



---

# 人事・給与関係業務情報システムの ヘルプデスク業務

調達仕様書

2017年（平成29年）9月

人 事 院

## 目次

1. 調達案件の概要に関する事項	- 1 -
(1) 調達件名	- 1 -
(2) 調達の目的	- 1 -
(3) 人事・給与システムの概要等	- 1 -
(4) 業務スケジュール	- 1 -
2. 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項	- 2 -
(1) 調達範囲	- 2 -
(2) 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期	- 4 -
(3) 調達案件間の入札制限	- 6 -
3. 業務の実施内容に関する事項	- 6 -
(1) 業務の内容	- 6 -
(2) 成果物の範囲、納品期日等	- 15 -
4. 業務の実施体制・方法に関する事項	- 18 -
(1) 業務実施体制等	- 18 -
(2) 業務要員に求める資格等の要件	- 18 -
(3) ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件	- 20 -
(4) 業務の管理に関する要領	- 25 -
5. 業務の実施に当たっての遵守事項	- 25 -
(1) 機密保持、資料の取扱い	- 25 -
(2) 遵守する法令等	- 26 -
6. 成果物の取扱いに関する事項	- 26 -
(1) 知的財産権の帰属	- 26 -
(2) 瑕疵担保責任	- 26 -
(3) 検収	- 26 -
7. 入札参加資格に関する事項	- 26 -
(1) 競争参加資格	- 26 -
(2) 公的な資格や認証等の取得	- 27 -
(3) 受託実績	- 27 -
(4) 複数事業者による共同提案	- 27 -
8. 再委託に関する事項	- 27 -
(1) 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件	- 27 -
(2) 承認手続	- 28 -
(3) 再委託先の契約違反等	- 28 -
9. その他の特記事項	- 28 -
(1) 契約変更	- 28 -
(2) 本仕様書の解釈等	- 28 -
(3) 監査等への協力	- 28 -
(4) システム改修時の仕様確認	- 28 -
(5) 作業に対する監査実施	- 28 -
(6) 次期ヘルプデスク担当者への引継ぎ	- 29 -
10. 問合せ先	- 29 -
11. 妥当性証明	- 29 -

## 1. 調達案件の概要に関する事項

### (1) 調達件名

人事・給与関係業務情報システムのヘルプデスク業務

### (2) 調達の目的

人事院は、人事・給与等業務・システム最適化計画（以下「最適化計画」という。）に基づき、これまで各府省等が独自に実施してきた人事、給与等の業務に係る情報システムの整備、運用について、決裁等事務処理を見直すとともに、人事管理、給与管理、共済管理、職員からの届出・申請処理等の諸機能を一体化した標準的なシステムとして、人事・給与関係業務情報システム（以下「人事・給与システム」という。）を構築し、平成 22 年度から運用を開始している。

本調達は、平成 28 年度中に全府省等が本番稼働又は並行稼働を開始したことから、平成 29 年度以降においても、引き続き人事・給与システムに係るヘルプデスク業務（以下「本業務」という。）について、外部の専門業者に委託し、適切な運用を実施するものである。

