

【別紙1】 e-staffing ソフトウェアの機能・仕様 概要

機能呼称		機能・仕様 概要	処理
e-staffing システム			
見積依頼			
	見積依頼	必要な語学、PCのレベルや業務内容他を入力して、派遣会社に派遣料金の見積り依頼を行います。	データ更新
派遣照会			
	派遣照会	必要な語学、PCのレベルや業務内容他を入力して、派遣会社に派遣スタッフの人材照会を行います。	データ更新
契約確認			
	契約確認	『契約依頼』（新規・延長）の内容を確認して、承認依頼を行います。 〔承認の設定がない場合、契約を確定します。〕	データ参照
承認			
	見積・派遣照会関連	『見積依頼』、『派遣照会』の内容を確認して、承認を行います。	データ更新
	契約関連	『契約依頼』（新規・延長）の内容を確認して、承認を行います。	データ更新
状況			
	見積・派遣照会関連	自ら起票した『見積依頼』、『派遣照会』の状況・承認の履歴の確認を行います。	データ参照
	契約関連	自ら確認した『契約依頼』の状況・承認の履歴の確認を行います。	データ参照
	作成中派遣照会	『派遣照会』の起票時に、「一時保存」した『派遣照会』の編集、提出を行います。	データ更新
検索			
	見積	『見積依頼』の現在を含む過去案件から、任意の範囲・条件で抽出、ダウンロードを行います。	参照・D/L
	派遣照会	『派遣照会』の現在を含む過去案件から、任意の範囲・条件で抽出、ダウンロードを行います。	参照・D/L
	契約	『契約依頼』の現在を含む過去案件から、任意の範囲・条件で抽出、ダウンロードを行います。	参照・D/L
	自承認	自ら承認された、現在を含む過去案件から、任意の範囲・条件で抽出、ダウンロードを行います。	参照・D/L
	実績	『請求明細』、『勤怠実績』を任意の範囲・条件で抽出、ダウンロードを行います。	参照・D/L
請求			
	請求書参照・印刷・ダウンロード	『請求書PDF』、『請求データ』の参照、印刷、ダウンロードを行います。	参照・PDF出力・D/L
	請求差異参照	『請求書』の勤怠データと『WebTimeCard』で承認された勤怠データの差異の参照を行います。	データ参照
	経理処理用ダウンロード/ロック解除	『経理処理用のデータダウンロード』と派遣会社による請求書取下げ不可の『ロック』を行います。また派遣会社の取下げ申請による『ロック解除』を行います。	D/L・ロック
	請求書送付先変更	契約情報に設定された『請求書送付先情報』の一括変更を行います。	データ更新
パフォーマンス			
	オーダー確定率	派遣会社毎のオーダーに対する『回答率』及び『確定率』のグラフ表示、ダウンロードを行います。	参照・D/L
	派遣人数シェア率	『派遣人数シェア率』を、単月指定もしくは期間指定で、グラフ表示、ダウンロードを行います。	参照・D/L
	パフォーマンスレポート	オーダー及び契約に関連する、派遣会社のパフォーマンスをe-staffing上のデータからレポート作成します。参照、ダウンロードが可能です。	参照・D/L
プロフィールの編集			
	プロフィール編集	『ユーザプロフィール』（情報）の編集、起票時各種初期値の編集を行います。	データ更新
	パスワード変更	ログイン時に使用する『パスワード』の変更を行います。	データ更新
メンテナンス			
	新規登録	各種『マスタ』の新規登録を行います。	データ更新
	編集登録	各種『マスタ』の編集、登録を行います。	データ更新
	一括更新	各種『マスタ』をファイルでの『一括更新』を行います。	データ更新
	一括更新履歴参照	各種『マスタ』の『一括更新』の作業履歴を参照します。	データ参照
	ダウンロード	各種『マスタ』のダウンロードを行います。	データD/L
初期データシステム			
	マスタデータ作成	利用開始時に、各種『マスタ』の作成を行います。	データ更新
	契約データ作成	利用開始時もしくは範囲拡大、派遣会社追加時に、稼動中スタッフ分の契約データの作成を行います。	データ更新
	作業履歴参照	『マスタデータ』、『契約データ作成』の作業履歴、エラーログの参照を行います。	データ参照
契約一括修正			
	ダウンロード	一括修正の対象となる契約を検索してダウンロードを行います。	データD/L
	アップロード	一括修正した契約のファイルのアップロードを行います。	データ更新
	アップロード結果照会	アップロードの作業履歴、エラーログの参照を行います。	データ参照

