

## 【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
<b>e-staffing システム</b>			
<b>回答</b>			
見積回答入力	派遣先企業からの『見積依頼』に対し、見積金額の回答を行います。		データ更新
派遣照会回答入力	派遣先企業からの『派遣照会』に対し、人選状況と案件ごとの請求金額の回答を行います。		データ更新
<b>契約依頼</b>			
回答からの契約依頼	『派遣照会』→『回答』に紐づく『契約依頼』の入力を行います。（『派遣照会』の情報引き継ぎます）		データ更新
新規契約依頼	『派遣照会』を経由しない新規の『契約依頼』の入力を行います。		データ更新
契約延長	e-staffing 上の『契約情報』を呼び出し、編集して、契約延長の『契約依頼』の入力を行います。		データ更新
契約修正・契約取消	e-staffing 上の『契約情報』の修正入力、取り消しを行います。		データ更新
契約アップロード	『契約情報』を、ファイルでの一括アップロードを行います。		データ更新
営業担当者変更	『契約情報』の営業担当者を、一括での変更を行います。		データ更新
<b>状況</b>			
契約処理状況照会	派遣先企業に提出した契約依頼の処理状況の照会を行います。 また派遣先が確認する前の『取下』、派遣先企業から差し戻された場合の『再提出』を行います。		データ参照
<b>検索</b>			
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	『契約情報』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
実績	自社が入力もしくはアップロードした請求実績を、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
<b>請求</b>			
請求書参照・印刷	『請求書PDF』、『請求データ』の参照、印刷を行います。		参照・PDF出力
請求書入力	『請求書情報』（請求明細、勤怠実績を含む）を請求書ごとに画面から入力を行います。		データ更新
請求書修正	『請求書情報』の修正を行います。		データ更新
請求書確定	『請求書情報』の確定を行います。確定により、派遣先企業に提出されます。		データ更新
請求書アップロード	『請求書情報』をファイルでアップロードを行います。		データ更新
請求書取下	アップロードした請求書を、修正するための取下を行います。派遣先が『ロック』していない必要があります。		データ更新
実績アップロード	請求情報が次月調整となった『請求明細』、『勤怠実績』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	『請求書アップロード』、『実績アップロード』の処理結果の照会を行います。		データ参照
<b>プロファイルの編集</b>			
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
<b>メンテナンス</b>			
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
請求書印影設定	請求書に印影のアップロードを行います。		データ更新
<b>初期データシステム</b>			
参画申込処理	派遣先企業ごとの個別の『参画申込処理』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派遣先新規参加、派遣先の範囲拡大時に、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	『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
ドキュメントダウンロード	『初期データ作業』に必要な最新のマニュアル、最新のテンプレートのダウンロードを行います。		D/L

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		
勤怠入力	派遣スタッフが勤怠情報を入力します。	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
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、締め承認の未承認の承認者の一覧を出力します。	参照・D/L
代理申請	締め時に、申請が行えないスタッフの代理で申請を行います。	データ更新
CSVダウンロード	締め承認が済んだタイムカードデータをダウンロードします。	データ D/L
勤怠処理ダウンロード	勤怠処理ツール用の締め承認が済んだタイムカードデータをダウンロードします。	データ D/L
スタッフメンテ	スタッフのパスワードの初期化を行います。	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
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&gt;&gt;』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	派遣先から受領した日の属する月末日から <b>3年間</b>
2 派遣照会	派遣先から受領した日の属する月末日から <b>3年間</b>
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 <b>10年間</b> 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 <b>10年間</b> 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 <b>10年間</b> 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 請求・実績	請求対象年月から <b>10年間</b>
7 請求明細勤怠PDF	請求対象年月から <b>10年間</b> ※6. 請求・実績に紐づいて保持されるため
8 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 <b>1年間</b>
9 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 <b>3年間</b>

## 【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。