

PIO-NET2015 ヘルプデスク満足度調査票

このアンケートは、国民生活センターPIO-NET2015 のヘルプデスク業務について、確保されるべきサービスの質を検討するため、本ヘルプデスク利用者を対象にヘルプデスク業務に対する満足度を調査するものです。つきましては、次の 5 つの質問に対して、それぞれ「満足」から「不満」までのいずれかに該当する□にレ印を記入してください。

1. 問い合わせから回答までに要した時間について満足しているか。

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

2. 回答又は手順に対する説明のわかりやすさについて満足しているか。

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

3. 回答又は手順に対する結果の正確性について満足しているか。

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

4. 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）について満足しているか。

- 満足
- やや満足
- 普通
- やや不満
- 不満

5. ヘルプデスクへのご感想、ご意見等をご自由にお書き下さい。

課室名： _____ 担当者名： _____

誓 約 書

平成 年 月 日

独立行政法人国民生活センター
理事長 松 本 恒 雄 殿

住 所
会 社 名
代表者氏名

㊞

平成 27 年 2 月 16 日付けで公告のありました「PIO-NET2015 に係る運用等支援業務一式」の一般競争入札に参加するにあたって、下記のとおり誓約します。

1. 契約の履行にあたり、契約書、仕様書に基づき、的確に対処し、誠実に履行いたします。

従来の実施状況に関する情報の開示

1 従来の実施に要した経費

(単位:千円)

		平成23年度	平成24年度	平成25年度
人件費	常勤職員	—	—	—
	非常勤職員	—	—	—
物件費		—	—	—
請負費等	役務	40,200	40,200	40,200
	機器・回線等料			
	その他			
計(a)		40,200	40,200	40,200
参考値	減価償却費	—	—	—
	退職給付費用	—	—	—
(b)	間接部門費	—	—	—
(a)+(b)		40,200	40,200	40,200

(注記事項)

経費については、PIO-NET2010構築・運用費用から、運用保守費用(ヘルプデスク・基盤管理・インフラ保守)分を転記。市場化テスト対象となるPIO-NET2015運用支援業務(ヘルプデスク)については、本経費から、基盤管理費用やインフラ保守費用等除いたものが相当となる。

役務費用には、機器・回線等料、その他などの費用が含まれる。

※ 請負契約のため、費用の詳細な内訳の開示は受けられない。

2 従来の実施に要した人員

(単位:人)

	平成23年度	平成24年度	平成25年度
(受託者における運用業務従事者)			
運用員	4.4	3.2	2.5

(業務従事者に求められる知識・経験等)

調達仕様書に記載の内容を遂行可能であること。

実態としては、問合せの95%程度をヘルプデスクにて回答しているため、

一般的な電話応対のスキルに加え、相応の業務知識(相談情報の登録～決裁、検索・集計といった業務の仕組み等)・システム知識、関係業者(回線、端末)との協調性等も必要。

※平成23年度の運用員の人数は、PIO-NET2010構築・運用費用の内訳から運用保守費用(ヘルプデスク・基盤管理・インフラ保守)に

割り当てられた担当人数を転記したものであり、平成24年度及び平成25年度の運用員の人数は、問い合わせ件数の推移から、平成23年度の運用員数を元に算出したものである。

(平成23年度)

(件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
システム概要・共通	6	8	12	13	7	5	11	5	7	4	11	4	93
登録・修正	168	119	115	106	126	73	140	65	62	45	65	58	1142
検索・集計	48	48	42	37	23	19	28	23	24	14	23	8	337
決裁	35	21	27	29	21	12	19	10	14	11	6	18	223

システムメンテナンス	25	17	16	7	12	5	10	3	7	5	8	43	158
消費者行政フォーラム	2	4	5	10	4	1	5	3	3	4	7	3	51
アカウント関連	197	160	157	170	148	139	107	62	92	80	62	76	1450
統合認証管理システム	0	1	0	0	0	0	32	23	13	5	1	3	78
端末・プリンタ関連	91	107	102	92	80	54	50	61	48	47	43	54	829
回線・LAN関連	16	17	19	19	16	12	13	12	17	12	14	12	179
その他	15	11	22	30	15	14	16	13	9	28	11	11	195
計	603	513	517	513	452	334	431	280	296	255	251	290	4,735

(平成24年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
システム概要・共通	14	6	14	8	2	6	11	5	4	4	5	3	82
登録・修正	109	70	61	61	54	47	55	36	43	27	33	38	634
検索・集計	41	30	40	25	28	20	52	24	18	54	50	15	397
決裁	23	19	9	7	19	10	13	14	8	11	8	13	154
システムメンテナンス	23	11	13	16	16	13	6	15	20	5	4	7	149
消費者行政フォーラム	4	0	3	2	3	5	2	2	1	3	0	3	28
アカウント関連	151	101	81	73	73	62	73	60	76	74	55	74	953
統合認証管理システム	5	1	0	4	0	4	1	0	1	1	0	0	17
端末・プリンタ関連	69	69	58	69	57	71	57	51	37	48	47	67	700
回線・LAN関連	21	16	21	12	14	10	19	15	16	12	6	11	173
その他	21	17	28	6	10	20	14	21	8	34	11	6	196
計	481	340	328	283	276	268	303	243	232	273	219	237	3,483

(平成25年度)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
システム概要・共通	2	6	6	2	0	4	3	3	2	5	1	5	39
登録・修正	72	54	32	38	31	30	39	18	19	19	25	37	414
検索・集計	44	59	47	25	18	17	13	13	7	12	17	9	281
決裁	30	13	14	7	7	8	6	2	14	12	9	11	133
システムメンテナンス	6	1	3	1	7	4	2	0	3	2	1	7	37
消費者行政フォーラム	1	2	2	5	1	0	2	3	0	2	0	3	21
アカウント関連	141	66	64	62	54	48	51	52	83	67	45	76	809
統合認証管理システム	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
端末・プリンタ関連	61	51	66	75	68	45	57	57	59	52	62	78	731
回線・LAN関連	16	9	6	10	17	12	15	17	10	11	7	8	138
その他	9	15	13	9	9	8	8	15	11	9	7	9	122
計	382	276	253	234	212	176	196	180	208	191	174	243	2,725

(注記事項)

分類別のサービスデスクQ&A件数

3 従来の実施に要した施設及び設備

富士通株式会社

【施設】

施設名称: 幕張システムラボラトリ

【設備】

<電話回線数について>

3回線

<内線電話・作業機・端末数について>

対応する人数分を確保

貸与:

PIO-NET2010操作マニュアル、PIO-NET分類・キーワードマニュアル、消費生活相談カード記載要領(PIO-NET2010対応版)

外部拠点

4 従来の実施における目的の達成の程度

	平成23年度		平成24年度		平成25年度	
	目標・計画	実績	目標・計画	実績	目標・計画	実績
サービスデスク業務稼働率	月ごとに100%	12回/12回	月ごとに100%	12回/12回	月ごとに100%	12回/12回
サービスデスク問い合わせ時の内部一次回答率	月ごとに95%以上	7回/9回 ^{※1}	月ごとに95%以上	12回/12回	月ごとに95%以上	12回/12回
サービスデスクによる正式回答率	月ごとに60分以内80%以上	12回/12回	月ごとに60分以内80%以上	12回/12回	月ごとに60分以内80%以上	12回/12回

(注記事項)