機能呼称	機能・仕様 概要
e-staffing システム	
アカウントロック 及び解除	パスワードを3回間違えた場合に、そのアカウントをロックします。また管理者が解除できます。
マニュアルダウンロード	各種マニュアルのダウンロードを行います。
FAQ & サポート	よくある質問等、サポートに関する情報の参照を行います。
WebManual	e-staffing の基本操作の動画マニュアル

機能呼称	機能・仕様 概要		処理
e-staffing WebTimeCardシステム			
	承認	派遣スタッフから提出された勤務申請に対して、承認(日々承認・締め承認)を行います。	データ更新
	参照	派遣スタッフの勤怠情報の照会を行います。	データ参照
	承認取消	承認済みの勤怠(日々承認・締め承認)の承認取り消しを行います。	データ更新
	未申請・未承認リスト	締め時に、『締め承認』未申請のスタッフ、『締め承認』未承認の承認者の一覧を出力します。	参照・D/L
	36協定確認	派遣スタッフが所属する派遣会社ごとの36協定と月間、1日の集計値が表示されます。	参照・D/L
	パスワード変更	ログイン時に使用するパスワードの変更を行います。	データ更新
	CSVダウンロード	承認済みの勤怠実績をCSVテキスト形式ファイルでのダウンロードを行います。	D/L
	勤怠処理ダウンロード	承認済みの勤怠実績をスタッフごとに集計された形式でのダウンロードを行います。	D/L
アカウントロック 及び解除		パスワードを3回間違えた場合に、そのアカウントをロックします。また管理者が解除できます。	
マニュアル		各種マニュアルのダウンロードを行います。	
FAQ & サポート		よくある質問等、サポートに関する情報の参照を行います。	
WebManual		e-staffing WebTimeCardの基本操作の動画マニュアル	

【別紙2】 サポートデスクの概要

1	サービス概要	<p>ユーザーIDを保有する利用者からの下記問い合わせに対し回答します。問い合わせに際して、企業ID、ユーザーIDの申告、発生日時、不具合内容の説明を利用者の責任とします。</p> <p>a) 操作マニュアルに記載された仕様通りに動作しない場合の問い合わせ</p> <p>b) 操作マニュアルに記載された正常な操作をおこなった際に発生したシステム障害に関する問い合わせ</p>
2	問い合わせ方法	<p>電子メールで当社指定のメールアドレス宛て、もしくは電話で当社指定のフリーダイヤル宛てに行います。</p> <p>メールアドレス : support@e-staffing.co.jp</p> <p>フリーダイヤル : 0120-288-187</p> <p>※フリーダイヤルが利用できない場合の電話番号:0285-26-5012</p>
3	受付時間	土、日、祝日及び年末年始(12月29日から1月3日)を除く、平日9:00～19:00とします。
4	その他	<p>a) パスワードに関するお問い合わせは、ご本人確認する情報を保持してないため、一切お答えできません。 パスワードをお忘れの際は、ログイン画面の『「パスワードを忘れた」または「アカウントがロックされた」によりログインできない方はこちら>>』を使うか、自社内のe-staffing ご担当者に『パスワードの初期化』をお問い合わせください。</p> <p>b) 問い合わせの内容は、本サービスの利用に関する技術的事項とし、利用者の業務運用、ルール等に関する問い合わせはお答えすることができません。 自社内のe-staffing ご担当者にお問い合わせください。</p> <p>c) 問い合わせの内容が別途交付する操作マニュアルに記載されている内容である場合、操作マニュアルの記載箇所の指摘をもって回答とします。 また、問い合わせを行う利用者はマニュアルの内容を理解しているものとして対応します。</p> <p>d) 利用者は、当社が定める「e-staffing 利用規約」を遵守するものとします。</p>