### (3) 人事・給与システムの概要等

現行の人事・給与システムの概要については、「別添 1 人事・給与システムの概要」に示すとおりである。

### (4) 業務スケジュール

業務スケジュールは次の図 1 のとおりである。

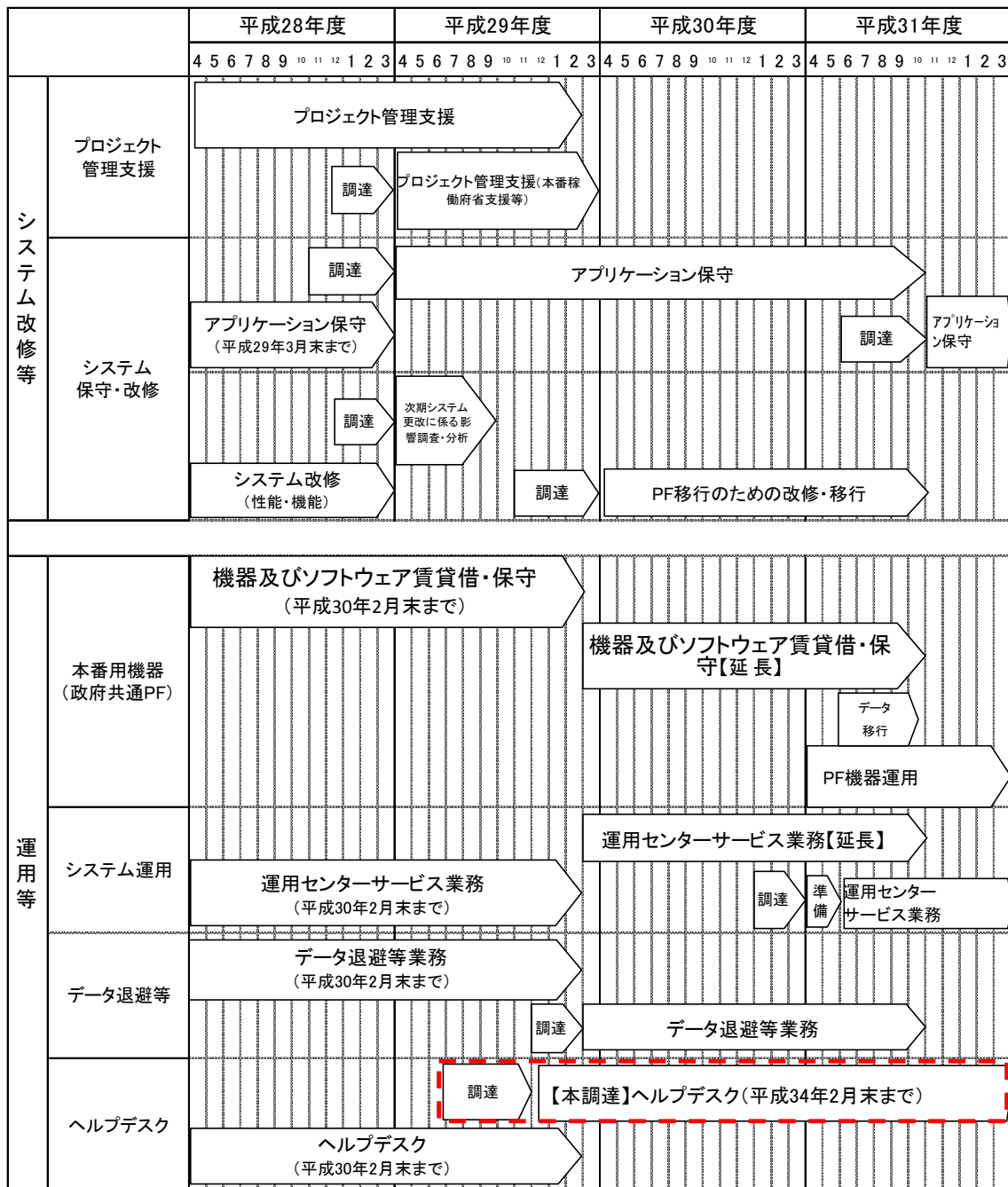


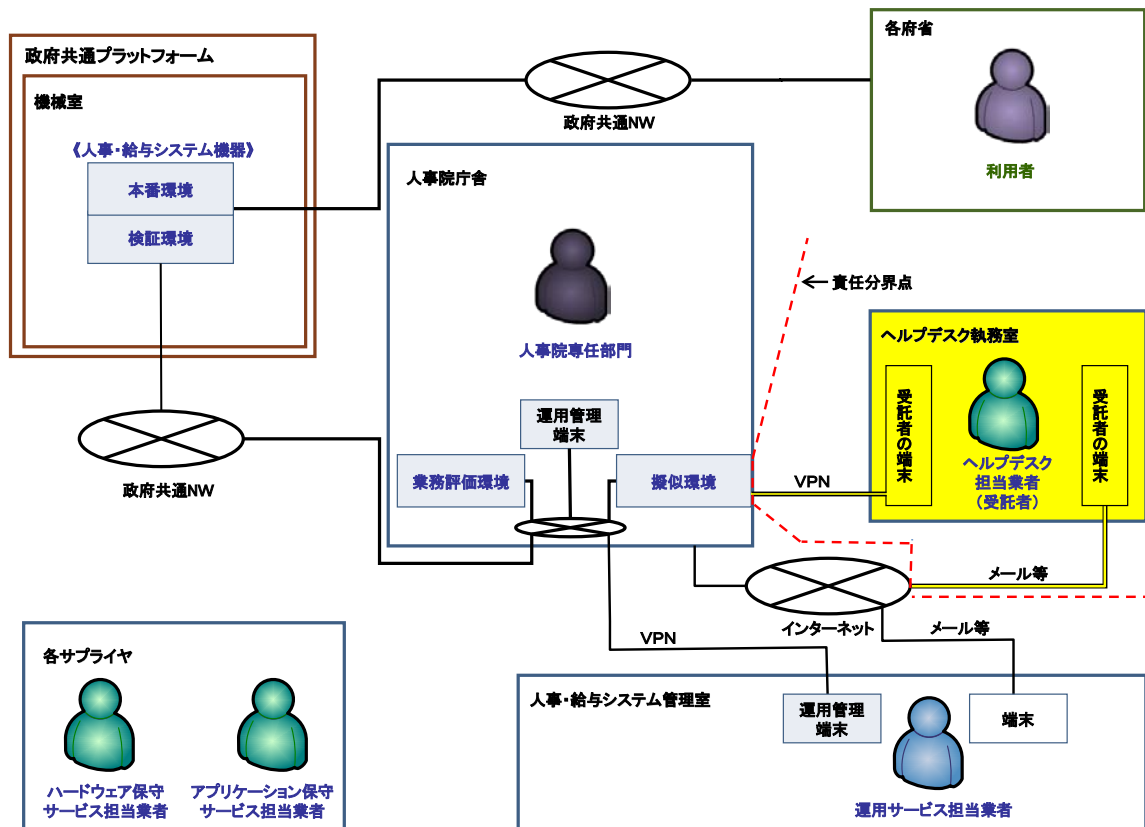
図1 業務スケジュール（点線が本件の調達範囲）

2. 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方法等に関する事項

(1) 調達範囲

本調達における受託者の位置付けは、図2のとおりである。

図2 本調達における受託者の位置付け（イメージ）（■部分が調達範囲）



(注)