※1: 平成23年度7月より本件のSLAを見直したため、平成23年度での「サービスデスク問い合わせ時の内部一次回答率」の確認回数は9回となっている。

※アンケートについてはPIO-NET2015から実施するためこれまでの実績はない。

5 従来の実施方法等

調達仕様書関連

従来の実施方法(業務フロー図等)

別紙3-1 PIO-NET2010サービスデスク運用手順書のとおりに

(注記事項)

PIO-NET2010 サービスデスク運用手順書

文書管理番号： E1-3-01

版数： 第 3.0 版

作成年月日： 2010 年 2 月 16 日

独立行政法人 国民生活センター

A 書類管理

A.1 変更履歴

版数	作成日	修正概要	修正箇所
1.0	2010年1月13日	新規作成	—
2.0	2010年1月29日	誤字修正	全般
3.0	2010年2月16日	1)SLA 遵守状況の報告 2)利用者への暫定回答が遅れる 場合は一報を入れる	1)2 サービスデスク運用作業 2)3 顧客からの問い合わせ 対応方法

B はじめに

B.1 表記について

本書での表記には以下のような意味があります。

- プロンプト
UNIX 系システムの説明では、実行にシステム管理者（ルート）権限が必要なコマンドライン例の場合、先頭にシステム管理者プロンプトを示すハッシュ記号(#)が付いています。システム管理者権限を必要としないエントリの場合、先頭にドル(\$)が付いています。
- キーボード
印字されない文字のキーストロークは、<Enter>や<F1>などのキーアイコンで表示されま
す。
<Enter>は Enter というラベルのついたキーを押すことを意味し、<Ctrl>+は Ctrl ま
たは Control というラベルのついたキーを押しながらキーを押すことを意味します。
- 書体／記号
以下の書体は特定要素の強調に使用されます。

書体／記号	使用方法
均等幅	コンピュータの出力、およびプログラムリスト、テキスト本文中の コマンドなどの項目
斜体、<斜体>	具体的な数値／文字列に置き換える必要のある変数 ー入力値ー
<均等幅>	具体的な数値／文字列に置き換える必要のある変数 ー出力値ー
太文字	記述どおりに入力する必要のあるコマンドライン項目 記載内容の強調
「均等幅」	参照先のタイトル名、マニュアル名、画面名等
[均等幅]	ツールバー名、メニュー名、コマンド名、アイコン名
<均等幅>	ボタン名
《均等幅》	環境説明書で参照するシート名、章項目名
網掛け	コマンドライン上で、変更・確認場所を限定表示 記載内容の強調

B.2 商標について

以下の注意は商標に関するものです。

本書に記載されているシステム名、製品名などには、必ずしも商標表示(™、®)を付記しており
ません。

目次

0	前提条件	5
0.1	本手順書の概要について.....	5
1	サービスデスク運用体制	6
1.1	運用に係る担当者名と役割について.....	6
1.2	運用体制図.....	7
1.3	サービスデスク運用時間.....	8
2	サービスデスク運用作業	9
2.1	1日の作業スケジュール	9
2.2	サービスデスクの週次作業.....	9
2.3	サービスデスクの月次作業.....	10
2.4	サービスデスクの不定期作業.....	10
2.5	各種申請書について.....	11
3	顧客からの問い合わせ対応方法	12
3.1	電話応答について.....	12
3.1.1	電話応答の流れ.....	13
3.1.2	電話応答の対応例.....	14
3.2	メール対応について.....	15
3.2.1	メール対応の流れ.....	16
3.2.2	メール対応のフォーマットについて.....	17
3.3	FAX 対応について	19
3.3.1	FAX 対応の流れ	20
4	障害管理票及び問い合わせの対応方法	21
4.1	問い合わせ票の起票について.....	21
4.1.1	問い合わせ票.....	21
4.2	障害管理票の起票について.....	22
4.2.1	トラブル切り分け方法.....	22
4.2.2	障害管理票.....	23
4.2.3	障害管理票の回送の流れ.....	24
5	その他の申請書の対応について	25

