

【Confidential】

Suzuyo Shinwart

保守運用サービス ご紹介資料



鈴与シンワート株式会社

1. ご提供する保守運用サービス



弊社のSalesforce 製品における、運用保守サービスの特徴

2つのサービス領域から以下の内容をサポートいたします。

要員派遣も状況により、スポット／長期可能ですので、ご相談ください。

(1) 定着化サービス

問題整理/改善対応

定着化ご支援

トレーニング支援

(2) 運用サービス

<①システム運用支援>

照会対応

製品更新のご案内

データメンテナンス

障害時対応

<②運用委託>

照会対応

製品更新のご案内

データメンテナンス

障害時対応

システム運用業務全般

凡例

基本プランサービス範囲



オプションサービス範囲



2. サービスプラン



お客様の要望に合わせて、基本プランサービスを2種類、ご提供させていただきます。

サービス概要	基本プランサービス	
	スタンダード	ラージ
	¥100,000/月	¥300,000/月
運用サービス ※お客様システム管理者からの 問い合わせを想定しています。	照会対応 ・照会について、月10時間まで無償で対応 ※軽微な改修であれば、合わせて対応 製品更新のご案内 ・salesforce更新内容からお客様の影響を確認、ご連絡	照会対応 ・照会について、月30時間まで無償で対応 ※軽微な改修であれば、合わせて対応 製品更新のご案内 ・salesforce更新内容からお客様の影響を確認、ご連絡

*照会対応において、弊社営業時間内での対応となります。
無償時間超過した場合、別途見積させていただきます。

*オプションサービスは以降のページ参照

サービス概要
定着化サービス

プラン対象外となります。
オプションサービスとして個別にご提案いたします。 ※オプションサービスは以降のページ参照

(1) 定着化サービス

最大限の費用対効果をお求めになるお客様にお勧めする、オプションサービスです。
弊社内活用実績をラボラトリとした、ユースケースノウハウを本オプションサービスにてご提供し、
定着化 ⇒ 効率化 ⇒ 満足度向上 を実現致します。

具体的な
支援内容

使用後の
課題・追加
ご要望の確認

運用開始後の
課題・改善の
提案

電話・メール問
合せ対応

設定支援
サポート

3. サービス概要詳細

salesforce

PARTNER

(1) 定着化サービス

定着化サービスとして、以下のサービスをご提供いたします。

分類	サービス内容	作業 タイミング	実施内容	金額
問題整理/改善対応	Fit&Gap分析	1回	現状分析の実施	¥30,000円～
	運用アドバイス	1回	上級コンサルタントによる活用アドバイス、改善提案	¥50,000円～
定着化支援	要件定義(要望ヒアリング)	1回	要件定義、対応、リリース、ユーザトレーニングまで実施	¥100,000円～
	設計、開発		要件定義に沿った設計、開発を行い、開発終了した機能は都度、デモ実施	
	ユーザトレーニング		トレーニング環境、操作マニュアルの作成をご提供	
	移行	本番切替、データ移行含むリリース作業を実施		
トレーニング支援	画面操作説明	1回	新任者(利用者)向けトレーニング実施	¥100,000円～ ※いずれか2つ
	運用操作説明		新任者(システム管理者)向けトレーニング実施	
	レポート、ダッシュボード操作説明		レポート、ダッシュボード作成、カスタマイズ方法を含めトレーニング実施	