- ・ VPN の回線に関しては、人事院庁舎に設置する VPN ルータに接続する回線までを受託者の責任範囲とする（詳細は、別添 2\_人事・給与関係業務情報システム全体構成図\_参照。）。
- ・ メール等の回線に関しては、インターネットに接続する回線までを受託者の責任範囲とする。

本調達の受託者は、ヘルプデスクサービス業務の遂行に当たり、人事・給与システムの擬似環境を利用する。なお、この擬似環境は、人事院専任部門が別途調達するものである。

擬似環境に係る設定・保守の作業については、原則、運用サービス担当者が実施するが、受託者が用意する端末の設定・保守について、必要となる作業がある場合には、受託者が作業を実施すること。

環境別の設置施設と利用目的については、表 1 に示す。

表 1 環境別の設置施設と利用目的

環境	設置施設	利用目的
本番環境	政府共通プラットフォーム	各府省の利用者が人事・給与等業務を行うに当たり利用する環境。

環境	設置施設	利用目的
検証環境	政府共通プラットフォーム	システム変更、修正パッチ等、本番環境への適用に先立って実施するテストや障害解析等に利用する検証用の環境。
業務評価環境※	人事院庁舎	本番環境及び検証環境では実施困難な、切り分けの難しい障害の再現テストやシステム変更の受入テスト等に利用される環境。
擬似環境	人事院庁舎	ヘルプデスク担当業者が、利用者からの問い合わせ対応の際に、人事・給与システムの操作画面を確認するため、VPN 経由で利用する環境。擬似環境用データを登録し人事・給与システムと同じ業務アプリケーションを動作させる。

※人事・給与システムの機器更改に伴い業務評価環境は検証環境へ機能統合し、施設は政府共通プラットフォームに設置する予定。

(2) 調達案件及び関連する調達案件の調達単位、調達の方式、実施時期

関連する調達案件の調達単位、調達方式、実施時期は次の表2のとおりである。

表2 調達案件及び関連調達案件について（点線が本件の調達範囲）

No	調達案件名	調達の方式	実施時期	補足
1	本番用機器（第四期）（延長）	随意契約	調達済 （契約期間） 平成 28 年 8 月 ～平成 30 年 2 月	
2	機器及びソフトウェア賃貸借・保守（政府共通プラットフォームへの移行）	一般競争入札 （総合評価方式（技術点と価格点の配点割合を 1:1 とする加算方式））	調達済 （契約期間） 平成 25 年 6 月 ～平成 30 年 2 月	
3	運用サービス業務（政府共通プラットフォーム）	一般競争入札 （総合評価方式（技術点と価格点の配点割合を 1:1 とする加算方式））	調達済 （契約期間） 平成 26 年 1 月 ～平成 30 年 2 月	
4	ヘルプデスク業務	一般競争入札 （総合評価方式（技術点と価格点の配点割合を 1:1 とする加算方式））	調達済 （契約期間） 平成 26 年 4 月 ～平成 30 年 2 月	
5	アプリケーション保守業務	一般競争入札 （総合評価方式（技術	調達済 （契約期間）	

		点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	平成27年1月 ～平成29年3月	
6	プロジェクト管理 支援業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成27年1月 ～平成30年2月	
7	バックアップデータ 退避等業務	一般競争入札 (最低価格落札方式)	調達済 (契約期間) 平成27年3月 ～平成30年2月	
8	改善計画に基づく アプリケーション 改修に係るプロジェクト 管理支援業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成28年2月 ～平成29年3月	
9	改修に係る設計・開発 業務(機能向上案件)及び 府省移行支援業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成28年3月 ～平成29年3月	
10	アプリケーション 保守業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成29年4月 ～平成31年10月	
11	プロジェクト管理 支援業務(府省導入 支援及び本番府省 運用)	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成29年4月 ～平成30年3月	
12	次期システム更改 に係る影響調査・分析 業務	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	調達済 (契約期間) 平成29年4月 ～平成29年9月	
13	ヘルプデスク業務 (本調達)	一般競争入札 (総合評価方式(技術点と価格点の配点割合を1:1とする加算方式))	・意見招請(官報公示) 平成29年7月 ・入札公告(官報公示) 平成29年9月 ・落札者決定 平成29年12月頃	