0 前提条件

0.1 本手順書の概要について

本書はサービスデスク担当者向けの手順書になります。

1 サービスデスク運用体制

サービスデスクに係る PIO-NET2010 の運用体制と各担当者の役割分担について説明します。

1.1 運用に係る担当者名と役割について

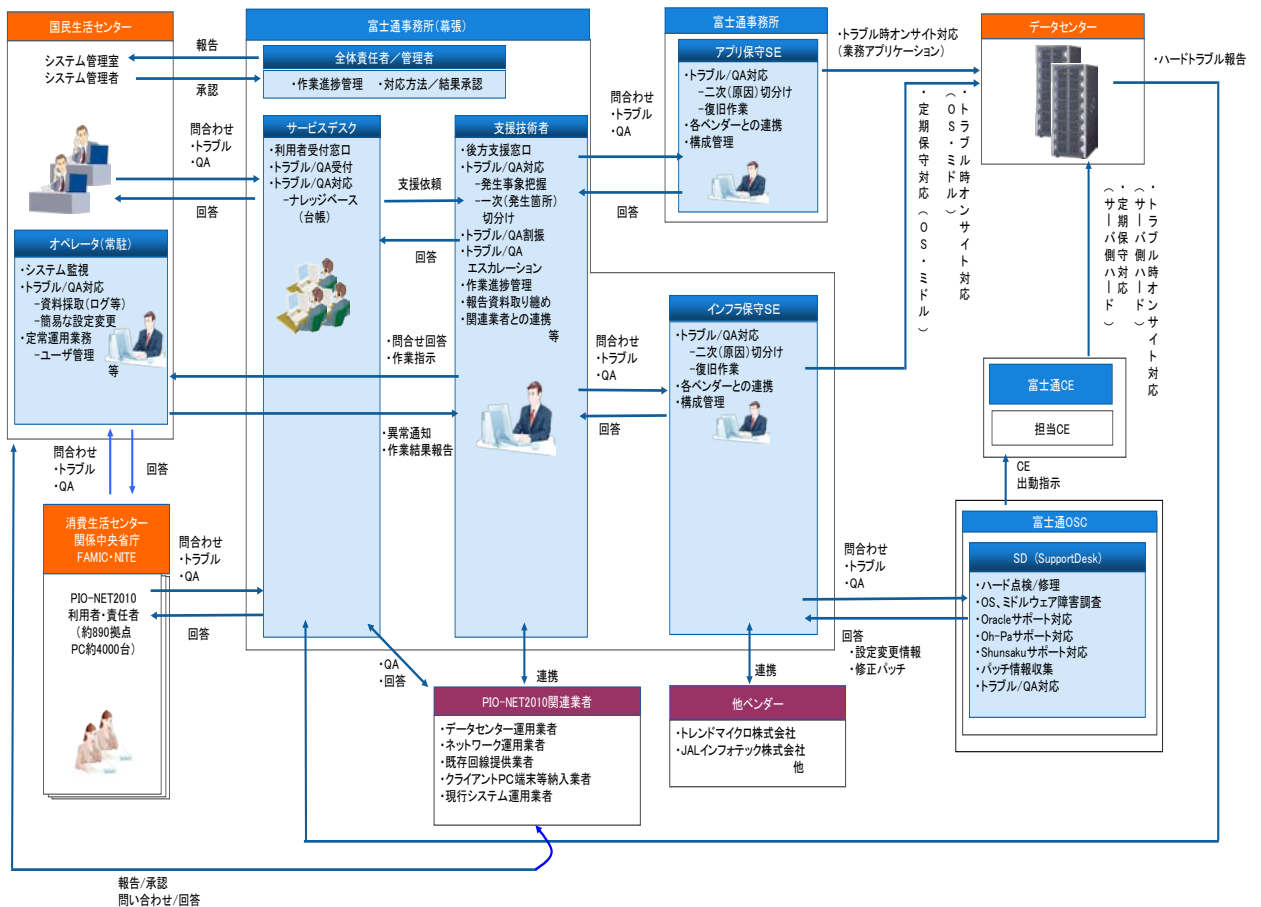
システムに係る担当者名と役割分担について下表に示します。

担当者名	担当者詳細	主な役割
運用・保守業者 サービスデスク	電話・FAX・E-mailなどで PIO-NET2010 利用者からの問い 合わせを一元的に受ける富士通 窓口	PIO-NET2010 利用者及び PI-NET2010 管理者からの質問(電 話・FAX・E-mail)を受付け、回答 を行う。
PIO-NET2010 利用者	各拠点の端末から PIO-NET2010 を利用する職員	・PIO-NET2010 の業務を実施する。 ・Q&A 等について、サービスデ スクに問い合わせを行う。
国民生活センター システム管理者	国民生活センターにて PIO-NET2010 を管理する担当者 (国民生活センター職員)	・サービスデスクや富士通 SE か らの PIO-NET2010 利用者への連絡 依頼を受付け、PIO-NET2010 利用 者へ連絡する。 ・国民生活センター職員からのト ラブル報告を受付け、サービスデ スクへ連絡する。
オペレータ	国民生活センター内にて運用サ ポートを行う富士通運用 SE	・国民生活センターにて、システ ムのエラーを監視し、障害発生を 随時検知する。 ・保守 SE から依頼された各種作 業の実施。
運用・保守業者 全体責任者/管理者	運用作業や保守作業・トラブル 対応作業にて対応方針、作業実 施の承認と作業管理を行う富士 通 SE 側の責任者	・運用内容の結果を確認し、運用 業者内の承認を行う。 ・保守作業・トラブル対応作業の 詳細報告を支援技術者から受け、 作業内容の運用業者内承認を行 う。
運用・保守業者 支援技術者	サービスデスクからのエスカレ ーションを受け、Q&A やトラブル 対応時に技術的支援を行う富士 通 SE	・サービスデスクからの Q&A 支援 依頼を受け、回答を行う。 ・Q&A が難解である場合はアプリ 保守 SE やインフラ保守 SE にエス カレーションを行う。
運用・保守業者 アプリ保守 SE・ インフラ保守 SE	支援技術者からのエスカレーシ ョンを受け、Q&A やトラブル対応 時に技術サポートやデータセン ターでの保守作業を行う富士通 SE	・支援技術者からの Q&A 支援依頼 を受け、回答を行う。 ・支援技術者からの対応依頼を受 け、トラブル対応を実施する。
富士通 OSC (Support Desk)	ハードウェアにてトラブルが発 生した際に、CE の出動要請とイ ンシデント管理を実施する富士 通技術サポート部隊	インフラ保守 SE から OS、ミドル、 ハードウェアのトラブル報告を 受け、インシデント管理と CE へ の出動要請を行う。
運用・保守 CE	ハードウェアの故障が発生した 場合に装置交換等を行う富士通 CE	富士通 OSC からの出動要請を受 け、補修機器の準備とデータセン ターでの機器交換を実施する。

PIO-NET2010 関連業者	PIO-NET2010 の分離調達に係る業者。クライアント等納品業者、ネットワーク構築業者、データセンター運用業者、既存回線提供業者、現行システム運用業者を想定。	サービスデスクに対し、データセンター機器及びPIO-NET2010アプリケーションに関するQ&Aの問い合わせを行う。
------------------	---	--

1.2 運用体制図

1.1に記載した運用に係る担当者の関係を図示したものが以下になります。



1.3 サービスデスク運用時間

サービスデスクの運用時間を以下に定めます。

① サービス提供時間

9:00～17:00

※但し、土曜日、日曜日、祝祭日及び12月30,31・1月1,2,3を除きます。

② FAX およびメールでの問い合わせ受付

24時間／365日

※但し、FAX 及びメールでの返答及び対応時間は9:00～17:00とします。

③ 昼食について

昼食時にサービスデスクが無人にならないよう2交代制とします。

a) 11:30～12:30

b) 12:30～13:30

④ 時間外の問い合わせについて

原則時間外対応は行いません。

2 サービスデスク運用作業

サービスデスクが行う日常作業について以下に説明します。

2.1 1日の作業スケジュール

サービスデスクが実施日次の作業スケジュールについて説明します。

時間	作業内容	詳細
8:45	前日分(夜間)のメール及びFAXの確認	9:00までに前日分のFAX及びメールのチェックを行います。
9:00	サービスデスク受付開始	受付を開始します。作業内容については以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">・PO-NET2010利用者からの問い合わせ対応・前日分の問い合わせの回答・障害管理票の発行・各種作業の窓口対応・PIO-NET2010 端末追加/交換の窓口・PIO-NET2010 アカウント申請の窓口・PIO-NET2010 端末申請の窓口・問い合わせ票の作成・FAX 確認(1時間毎)
11:30	昼食休憩1班	適宜取得して下さい。
12:30	昼食休憩2班	適宜取得して下さい。
17:00	サービスデスク受付終了	受付を終了します。
17:00～	後処理	業務時間後の処理については以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">・問い合わせ未回答の対応・問い合わせ件数の集計・支援技術者への報告・SLA 遵守状況の報告

2.2 サービスデスクの週次作業

サービスデスクが実施する週次作業について説明します。

作業内容	詳細
週間対応件数の集計	1週間に対応した以下件数について集計します。 <ul style="list-style-type: none">・問い合わせ票・障害管理票・PIO-NET2010 端末追加/交換の窓口・PIO-NET2010 アカウント申請の窓口・SLA 遵守状況の報告

2.3 サービスデスクの月次作業

サービスデスクが実施する月次作業について説明します。

作業内容	詳細
月間対応件数の集計	1ヶ月間に対応した以下件数について集計します。 <ul style="list-style-type: none">・ 問い合わせ票・ 障害管理票・ PIO-NET2010 端末追加/交換の窓口・ PIO-NET2010 アカウント申請の窓口・ SLA 遵守状況の報告
月次レポートの作成	月次稼働レポートにて作成する内容は以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none">・ 障害発生報告 報告月にて発生した障害の内容と件数、対処状況の報告・ 性能状況報告 報告月にて取得した性能情報を整理した、現状の性能値と月間の推移、今後の見込みの報告・ 問い合わせ状況報告 報告月の PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ件数と問い合わせ内容の報告・ 運用作業実施状況報告 報告月にて発生した運用作業の実績報告・ SLA 遵守状況の報告 報告月における SLA 順守状況の実績報告

2.4 サービスデスクの不定期作業

サービスデスクが実施する不定期作業について説明します。

作業内容	詳細
障害対応などの緊急作業	緊急作業時の応答 ※障害対応などでサーバ機器を停止する場合に PIO-NET2010 が利用できなくなることがありますので、利用者からの問い合わせに対して応答を行います。

2.5 各種申請書について

サービスデスクにて扱う申請書等について以下に説明します。

①アカウント関連

PIO-NET2010 を利用するアカウントの追加／削除／変更する場合に使用する申請書です。

- ・PIO-NET2010 アカウント申請書_消費生活センター向け
- ・PIO-NET2010 アカウント申請書_国民センター向け
- ・PIO-NET2010 アカウント申請書_関係省庁・独立行政法人向け

