

# ITSMサポートサービス ご紹介資料

ServiceNow、ServiceNowのロゴ、Now、その他のServiceNowマークは  
米国および/またはその他の国におけるServiceNow Inc.の商標または登録商標です。

ServiceNow導入後はバージョンアップによる拡張機能の活用や、定期的なバージョンアップ自体の対応が生じます。ご担当者様の負担を減らすために、サポートメニューをご用意しました。

## 基本サービス

問い合わせ対応や情報提供を月額料金で提供します。

### Q&A対応

標準仕様・機能について問い合わせ回答  
(質問回数10件/月→超過分は10,000円[税別])

### ポータルサイト

問い合わせ窓口、過去のQA履歴、FAQの参照が可能

## オプション

### バージョンアップ支援サービス

影響調査の実施と必要な改修を含めたバージョンアップを実施。

#### 1 影響調査

#### 2 改修範囲積算

#### 3 改修対応

#### 4 バージョンアップ実施

#### 5 確認テスト

#### 6 不具合改修

### テスト自動化支援サービス

ATF(Automated Test Framework)を利用してテストを自動化

#### 自動化対象

お客様が準備している試験項目

#### 提供内容

ATF更新セットを作成 / 試験項目に対して動作確認

#### 提供方法

バージョンアップ支援サービスに追加してご提供

#### 対象環境

### Upgrade支援 コンサルティングサービス

自社でアップグレード作業を継続的に実施できるようにノウハウをご提供

#### 1 計画の立案

#### 3 ノウハウの提供

#### 2 初回アップグレード作業

#### 4 レベルに応じたサービスメニュー

ServiceNow導入後に、よく寄せられるお困りごとを解決。運用の安定化・効率化、ノウハウの獲得にお役立ちします。

## お困りごと

NowSupport・Communityなど  
どれを利用するか迷う。

NowSupportの対応範囲が狭い。

最低年1回バージョンアップ時に  
不具合の発生を検討するのが負担。

Q&A  
対応

バージョンアップ  
支援

## メリット

問い合わせ窓口が一つにまとめられる。  
過去履歴・FAQを参照できる。

標準仕様の実現範囲を明確にできる。

既存設定への影響を考慮して  
バージョンアップを進めることができる。



サービスを自在に組み合わせることで、目的や組織の実情にあわせた体制を構築可能。  
アウトソーシングを進めるか、自社内でできる限り対応するか、選ぶことができます。

### アウトソーシングを活用する場合



基本サービス

Upgrade支援コンサルティングサービス

オプション

バージョンアップ支援サービス

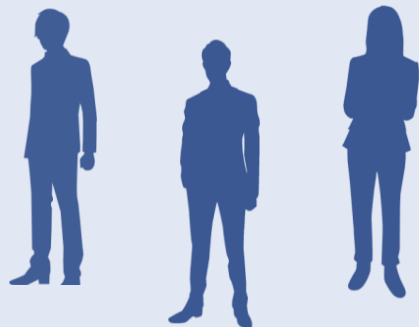
テスト自動化支援サービス

サポートサービスをフル活用することで、エンジニアは他業務に集中できる。

負荷軽減

業務効率化

### 自社体制で対応力を上げる場合



基本サービス

Upgrade支援コンサルティングサービス

オプション

バージョンアップ支援サービス

テスト自動化支援サービス

QAで自社内での対応力を高めるだけでなく、コンサルティングを利用してバージョンアップも自社での対応を目指す。

自社体制能力の向上

## サポートサービスご提供範囲外の対象

- ServiceNow自体の状態監視
- ServiceNow社のサポート対象外のバージョンについての問い合わせ
- ITSM/ITOM以外の問い合わせ
- 価格に関わる問合せ
- PDI環境に関する問い合わせ（公式NowSupportも対象外）
- お客様の環境に接続して確認が必要なケース
- カスタムテーブル
- お客様がカスタムで作成したアプリケーション仕様についての問い合わせ

## 契約

- 原則年間契となります。（自動更新）
- お支払いは、原則毎月末締め翌月末お支払になります。  
（半年払い・年間一括の場合は別途相談ください）

## 対応時間

受付：24時間

回答：平日10時～18時（土日・祝日・12/29～1/3 除く）

※最長5営業日が目安になります。

ServiceNowへのエスカレーション状況によって前後します。

長期化する場合は進捗状況をご連絡します。

## 料金

## 基本サービス

メニュー項目	ご利用料金
技術内容Q&A（10件分）	100,000円/月額
ポータルサイト提供	質問回数は10件/月 超過分は、10,000円/件(税別)が月額料金に加算されます。

## Upgrade支援コンサルティングサービス

※〇は、2回目以降は、提供内容をカスタマイズ可能

メニュー項目	初回	備考
ヒアリング、アドバイス	●	基本メニュー（常時サービス提供）
関係する変更及び新機能の抽出	○	2回目以降はオプションで提供
WBS作成	○	2回目以降はオプションで提供
（インスタンススケジュール調整）	—	お客様側で実施
アップグレード作業	○	2回目以降はオプションで提供
（スキップされた変更の方針決定と対応）	—	お客様側で実施
アップグレード後の影響確認	○	2回目以降はオプションで提供
（機能テスト）	—	お客様側で実施
ノウハウ・トレーニングの提供	○	2回目以降はオプションで提供
Q&A対応	●	基本メニュー（常時サービス提供）

参考金額：¥2,000,000～（要個別見積もり）

アップグレード対象のインスタンス数、アップグレード世代数\*、およびサービスレベルに応じて提供料金を決定します。

**NTT DATA**