【別紙3】 データ保管期間

1	見積依頼	依頼先に提出した日の属する月末日から 3年間
2	派遣照会	依頼先に提出した日の属する月末日から 3年間
3	確定された契約情報	継続更新された最終契約の契約終了日の属する月末日から 10年間 例) 2年就業した場合は、就業中2年、就業終了後10年の計12年間保持します。
4	契約書・派遣先管理台帳PDF	継続更新された最終契約の契約終了日の属する月末日から 10年間 例) 2年就業した場合は、就業中2年、就業終了後10年の計12年間保持します。
5	WebTimeCard上の勤怠情報	継続更新された最終契約終了日の属する月末日から 10年間 例) 2年就業した場合は、就業中2年、就業終了後10年の計12年間保持します。
6	36協定確認	対象年月から 3年間
7	請求・実績	請求対象年月から 10年間
8	請求明細勤怠PDF	請求対象年月から 10年間 ※7. 請求・実績に紐づいて保持されるため
9	パフォーマンス	対象年月から 3年間
10	フロー中の未確定データ	最終更新日の属する月末日から 1年間
11	無効化された各種マスタ	無効化された日の属する月末日から 3年間

【別紙4】 e-staffing サービスレベル(Ver.2.0)

1. 適用期間 開始日 : 2012年7月1日 終了日 : 利用契約終了日

2. 評価項目と目標値

評価項目	目標値	監視・測定方法
稼働率	99.5%以上	e-staffing サービスにおいて管理するシステムログ情報と 障害報告(一次報告と復旧後報告)による監視・測定
ハードウェア障害復旧時間	6時間以内	
ソフトウェア障害復旧時間	6時間以内	
ネットワークアクセスの最大帯域使用率	100%未満	
サポートセンターの電話受付呼損率	10%未満	

2-1 稼働率

サービス提供時間に対して、{1-(計画停止時間等、正当な理由のある停止時間を除いたサービス停止時間 / 計画停止時間等、正当な理由のある停止時間を除いた実運用時間)}*100で求められる稼働比率(%値)をいいます。

2-2 ハードウェア障害復旧時間

当該ハードウェアの障害を当社にて検知してから、サービスを復旧させる時間をいいます。

2-3 ソフトウェア障害復旧時間

当該ソフトウェアの障害を当社にて検知してから、サービスを復旧させる時間をいいます。

2-4 ネットワークアクセスの帯域使用率

サービスにアクセスするためのネットワークの帯域使用率をいいます。

2-5 サポートセンターの電話受付呼損率

サポートセンターへのお問い合わせの電話に対して、(通話中などでサポートセンターにて受電できなかった件数)/(サポートセンターへの電話呼び出し件数(未受電も含む。))*100で求められる月間平均呼損比率(%値)をいいます。

2-6 除外項目

「利用規約第11条(中断・停止)」以外に下記に該当する事象が発生した場合、適用除外とします。

1) 当社管轄外のコンピュータその他の機器障害、ソフトウェア障害 2) 当社管轄外の回線及び機器故障による回線不通

3. 評価項目の達成状況報告について

達成状況の報告は、監視及び測定方法を基に算定し、翌月第三木曜日までに月間レポートとして、サービスのログインページに掲載して、報告します。

4. サービスレベルの未達成時対応について

当社が定める「評価項目」の目標値を下回った場合、当社が定める是正対応計画をもとに、原因を明確にした是正報告と再発防止対策を実施し、安定したサービスの提供に努めます。

5. サービスレベルの苦情対応について

本紙に定めるサービスレベルに対する苦情は、下記窓口までご連絡ください。

カスタマーサービス部 TEL:03-5217-2811 info@e-staffing.co.jp

6. サービスレベルの改訂について

サービスレベルの改訂にあたっては、事前に通知するものとし、理由及び内容を説明するものとします。

ただし、やむを得ない事由がある場合には変更後に説明する事も妨げないものとします。