②端末関連

PIO-NET2010 端末の追加／削除／変更する場合に使用する申請書です。

- ・PIO-NET2010 利用端末変更申請書
- ・PIO-NET2010 利用拠点変更申請書
- ・PIO-NET2010 利用端末変更申請書(自主調達端末)

③運用関連

運用・保守時に使用する資料です。

- ・問い合わせ票
※PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ内容を記載する資料になります。
- ・FAX 問い合わせ票
※PIO-NET2010 利用者からの FAX での問い合わせ資料になります。
- ・運用・保守作業依頼書
※オペレータと保守 SE が使用する資料です。サービスデスクでは主に依頼書の管理を行います。
- ・障害管理票
※障害発生した場合に記載する資料です。PIO-NET2010 端末が故障した場合などはこの資料を作成し、対応することになります。

3 顧客からの問い合わせ対応方法

3.1 電話応答について

PI0-NET2010 利用者からの電話応答について説明します。

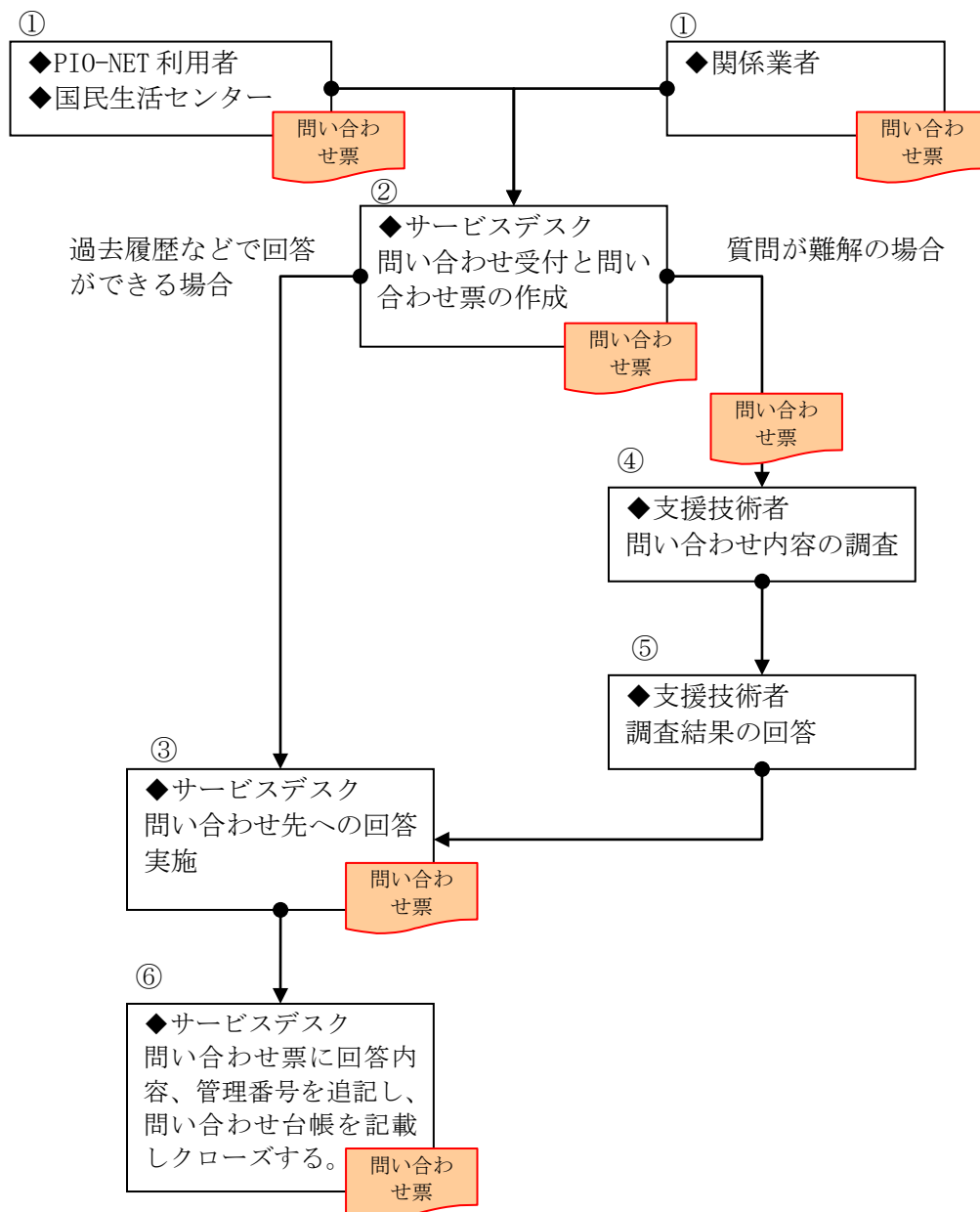
以下、電話応答の手順になります。

- ①電話受付時、問い合わせ票を準備し「はい、PI0-NET2010 サービスデスク担当〇〇でございます。」と応答します。
- ②まず、問い合わせてきた利用者の情報を確認し問い合わせ票に記載します。
 - a) 利用者氏名
 - b) 電話番号
 - c) センター名(〇〇消費生活センターなど)
 - d) 利用アカウント
 - e) 端末ホスト名続いて受付日時を記載してします。
- ③問い合わせ内容が過去事例などで回答可能であればそのまま回答します。
内容が難解等でその場で回答が出来ない場合は、折り返し回答する旨を伝え、電話を切ります。問い合わせ内容を問い合わせ票に記載します。
- ④回答出来なかった問い合わせ内容を支援技術者(問い合わせ票を回付)に伝えます。
- ⑤支援技術者からの回答(問い合わせ票を回付)が来たら、利用者に連絡し問い合わせの回答をします。
※SLA に従い、利用者への回答が遅れる場合は利用者に対しその旨の一報と回答予定時刻を通知する。
- ⑥サービスデスク受付終了後(17:00～)問い合わせ票に管理番号を記載してクローズします。

3.1.1 電話応答の流れ

PIO-NET2010 利用者からの電話応答の流れについて説明します。

「3.1 電話応答について」の手順の流れを以下に示します。



3.1.2 電話応答の対応例

電話応答時の対応例について以下に示します。

凡例

消・・・消費生活センター職員様

サ・・・サービスデスク担当者

①消：電話を掛ける。

②サ：「はい、PIO-NET2010 サービスデスク担当〇〇でございます。」

③消：「もしもし、質問なのですが～」

④サ：「はい。では、質問の前にお手数ですが利用者情報を確認させていただきます。」

- ・お名前
- ・センター名
- ・TEL 番号
- ・利用アカウント
- ・端末ホスト名 ・・・・(を確認して下さい)

(上記、内容を確認後)