*現地調査・作業が発生した場合の交通費につきましては、別途実費精算させていただきます

3. サービス概要詳細



(2)運用サービス<①システム運用支援>・・・概要

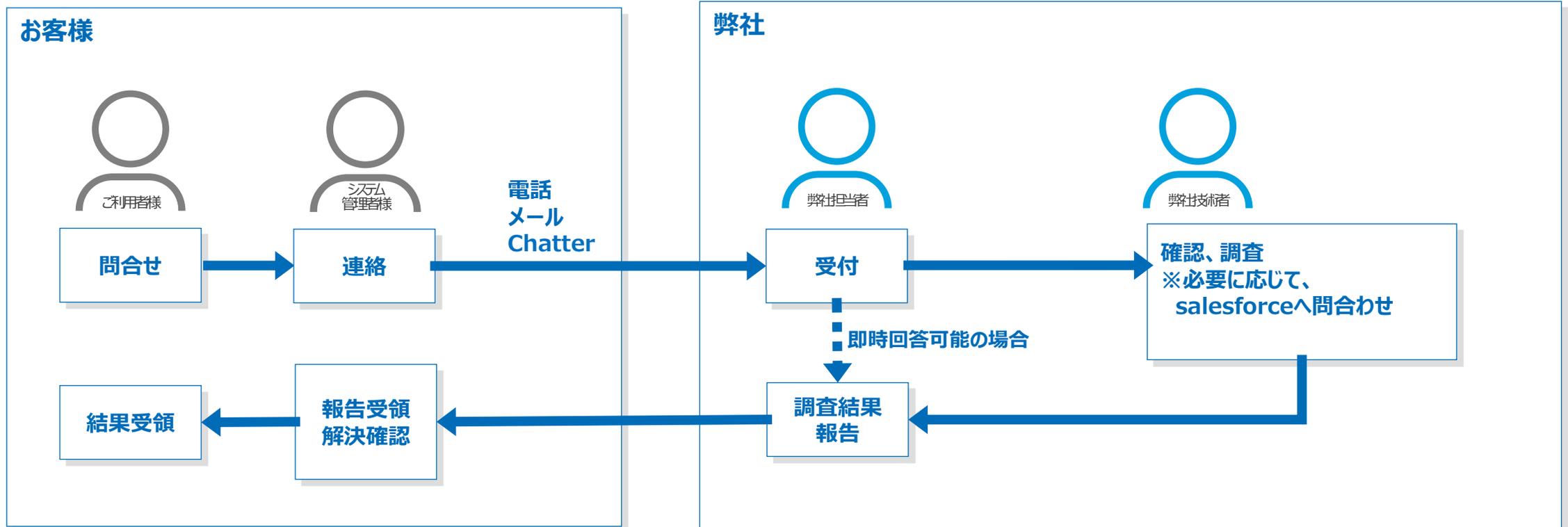
お客様よりのご依頼を確実に受付、対応情報をトレースするため、窓口の一本化を行わせていただいております。
連絡方法は電話、メール、Chatterを想定しております。

(電話の場合、調査前に相互の認識齟齬を防ぐため、メールまたはChatterで話の内容を送付させていただきます。)

調査にあたり、お客様システム管理者よりアカウントを借用させていただきます。

※営業時間は弊社業務時間(平日AM9:00～PM17:30)となります。

お客様のお問合せが集中した場合、ご回答にお時間いただく場合もございます。あらかじめご了承ください。



3. サービス概要詳細



(2)運用サービス<①システム運用支援> ※オプションサービス

業務支援として、以下のサービスをご提供いたします。

項目	分類	サービス内容	作業 タイミング	実施内容	金額
データメンテナンス	ログ監視	稼働監視	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥10,000円
		ライセンス利用状況確認	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥10,000円
		データ量確認	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥10,000円
		セキュリティ監視	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥20,000円
	データバックアップ	SalesforceのWeeklyバックアップ機能を使用した日次、週次バックアップ	都度	お客様ご指定のフォルダにバックアップするよう設定 日次：月曜～日曜 7世代(1週間分) 週次：日曜 4世代(1か月分) ※10オブジェクト/各10万件まで。追加は別途お見積り	¥30,000円
	データ一括投入	取引先や商談のような大量データを投入	都度	ご依頼のデータを投入できるよう加工および投入 ※10オブジェクト/各5万件未満まで。追加は別途お見積り	¥50,000円
	データ削除	不要なデータの削除	都度	古いデータ等、ご依頼の不要データを削除 ※10オブジェクト/各5万件未満まで。追加は別途お見積り	¥50,000円
障害時対応	リカバリ	バックアップからのデータ復旧	都度	手動によるデータ復旧 ※クラウドの特性上、障害直前の状態に復旧は不可となります。	¥80,000円～