### (3) 調達案件間の入札制限

#### ア 人事院 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等の属する事業者に対する入札制限

人事院 CIO 補佐官及びその支援スタッフ等（常時勤務を要しない官職を占める職員、「一般職の任期付職員の採用及び給与の特例に関する法律」（平成 12 年 11 月 27 日法律第 125 号）に規定する任期付職員及び「国と民間企業との間の人事交流に関する法律」（平成 11 年 12 月 22 日法律第 224 号）に基づき交流採用された職員は除く。）が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年 11 月 27 日大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者は、本調達仕様書に基づく入札に参加することはできない。

#### イ 人事・給与システムに係るアプリケーション保守業務、機器及びソフトウェア賃貸借・保守、運用サービス業務又は次期システム更改に係る影響調査・分析業務を受託した事業者に対する入札制限

人事・給与システムに係るアプリケーション保守業務、機器及びソフトウェア賃貸借・保守、運用サービス業務又は次期システム更改に係る影響調査・分析業務を受託した事業者又はこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者は、本調達仕様書に基づく入札に参加することはできない。

### 3. 業務の実施内容に関する事項

#### (1) 業務の内容

##### ア 履行期間

契約締結日から平成 34 年 2 月 28 日までとする。

（平成 30 年 2 月末までは準備期間とし、平成 30 年 3 月 1 日からサービス提供開始とする。）

##### イ サービス提供時間

本調達の受託者におけるサービス提供時間は、平日の 8 時 30 分から 19 時までとする。ただし、土日・祝日及び年末年始（12 月 29 日から 1 月 3 日まで）を除く。

なお、電子メールによる受付は、原則として 24 時間 365 日とする。

##### ウ ヘルプデスクサービス利用者

人事・給与システムの本番稼働及び並行稼働※を開始した各府省等における第一次利用者及び第二次利用者がヘルプデスクへ問い合わせを行う。第三次利用者の問い合わせは、第一次利用者及び第二次利用者が取りまとめた上でヘルプデスクへ問い合わせを行う。

※移行初月を完了した翌日から本番稼働を開始する前日までの期間

##### エ 作業場所

人事院専任部門又は運用関連サプライヤとの調整、協議、会議等については、



原則として、人事院専任部門が指定する場所で行うこと。

また、上記以外の業務については、本調達の受託者が用意する設備、作業場所等において作業を実施すること。

## **オ 準備作業**

本調達の受託者は、サービス提供開始までに以下の準備作業を実施すること。

また、サービス提供開始に支障を来すような緊急又は重大な問題が発生した場合には、人事院専任部門に速やかに報告すること。

### **(ア) ヘルプデスク業務実施計画の策定**

本調達の受託者は、本業務実施に先立ち、準備作業体制、サービス提供期間中の運用体制、作業スケジュール等を記載した「ヘルプデスク業務実施計画書」を作成し、人事院専任部門の承認を得ること。基本的には、実施計画書の変更は認めないが、やむを得ない理由により変更する場合には、事前に人事院専任部門の了承を得ること。

本調達の受託者は、前任のヘルプデスク担当業者が管理している、過去に発生又はサービス提供開始の時点において対応中の問い合わせ等についてもナレッジとして管理することとなるため、計画の策定に当たり留意すること。

### **(イ) サービスレベル協定及び管理**

本調達の受託者は、人事院専任部門に対し、提供できるサービスレベル項目及びそのサービスレベルを明らかにしたサービスレベル合意書を作成し、人事院専任部門とサービスレベル協定（以下「SLA」という。）を締結すること。締結したサービスレベル項目については、人事院専任部門に、毎月、サービスレベル達成状況を報告すること。

本調達の受託者は、達成したサービスレベル項目について、更なる向上の余地がある場合、向上策を提案し、未達成となったサービスレベル項目については、改善策を提案し、人事院専任部門と協議の上、承認を得ること。また、適宜状況報告をすること。

人事院専任部門は、報告結果を評価し、受託者と協議の上、対策の継続、更なる提案、サービスレベル合意書の修正のいずれかを指示する。

### **(ウ) ヘルプデスク業務実施要領の策定**

本調達の受託者は、本業務の実施に当たり必要となる具体的な作業内容、作業手順等を記載したヘルプデスク業務実施要領（以下「実施要領」という。）を作成すること。受託者は、策定した実施要領について、人事院専任部門の承認を得ること。実施要領を変更する場合には、事前に人事院専任部門の了承を得ること。

### **(エ) ヘルプデスク業務マニュアルの作成**

本調達の受託者は、実施要領等に基づき、ヘルプデスク業務に従事する、ヘルプデスク要因が行う電話応対、ヘルプデスクシステムの操作方法等に関するヘルプデスク業務マニュアル（以下「業務マニュアル」という。）を作成すること。作成に当たり、既存のマニュアルを閲覧し、品質向上に努めること。

### **(オ) ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステムの設置**

本調達の受託者は、ヘルプデスク執務室とヘルプデスクシステムを設置すること。設置に当たっては、人事院専任部門の承認を得ること。

また、ヘルプデスク執務室には必要十分な什器類を設置するとともに、人事院庁舎と結ぶ VPN 回線の設置時期を人事院専任部門と調整すること。

### **(カ) 引継作業**

#### ①引継計画書の作成

本調達の受託者は、本業務を実施するために必要な情報について、前任のヘルプデスク担当業者と協議の上、次の事項を含む引継計画書を作成し、人事院専任部門の承認を得ること。