サ：「ありがとうございます。では、ご質問をお伺い致します。」

⑤消：「PIO-NET にログイン出来ないんですが・・・」

⑥サ：「はい。では・・・で如何でしょうか？」

以下、サービスデスクで対応可能な場合と支援技術者へ対応依頼する②パターンがあります。

⑥-1 消：「あ、出来ました！もう大丈夫です。」

⑥-1 サ：「はい、ご利用ありがとうございました。失礼致します。」

以上で終了になります。問い合わせ票に管理番号を追記しクローズします。

⑥-2 消：「まだ、ログイン出来ません・・・」

⑥-2 サ：「では、担当の者に確認後、再度ご連絡致しますので、申し訳ございませんがお待ち下さい。」

上記後、問い合わせ内容を支援技術者に伝えて対応をお願いします。
支援技術者からの回答が帰ってきたら、利用者に連絡します。

⑦サ：「PIO-NET2010 サービスデスク〇〇と申しますが、〇〇様いらっしゃいますでしょうか？」

サ：「お待たせいたしまして申し訳ございません。先ほどの回答なのですが・・・で如何でしょうか？」

消：「あ、出来ました！」

サ：「はい、ご利用ありがとうございました。失礼致します。」

以上で終了になります。問い合わせ票に管理番号を追記しクローズします。

3.2 メール対応について

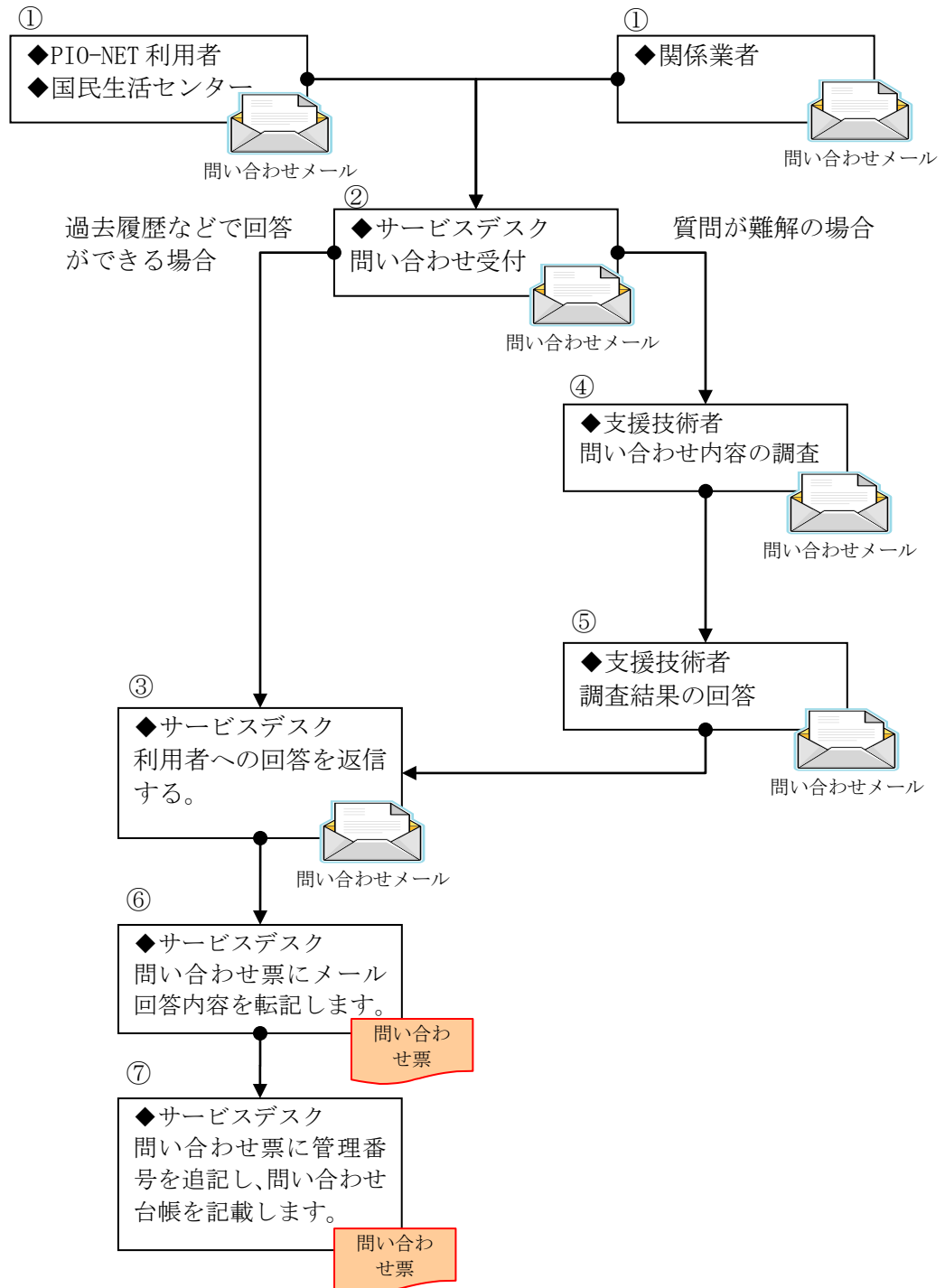
PIO-NET2010 利用者からのメール問い合わせについて説明します。
以下、メール対応の手順になります。

- ①PIO-NET2010 利用者からのメールを受信します。
- ②以下項目の利用者情報を確認します。利用者情報が足りない場合はメールを返信し、内容の確認を行います。
 - a)利用者氏名
 - b)電話番号
 - c)センター名(〇〇消費生活センターなど)
 - d)利用アカウント
 - e)端末ホスト名
 - f)E-mail
- ③問い合わせ内容が過去事例などで回答可能であれば、「問い合わせメール回答フォーマット.txt」を利用しメールにて回答を行います。
- ④内容が難解でその場で回答が出来ない場合は、支援技術者に問い合わせメールを回付し対応の旨を伝えます。
- ⑤支援技術者からの回答が来たら、メールにて回答を行います。
- ⑥問い合わせがクローズしたら、作業内容を問い合わせ票に転記します。
- ⑦サービスデスク受付終了後(17:00～)問い合わせ票に管理番号を追記し、問い合わせ台帳を記載しクローズします。

3.2.1 メール対応の流れ

PIO-NET2010 利用者からのメール対応の流れについて説明します。

「3.2 メール対応について」の手順の流れを以下に示します。



3.2.2 メール対応のフォーマットについて

メール応答時に使用するメールの定型文について以下に示します。

①問い合わせ時の定型文

☆☆☆ PIO-NET2010 問い合わせ 状況記入シート ☆☆☆

- =====
- センター名：
 - 端末ホスト名：
 - ご利用アカウント：
 - ご利用者氏名：
 - ご連絡先(e-mail)：
 - ご連絡先(TEL)：
- =====

○下記確認事項についてお分かりになる範囲でご記入頂き、
メールにてご返信くださいますようお願い致します。

- 問合せ内容-----
- 【現象内容（できるだけ詳細に記述してください。）】
- ・

【現象発生手順（できるだけ詳細に記述してください。）】

- ・

【再現性の有無】該当するものに○を付けてください

- ・ 100 パーセント再現 ()
 - ・ 70 パーセント再現 ()
 - ・ まれに発生 ()
 - ・ 再現不可 ()
-

【その他特記事項】

(些細な事でも構いませんので、お気付きの点があれば記述してください。)

