別に対応します。

3. サポートに関するその他の事項

- ① 会員期間は、10月1日から翌年9月30日とし、どの時期に入会しても、会員の有効期限は、9月30日までとします。また、一旦納入した会費は、途中脱会した場合でもお返しできません。
- ② STSサポート会員は、原則として自動継続となり、会員年度末の9月中に次年度会費を納入していただきます。サポート会員を脱会する場合は、9月30日までにメールなどで脱会の意思を伝えて下さい。なお、11月1日時点で、会費の納入がない場合も、脱会として処理します。
- ③ サポートの範囲は「Win書庫を運用する上での疑問点や問題点、トラブルに関する事象」です。 STSは、問題解決に必要な最大限のサポートを提供しますが、全ての問題を解決できる保障はできません。また、Win書庫の運用で生じたいかなる損害に対して、責任を負う事はできません。

Win書庫本体は、フリーソフトですから、ソフトの動作に問題があっても、STSは一切の責任は負いません。（もちろん、不具合修正などの取り組みは最大限行います。）

- ④ トラブルが発生した場合のサポート受付は、原則「サポート専用メールアドレス」（会員校に連絡）で行い、STSが受理したサポート依頼のスタックに追加され、受理順に対応します。スタックが重なると、対応までに時間がかかる場合があります。

⑤ サポート内容の問題解決には、専用メールアドレスまたは電話によるリモートサポートで行いますが、実際のコンピュータを操作しなければ問題解決が難しい場合には、出張サポートが必要になる場合もあります。この場合は、別に規定した旅費や作業手数料、宿泊費（日帰りできない地域の場合）などの費用が発生します。

⑥ トラブルの原因を究明するために、ユーザー校のデータが必要となる場合は、STSが指定したデータを、次のような方法で提供していただく必要があります。

- ・ メールに添付ファイルとして送信（比較的小さなファイルの場合）
 - ※ データによっては、暗号化圧縮した形で添付していただきます。
暗号化圧縮の方法については、別途連絡します。
- ・ CDR等に保存して郵送（郵送料の負担は会員校にお願いします。）

STSに提供して頂いたデータは、作業終了後にSTSで確実に破棄させていただきますので、返送はできません。もちろん、個人情報などの扱いは厳重に行います。

⑦ サポート会員校には、入会手続き完了後「会員番号」を発行しますので、Win書庫V4.1をご利用の場合は、「会員専用メニュー」を有効にすることができます。（会員番号の通知とともに手順文書を添付します。）

4. サポートを依頼する時に注意して頂きたいこと

(1) できるだけ詳しい・丁寧な情報をお伝え下さい。

何らかのサポート事案が発生した時、例えば、「蔵書登録が出来ません・・・」や「生徒に貸出が出来なくなった・・・」などと連絡して頂いても、「どのメニューを使用している時か」、「どのような状況で問題が発生したのか」・・・などの情報が、STSにはまったく伝わりません。STSが問題を正確に認知する為には、次のような情報が必要です。

- ・ 使用しているメニュー名
- ・ そのメニューのBld番号（ヘルプ>バージョン情報で確認）
- ・ そのメニューで、どのような操作を行った時に問題が生じたのか
- ・ 問題が生じた時、画面はどのような状態だったか
- ・ 画面に何らかのメッセージが表示された場合、そのメッセージの内容

STSでは、これらの情報を総合して判断し、STSのWin書庫システムで、同様の問題が起こるかどうかを検証します。問題が再現できれば、その後はSTSのシステム内で問題解決を図ることができますが、問題が再現できない（STSのシステムでは正常に動作している）場合は、さらに追加の情報を提供して頂くことになります。問題解決に時間がかかるかどうかは、「現象を再現できるかどうか」に依存します。再現できる場合は、比較的短時間で問題解決が可能ですが、再現できない場合は、サポート依頼校のシステムやデータに問題がある可能性を含めて対処する必要があり、解決に時間がかかることが多いです。

(2) 画面の生の情報を正確にお知らせ下さい。

メールの文面で情報をお伝え頂く場合は、どうしても細部までは伝えきれない場合が多くあります。その為、同じ場面について、何度かメールのやりとりを繰り返さないで情報が伝わらない事があります。会員校で生じている問題の画面を、そのまま画像でお伝え頂ければ、より正確に早く情報が伝わる場合があります。以下の手順で作成した「画面のイメージ画像」を、メールに添付して頂けると、STSの理解が早まります。

①問題が生じた画面で、「Altキー」を押しながら「Print Screenキー」を押します。

※アクティブなウィンドウが、画像でコピーされます。

②Excel か Word あるいは 一太郎 または ペイント を起動して、「編集>貼り付け」を行います。

※コピーした画像が、起動したメニューの画面に表示されます。

③起動したメニューで、適当なファイル名を付けて保存します。

※起動したメニューにより、ファイルの種類（拡張子）は、異なります。

④保存したファイルを、メールに添付して、STSに送信して下さい。