- ・引継事項
- ・引継スケジュール
- ・引継手順
- ・引継教材（教育訓練）
- ・引継先の習得状況を確認するための確認要領
- ・引継完了条件

なお、引継を実施する際は、次の点に留意して行うこと。

- ・運用サービス担当業者又は人事院専任部門から事前に提供される資料等をもって、本業務を実施するために必要な内容を自主的に習得すること。
- ・引継元へ質問する場合は、運用サービス担当業者又は人事院専任部門から事前に提供される資料を十分に理解した上で行うこと。
- ・引継元と協議の上、引継元のヘルプデスク業務に支障を来さないような問い合わせや質問の方法を取りまとめておくこと。
- ・対応中の問い合わせについて、その状況を確実に把握しておくこと。

#### ②引継完了報告書の作成

本調達の受託者は、引継完了報告書（確認者、確認日時、完了条件の適合性等）を作成して、人事院専任部門の承認を得ること。

### **(キ) ヘルプデスク要員の教育**

本調達の受託者は、ヘルプデスクサービス業務を円滑に実施するために、サービス提供開始までに、ヘルプデスク要員に対して必要となる教育を実施すること。ヘルプデスク要員の教育実施に当たり、業務マニュアル、擬似環境等を使用して、効率的かつ効果的な教育を実施すること。

人事院専任部門は、必要に応じて資料提供を行う。

ヘルプデスク要員に対する教育内容は、次のとおりである。

- ① 人事・給与等業務全体の内容
- ② 人事・給与システムの機能及び操作
- ③ 実施要領の内容
- ④ 業務マニュアルの内容
- ⑤ 情報セキュリティ対策（個人情報保護を含む）
- ⑥ これまでの問い合わせと回答内容
- ⑦ FAQ 情報

⑧ その他必要となる教育内容

**カ スケジュール管理**

本調達の受託者は、ヘルプデスク業務実施計画等に基づき、月ごとに詳細なスケジュール及び要員の勤務計画等を立案し、前月末日までに人事院専任部門の承認を得ること。また、これに基づき本業務を実施し、プロジェクト全体会議において運用実績を報告すること。

**キ ヘルプデスクサービス業務**

本調達の受託者は、実施要領に基づき、人事院専任部門と協議の上、以下のヘルプデスクサービス業務を実施すること。

また、ヘルプデスクサービス業務に支障を来すような緊急又は重大な問題が発生した場合には、人事院専任部門に速やかに報告すること。

(ア) 問い合わせ対応

受託者は、利用者からの問い合わせに対する窓口として、受付・回答・経過報告を行うこと。それら対応を円滑に行うため、以下を実施すること。

1. 受付

利用者からの問い合わせを受け付けるに当たり、以下を実施すること。また、受付フローは、図3のとおりである。

- ① 利用者からの問い合わせを電話又は電子メールで受け付けること。問い合わせ種別について、表3に示す。
- ② 受け付けたすべての問い合わせについて、利用者情報及び問い合わせ内容をヘルプデスクシステムに登録すること。
- ③ 問い合わせ内容が、運用サービス担当者又は人事院専任部門から提供される情報（利用者用マニュアル（注）、人事・給与システムの改修情報、データ共有ツールにおいて共有されている過去のエスカレーション対応の蓄積情報等）又はナレッジ管理に基づく蓄積情報をもって回答可能な場合は「2. 回答」処理を行い、回答できない場合は「3. エスカレーションを伴う回答」処理を行うこと。

問い合わせ内容に対しては、効率的な情報検索を行い、スーパーバイザ等への確認を徹底することで、ヘルプデスクで回答可能な問い合わせについて、運用サービス担当者又は人事院専任部門へエスカレーションしないように努めること。