- ・
- ・
- ・

3.3 FAX 対応について

PIO-NET2010 利用者からの FAX 問い合わせについて説明します。
以下、FAX 対応の手順になります。

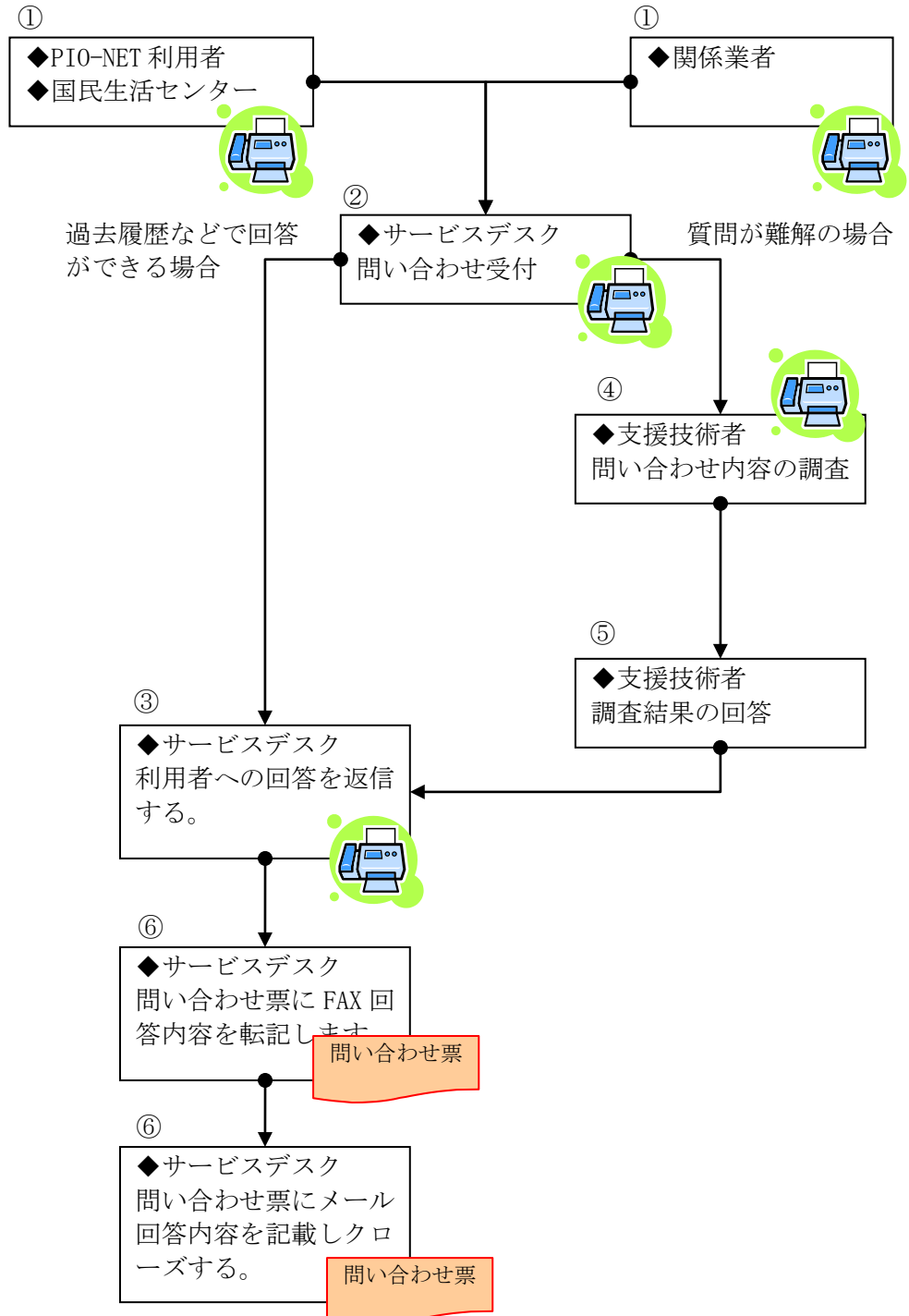
- ①PIO-NET2010 利用者からの FAX を受信します。(毎時に FAX を確認)
- ②以下項目の利用者情報を確認して下さい。利用者情報が足りない場合は TEL し、必要な情報の確認を行います。
 - a)利用者氏名
 - b)電話番号
 - c)センター名(〇〇消費生活センターなど)
 - d)利用アカウント
 - e)端末ホスト名
 - f)発生日時(分かる範囲で構いません)
- ③問い合わせ内容が過去事例などで回答可能であれば、TEL またはメールにて回答を行います。
- ④回答出来ない FAX については支援技術者に FAX を回付します。
- ⑤支援技術者からの回答が来たら、TEL またはメールにて回答を行います。
- ⑥問い合わせがクローズしたら、作業内容を問い合わせ票に転記します。
- ⑦サービスデスク受付終了後(17:00～)問い合わせ票に管理番号を追記し、問い合わせ台帳を記載しクローズします。

※FAX のフォーマットについては別紙「FAX 問い合わせ票」を使用します。

3.3.1 FAX 対応の流れ

PIO-NET2010 利用者からの FAX 対応の流れについて説明します。

「3.3FAX 対応について」の手順の流れを以下に示します。



4 障害管理票及び問い合わせの対応方法

4.1 問い合わせ票の起票について

PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ内容を記載する問い合わせ票とその回送方法について説明します。

4.1.1 問い合わせ票

PIO-NET2010 利用者からの問い合わせ内容を記載する問合せ票について説明します。以下、問合せ表のフォーマットになります。

問い合わせ票

	ご利用者氏名	様	TEL	
	発生場所		センターコード	
	利用アカウント		端末ホスト名	
お客様情報	問い合わせ内容			
	<p>【入力項目の説明】</p> <p>ご利用者氏名: 問合せしたユーザの氏名 TEL: ユーザの連絡先 発生場所: ●●消費センターなどの拠点名または関係省庁名など センターコード: 発生場所に該当するセンターコード(後で記載) 利用アカウント: 問合せしたユーザのアカウント 端末ホスト名: 問合せしたユーザ使用端末のホスト名 問い合わせ内容: 問い合わせ内容を記載する</p>			
サービスデスク記載	受付日時			
	暫定回答日時			
	正式回答日時			
	担当業者	PIO-NET2010運用・保守業者、関係業者()		
	原因区分			
	回答内容			
サービスデスク記載	【暫定回答】			
	<p>【入力項目の説明】</p> <p>受け付け日時: 問い合わせを受けた日時を記載する 暫定回答日時: 暫定回答した場合の日時を記載する 正式回答日時: 正式回答した日時を記載する 担当業者: 対応を行った担当業者名 原因区分: 問い合わせ原因の区分を記載する(インフラ、アプリ、ネットワーク関連、その他) 通信欄/添付資料有無: 連絡事項や添付資料がある場合記載する 回答内容: 問い合わせに対する回答を記載する 管理番号: 管理上の番号(後で記載)</p> <p>※日時に関しては全てYYYYMMDDhhmmまで記載すること (例2009/1/10 15:30)</p>			
担当者	通信欄/添付資料有無			
	サービスデスク 平成 年 月 日 氏名: ○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	管理番号		

※問い合わせ票は、管理番号を採番し問い合わせ管理台帳にて管理を行います。

4.2 障害管理票の起票について

PIO-NET2010 利用者や PIO-NET2010 関連業者からの問い合わせ内容が障害である場合、障害管理票を起票し管理を行っていきます。障害管理票の起票方法及び回送について説明します。

4.2.1 トラブル切り分け方法

問い合わせ内容から障害としての切り分け方法について説明します。

①既存障害

障害管理台帳(以前発生した障害一覧表)に記載されているサーバ機器に分類された既存障害に合致する場合はサーバ装置の障害であると判断します。

②System Walker Centric Manager メッセージ

運用管理ソフトである System Walker Centric Manager メッセージが以下のものであるものについて、トラブルと判断します。

- ・最重要
- ・重要

※メッセージの詳細内容については支援技術者に確認することとします。

③機器のアラート LED の点灯

サーバ機器のハード障害が発生した場合、サーバ機器本体のアラート LED(オレンジ色 or 赤色)が点灯する場合があります、トラブルと判断します。

④PIO-NET2010 利用者からの報告内容

PIO-NET2010 利用者から送付された PIO-NET2010 端末画面ハードコピーの内容が OS のエラーダイアログであったり、PIO-NET2010 端末が起動しないなど、OS もしくは端末側ハードウェアであることが明確である場合は PIO-NET2010 端末の障害であると判断します。なお、この場合は端末業者へエスカレーションを行い、端末業者での対応を依頼することになります。