*現地調査・作業が発生した場合の交通費につきましては、別途実費精算させていただきます

3. サービス概要詳細



(2)運用サービス<②運用委託>・・・概要

お客様において、システム管理者の異動や離職等で、システムの安定運用が困難の場合、弊社で運用委託を行わせていただいております。

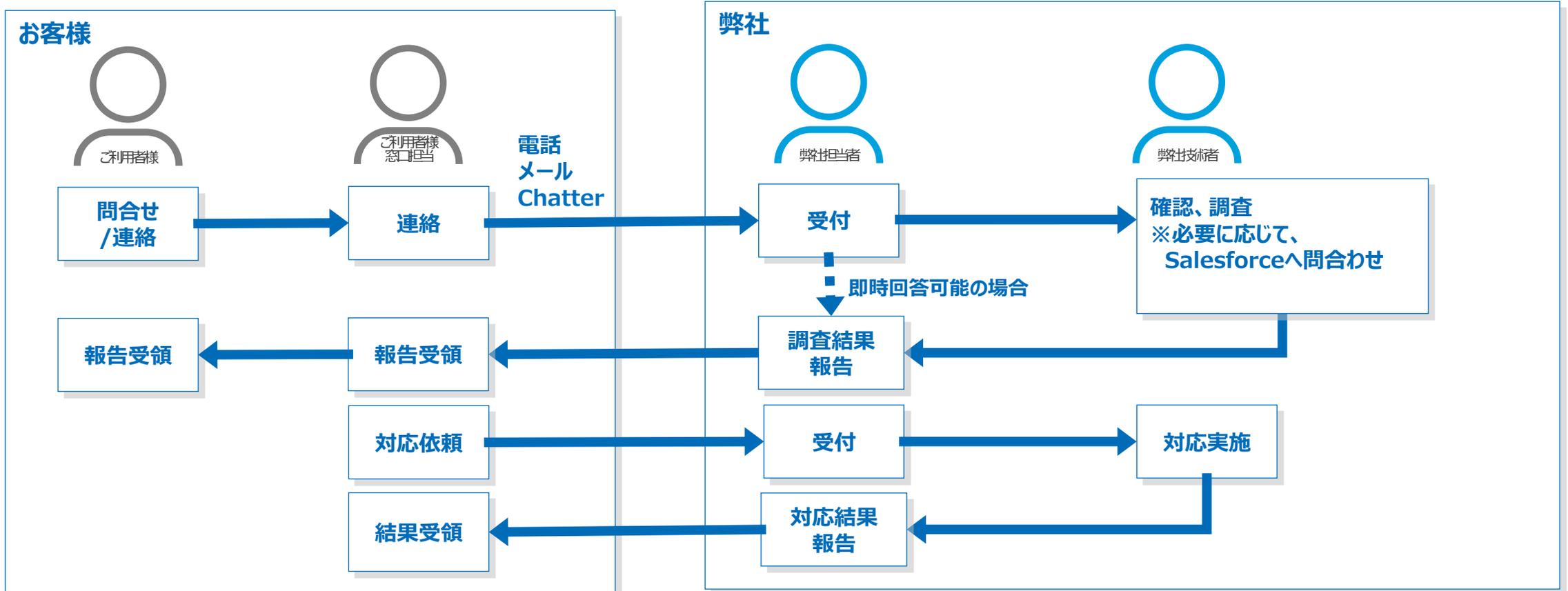
連絡方法は電話、メール、Chatterを想定しております。

(電話の場合、調査前に相互の認識齟齬を防ぐため、メールまたはChatterで話の内容を送付させていただきます。)

調査にあたり、ご利用者窓口よりアカウントを借用させていただきます。

※営業時間は弊社業務時間(平日AM9:00～PM17:30)となります。

お客様のお問合せが集中した場合、ご回答にお時間いただく場合もございます。あらかじめご了承ください。



3. サービス概要詳細

salesforce

PARTNER

(2)運用サービス<②運用委託> ※オプションサービス

システム業務運用全般として、以下のサービスをご提供いたします。

項目	分類	サービス内容	作業タイミング	実施内容	金額
	ログ監視	稼働監視	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥10,000円
		ライセンス利用状況確認	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥10,000円
		データ量確認	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥10,000円
		セキュリティ監視	1回/月	サービスレポートとして月1でご報告	¥20,000円
データメンテナンス	データバックアップ	SalesforceのWeeklyバックアップ機能を使用した日次、週次バックアップ	都度	お客様ご指定のフォルダにバックアップするよう設定 日次：月曜～日曜 7世代(1週間分) 週次：日曜 4世代(1か月分) ※10オブジェクト/各10万件まで。追加は別途お見積り	¥30,000円
	データ一括投入	取引先や商談のような大量データを投入	都度	ご依頼のデータを投入できるよう加工および投入 ※10オブジェクト/各5万件未満まで。追加は別途お見積り	¥50,000円
	データ削除	不要なデータの削除	都度	古いデータ等、ご依頼の不要データを削除 ※10オブジェクト/各5万件未満まで。追加は別途お見積り	¥50,000円
障害時対応	リカバリ	バックアップからのデータ復旧	都度	手動によるデータ復旧 ※クラウドの特性上、障害直前の状態に復旧は不可となります。 データ量や対象オブジェクト数により、金額が変動いたします。	¥80,000円 ～
システム運用 業務全般	ヘルプデスク	ユーザ管理(作成、削除(無効化))	都度	新任者のユーザ作成、異動によるユーザ無効化	¥10,000円
		開発環境作成	都度	環境作成、データ投入 ※データ量や対象オブジェクト数により、金額が変動いたします。	¥30,000円 ～
		問合せ対応	1回/月	サービス時間追加オプション 基本プランの提供サービスに+月10時間。	¥80,000円

*現地調査・作業が発生した場合の交通費につきましては、別途実費精算させていただきます。



もっと、未来をスマートに

お客様のベストパートナーを目指して、変革とチャレンジを実行します。

弊社の許可無く、本文書の複製、加工および記載内容の第三者へ伝達を禁じます。