注：利用者用マニュアル

・人事院専任部門が作成した、利用者向けの人事・給与システムのガイダンス。

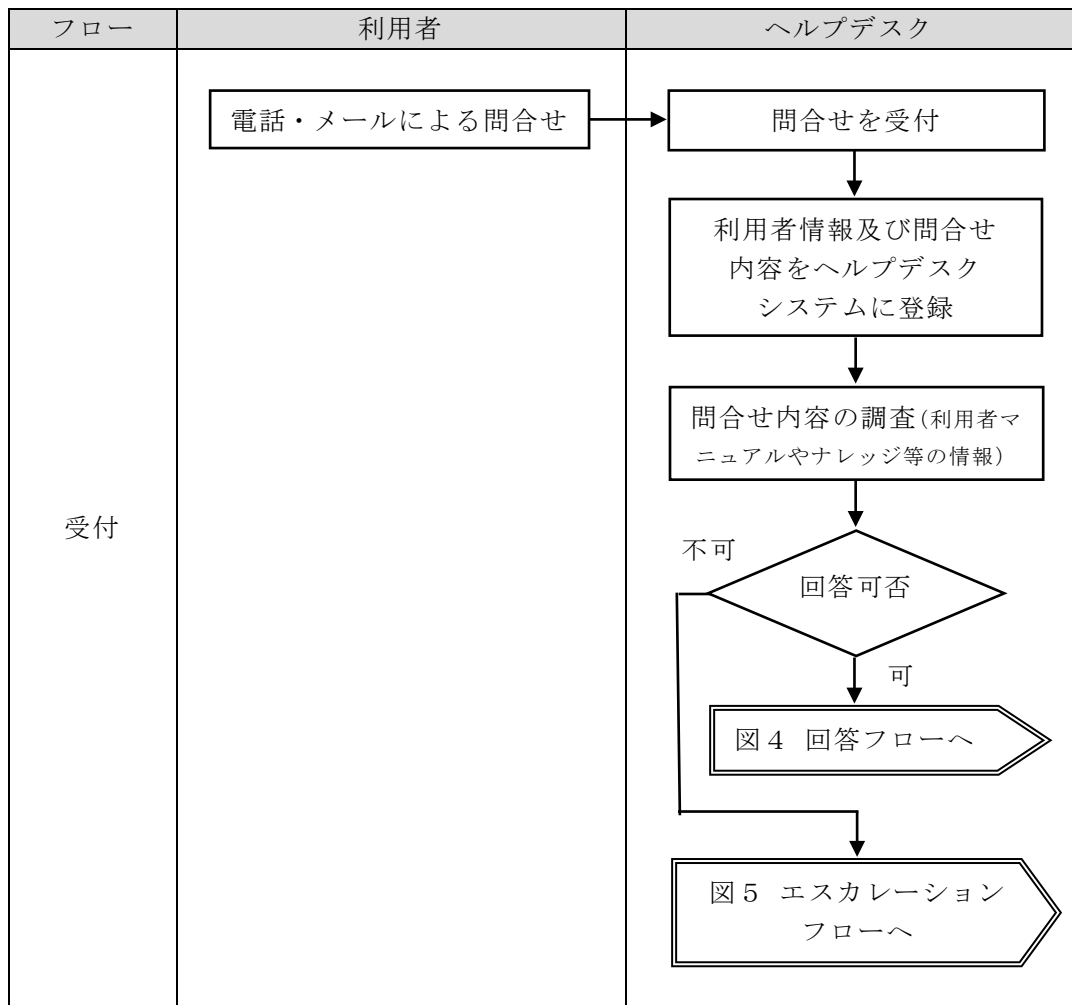


図3 受付フロー

表3 問い合わせ種別

問い合わせ種別	概要
一般問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事・給与システム利用中に生じた疑問・質問に関する問い合わせ。</li> <li>例) 人事・給与システムの操作方法</li> <li>「利用者向けFAQ情報」(注)に関する問い合わせ。</li> </ul>
トラブル問い合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>人事・給与システム利用中に発生した障害に関する問い合わせ。</li> <li>例) ■■登録で登録ボタンを押下したが登録できない</li> </ul>
要望依頼	<ul style="list-style-type: none"> <li>「利用者向けFAQ情報」に関する改善要望等。</li> </ul>

注：利用者向けFAQ情報

人事・給与システム利用者からの問い合わせ等を基に、人事・給与システムを使用する上でよくある質問と回答を、人事院専任部門がまとめたもの。人事・給与システム利用者は、政府共通ネットワーク上で閲覧できる。

## 2. 回答

ヘルプデスクで回答可能な問い合わせを対応するに当たり、以下を実施すること。また、回答フローは、図4のとおりである。

- ① 運用サービス担当者又は人事院専任部門から提供される情報又はナレッジ管理に基づく蓄積情報をもって回答可能な問い合わせについて、利用者に対して回答すること。
- ② 利用者への回答内容等をヘルプデスクシステムに登録し、対応を完了すること。
- ③ 利用者への回答について、回答期限（注）の超過が見込まれる場合又は状況の変化があった場合、「4. 経過報告」処理を行うこと。