受付→障害管理票の起票→端末業者へエスカレーションという流れになります。

4.2.2 障害管理票

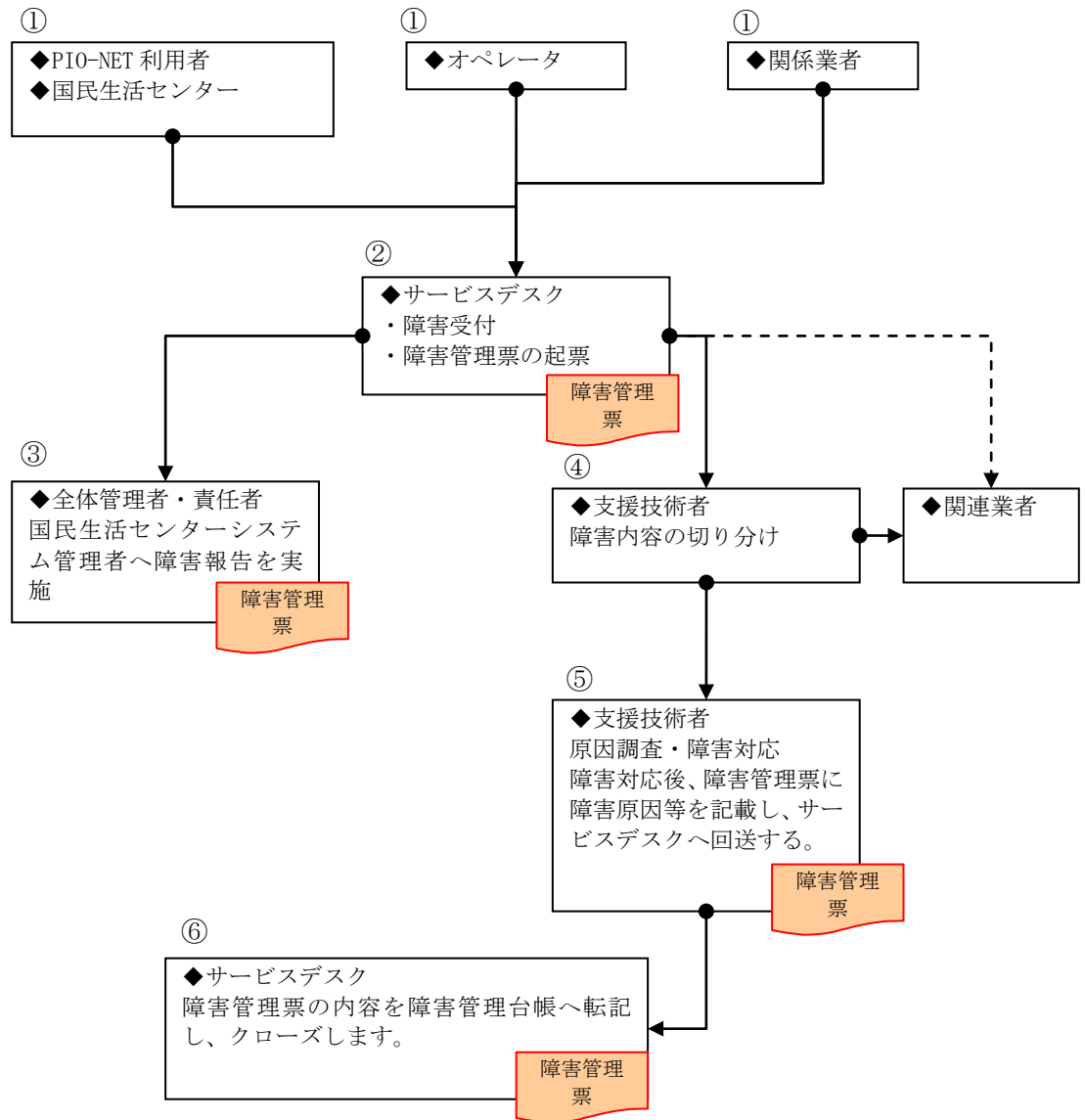
障害発生時に起票する障害管理票について説明します。以下、障害管理票のフォーマットになります。

障害管理票

	発生場所	○×消費生活センター	センタコード		管理番号	
	発生日時	2010/4/01 09:21:28		サブシステム		
	発生機器					重要度
	装置名					
障害発生状況	<p>【入力項目の説明】 オペレータ、サービスデスクにて記入し、支援技術者にて記載内容の追記／修正を行う。 ・発生日時：監視メッセージの出力時間またはサービスデスク受付時間の早い方。 ・サブシステム：登録、検索、集計、運用管理、全業務、回線等を想定。 ・重要度：運用保守設計書 3章で定義したもの</p> <p>障害発生状況について、運用管理端末上に表示された障害メッセージ、障害機器の状態等を記入する。</p>					
	監視メッセージ内容					
通知事項	取得資料：					
	<p>【入力項目の説明】 運用保守業者にて記載する。 ・他業者への障害票回送、障害対応依頼のために他業者への通知事項がある場合は記載する。 →通知前に運用保守業者で障害の一次切り分け結果の通知。取得した障害調査資料を添付するなど</p>					
回答	回答日付	2010/4/4				
	担当業者	PIO-NET2010運用・保守業者、関係業者()				
	原因区分					
	(1)発生条件 (2)原因 (3)暫定対応 (4)恒久対応					
	<p>【入力項目の説明】 ※障害発生元業者に回送し、回答を記入する。 ・担当業者：障害発生元の業者名を記載 ・原因区分：障害原因について、オペミス、手順誤り、設計ミス等をプルダウンで選択表示 ・発生条件：障害事象が発生する条件を記載する ・原因：障害事象の直接原因、根本原因を記載する。 ・暫定対応：仮復旧を行うための対応方法を記載する。 ・恒久対応：仮復旧から恒久対応を行うための方法を記載する。</p>					
通信欄／添付資料有無						
<p>【入力項目の説明】 ・障害原因等の補足資料として添付資料の有無がある場合などに使用。</p>						
担当者	暫定対応完了日時	2010/4/3 15:25		恒久対応完了日時	2010/4/4 10:05	
	オペレータ/サービスデスク 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	運用・保守業者 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	回線・端末・IDC業者 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX	国民生活センター 平成 年 月 日 氏名：○○○○ tel. XXX-XXX-XXXX		

4.2.3 障害管理票の回送の流れ

障害管理票の回送の流れについて説明します。



- ①PIO-NET2010 利用者、オペレータ、PIO-NET2010 関係業者より障害連絡があります。
- ②障害連絡を受け付け、障害管理票を起票します。全体責任者及び支援技術者へ障害管理票を回送します。
- ③全体責任者は、障害内容を国民生活センターシステム管理者へ報告します。
- ④障害内容を確認し、原因調査実施します。
- ⑤障害調査後、障害対応(場合によっては PIO-NET2010 関係業者へ対応依頼する)を実施する。対応後、障害管理票に原因、対応内容を追記します。
- ⑥支援技術者より追記された障害管理票を受け取り、障害管理台帳へ転記を行います。

5 その他の申請書の対応について

PIO-NET2010 アカウント申請書などの各種申請書に関しての窓口がサービスデスクになっていますので、各申請書が届いた場合はそれぞれの管理台帳に受付情報を記載し、支援技術者へエスカレーションを行います。

入札関係資料閲覧に関する誓約書

独立行政法人 国民生活センター理事長 殿

_____ (以下「弊社」という。) は、このたび、独立行政法人国民生活センター (以下「貴法人」という。) の行う「次期 PIO-NET」の入札 (以下「本入札」という。) に関する資料閲覧に関し、下記事項を誓約いたします。

第 1 条 (守秘義務の誓約)

弊社は貴法人の許可なくして、社外はもちろん貴法人職員で本件に直接関与していない者に対しても、本入札に関し弊社が知り得た全ての事項・情報を開示、漏洩し、若しくは自ら使用しないことを約束いたします。

第 2 条 (資料複写の禁止等)

弊社は、守秘義務を厳守するため、貴法人より本入札に関し、開示された資料一切の複写をしないことを約束し、貴法人より返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束いたします。

第 3 条 (入札後の守秘義務)

弊社は、貴法人において本入札が行われた後といえども、第 1 条記載の事項・情報を開示、漏洩若しくは使用しないことを約束いたします。

第 4 条 (守秘義務違反後の処置)

弊社は、貴法人とお約束した守秘義務に反した場合、貴法人が行う合法的処置を受けることを約束いたします。

平成 年 月 日

住所 _____
会社名 _____
代表者名 _____ 印

守秘義務に関する誓約書

独立行政法人 国民生活センター理事長 殿

_____ (以下「弊社」という。) は、このたび、独立行政法人国民生活センター (以下「貴法人」という。) の行う「次期 PIO-NET」の入札 (以下「本入札」という。) に関し、下記事項を誓約いたします。

第 1 条 (守秘義務の誓約)

弊社は貴法人の許可なくして、社外はもちろん貴法人職員で本件に直接関与していない者に対しても、本入札に関し弊社が知り得た全ての事項・情報を開示、漏洩し、若しくは自ら使用しないことを約束いたします。

第 2 条 (資料の返還等)

弊社は、守秘義務を厳守するため、貴法人より本入札に関し、貸与された資料一切の保管を厳重に行うことを約束し、貴法人より返還を要求された場合、これらの資料及びそのコピー並びにそれらに関する資料の一切を直ちに返還することを約束いたします。

第 3 条 (請負業務後の守秘義務)

弊社は、貴法人において本請負業務が行われた後といえども、第 1 条記載の事項・情報を開示、漏洩若しくは使用しないことを約束いたします。

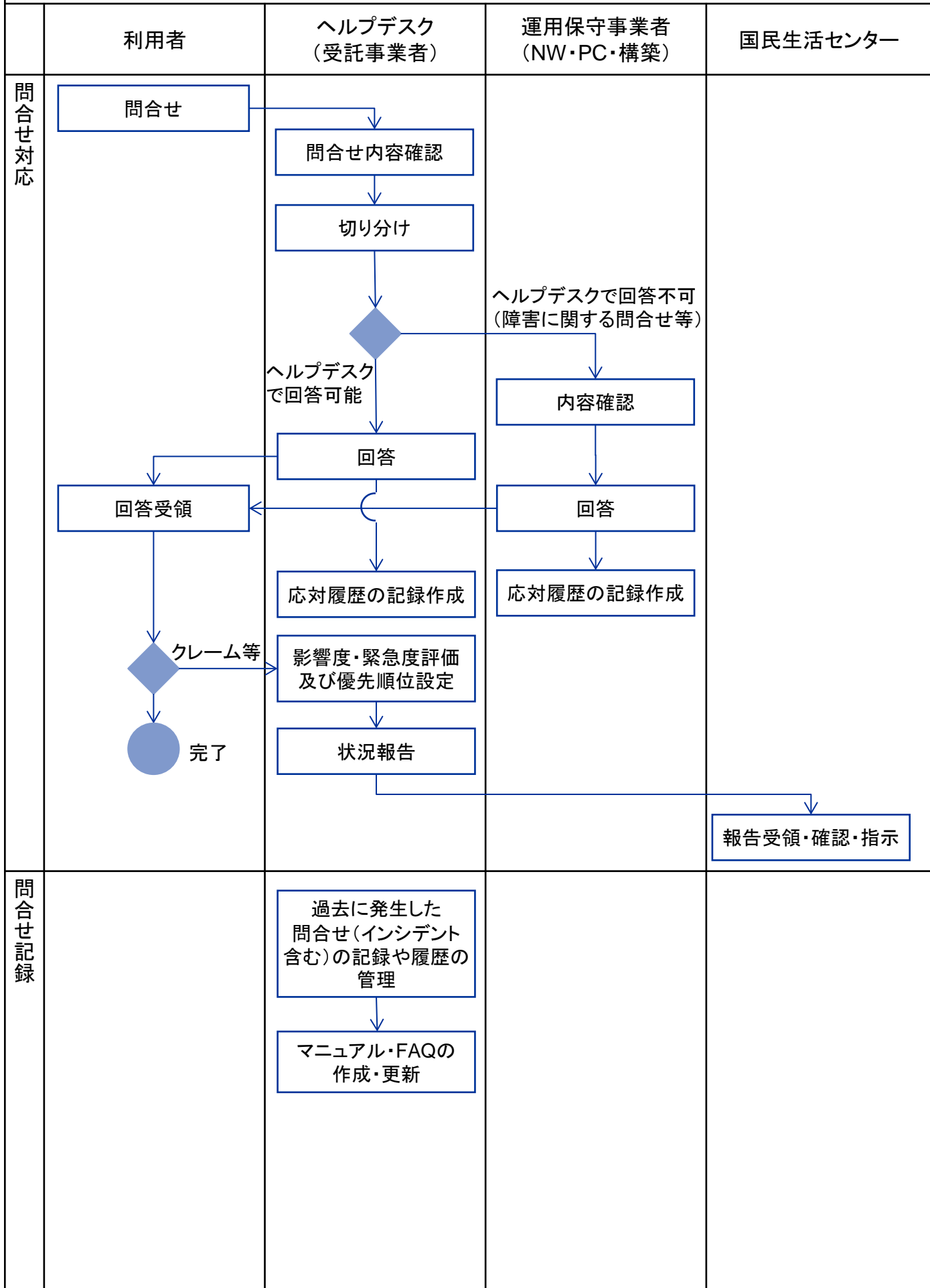
第 4 条 (守秘義務違反後の処置)

弊社は、貴法人とお約束した守秘義務に反した場合、貴法人が行う合法的処置を受けることを約束いたします。

平成 年 月 日

住所 _____
会社名 _____
代表者名 _____ 印

別紙6 PIO-NET2015に係る運用等支援業務フロー



別紙6 PIO-NET2015に係る運用等支援業務フロー

	利用者	ヘルプデスク (受託事業者)	運用保守事業者 (NW・PC・構築)	国民生活センター
業務実施報告		<pre> graph TD A[インシデントの集計] --> B[SLA項目の達成度評価] B --> C{達成できている場合} C -- 達成できている場合 --> E[業務実施報告書作成] C -- 達成できていない場合 --> D[サービス・品質向上に向けた改善提案の検討] D --> E E --> F[業務実施報告] F --> G[報告内容の確認] </pre>		<p>報告内容の確認</p>

別紙7 国民生活センター組織図