### 注：回答期限

問い合わせ対応中、対応期限が明示された場合、それを回答期限とし、明示されなかった場合、事前に人事院専任部門と協議の上、決定した期限を回答期限とする。

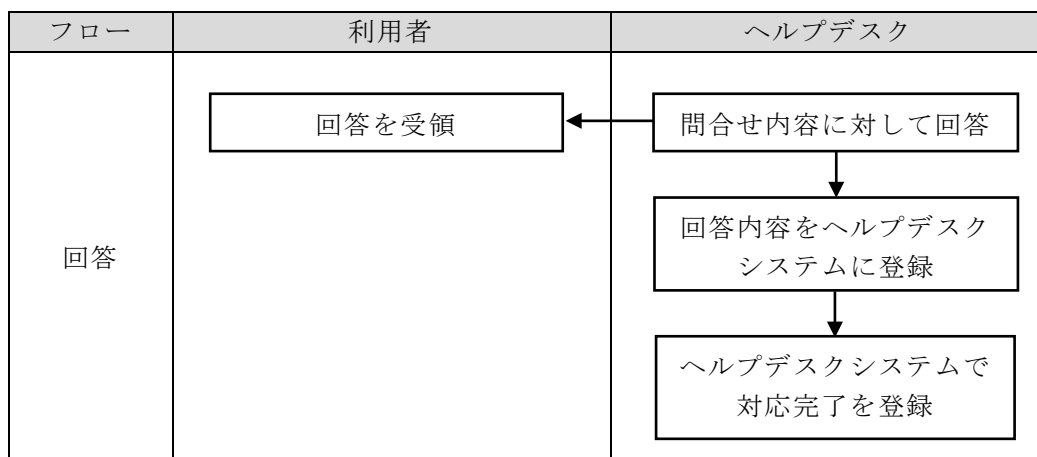


図4 回答フロー

## 3. エスカレーションを伴う回答

ヘルプデスクでの回答範囲外の問い合わせを対応するに当たり、以下を実施すること。また、エスカレーションフローは図5のとおりである。

- ① 利用者に対し、折り返し連絡する旨を伝え、運用サービス担当者又は人事院専任部門へエスカレーションし、利用者への対応内容、対応状況のステータス等をヘルプデスクシステムに登録又は更新すること。
- ② 運用サービス担当者又は人事院専任部門から回答が返ってきたものについては、利用者に対し受託者が回答を行い、回答内容、対応状況のステータス等をヘルプデスクシステムを用いて更新し、対応を完了すること。
- ③ 利用者への回答について、回答期限の超過が見込まれる場合、又は状況の変化があった場合、「4. 経過報告」処理を行うこと。

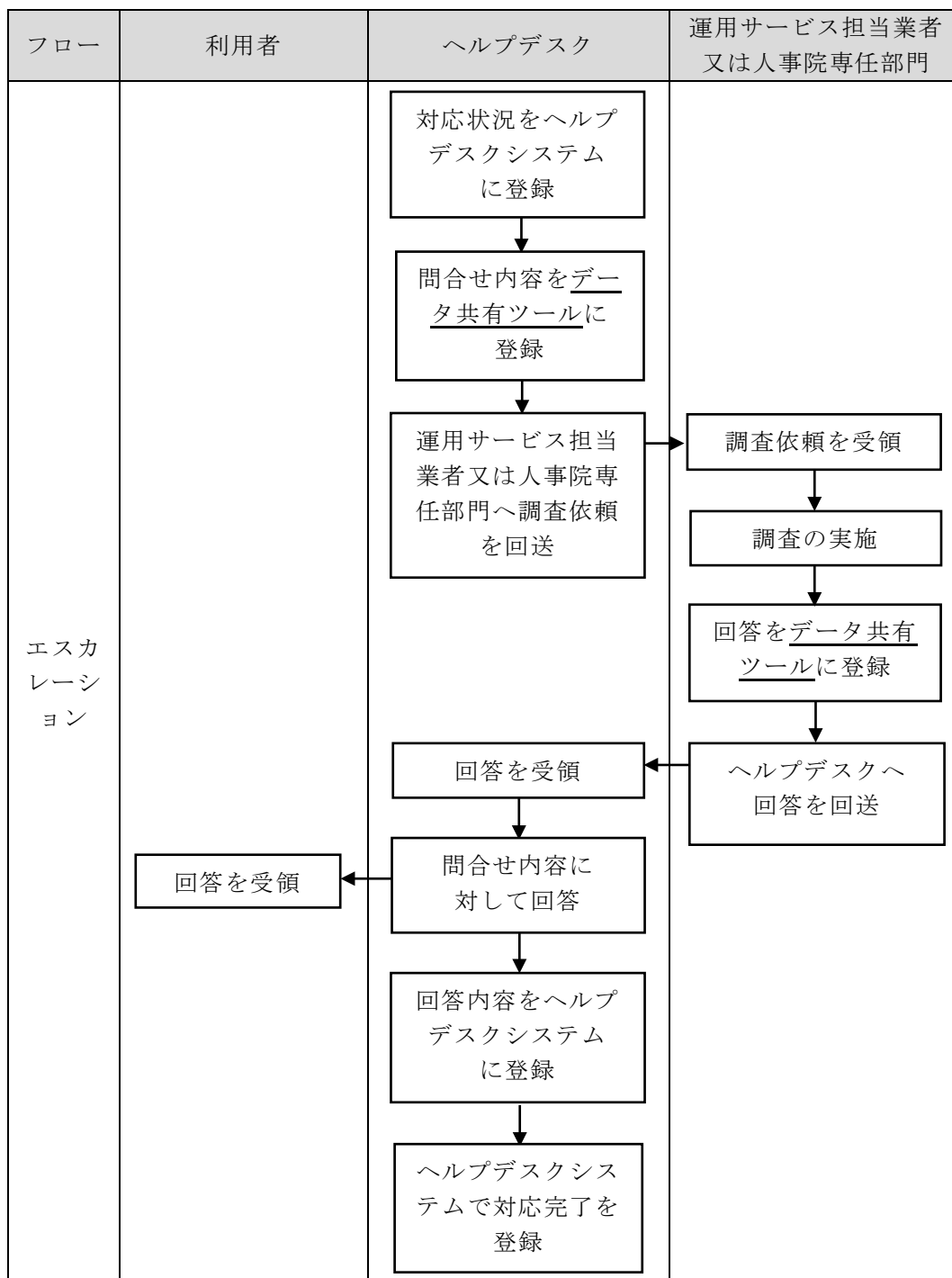


図5 エスカレーションフロー

#### 4. 経過報告

回答期限の超過が見込まれる場合、又は状況の変化があった場合、定期的に以下を実施すること。また、人事院専任部門より、利用者への回答状況について報告を求められた場合は、速やかに報告を行うこと。

- ① 利用者へ経過報告を行うこと。
- ② ①で行った回答内容、対応状況のステータス等を、ヘルプデスクシステムを用いて更新すること。

(イ) ヘルプデスクサービス業務の品質向上

受託者は、利用者満足度をより向上させるために、ヘルプデスクサービス業務全体から得られたナレッジを今後の業務に活用するとともに、過去に発生した問い合わせ・問題等への対処方法、対応履歴を定期的に分析すること。その結果、処理時間の短縮や分かりやすい回答などの品質向上策を策定し、人事院専任部門の承認を得て実施すること。

受託者は、人事院専任部門がヘルプデスクサービス業務の改善策などを検討する場合には、必要な技術支援、資料作成等の協力を行うこと。

(ウ) ナレッジ管理

受託者は、ナレッジ管理として、以下の作業を実施すること。

- ① 問い合わせ及び回答内容について、利用者からの問い合わせ頻度等を考慮した上で、今後の対応において有益と思われる情報を抜粋・整理し、ヘルプデスク要員向けのFAQ（以下「ヘルプデスク内FAQ情報」という。）等を作成すること。「ヘルプデスク内FAQ情報」は、ヘルプデスク要員間で情報共有すること。
- ② 人事院専任部門、運用関連サプライヤ間で共有すべき情報については、策定した実施要領に基づき、情報共有を図ること。
- ③ 前任のヘルプデスク担当業者が管理している、過去に発生、又はサービス提供開始の時点において対応中の問い合わせ等についてもナレッジとして管理すること。
- ④ 人事院専任部門が各府省に配布するメールマガジンへの事例の提案を定期的に実施すること。また、人事院専任部門と協議の上、利用者の視点に立った様式の改善やそれに伴う作業を実施すること。

(エ) 利用者用マニュアルの追加・修正案の提示

受託者は、対応した問い合わせを分析し、問い合わせ頻度の高いもの、及び利用府省共通で発生すると思われるものについて、利用者用マニュアルの修正案を検討し、人事院専任部門に、適宜、結果を提出すること。

(オ) ヘルプデスク要員の教育

受託者は、サービスレベルを維持するために、新規配置のヘルプデスク要員に対する教育を行うとともに、すべてのヘルプデスク要員に対して、定期的に教育を実施すること。

(カ) ヘルプデスクサービス業務稼働状況等の管理

受託者は、ヘルプデスクサービス業務の稼働状況等について、以下に示す項目等を管理し、その結果を、人事院専任部門に適宜報告すること。

- ① ヘルプデスク要員別の対応件数等。
- ② 着信数、電話・電子メール別の受付件数・回答件数・エスカレーションを伴う回答件数等。

(キ) 利用者向けFAQ情報の作成・更新

受託者は、「利用者向けFAQ情報」については、以下の作業を実施すること。

- ① 問い合わせ・対応履歴情報を基に「利用者向け FAQ 情報」への新規追加・更新分を人事院専任部門に適宜提案すること。
- ② 毎月、当該月の問い合わせ・対応履歴情報を人事院専任部門に提出すること。
- ③ 人事院専任部門が行う「利用者向け FAQ 情報」の改善や更新及び削除作業について、人事院専任部門から依頼があった場合は、人事院専任部門と協議の上、必要な技術支援・資料作成を行うこと。

#### (ク) 擬似環境用データの登録・整備

受託者は、人事・給与システムの操作等を確認するために擬似環境に擬似環境用データを登録する際には、運用サービス担当者等と調整し、必要となるデータの検討及び作成を行うこと。

受託者は、登録された擬似環境用データの整備に当たり、受託者の端末を使用し、画面上から操作可能な作業等を行うこと。画面上からの操作が困難な作業については、必要に応じて、運用サービス担当者と協力し実施すること。

#### (ケ) 利用者向け FAQ 情報の共有化

受託者は、政府共通ネットワークに接続していないため、「利用者向け FAQ 情報」を直接参照することができない。そのため、以下の作業を行い、ヘルプデスク内で最新の「利用者向け FAQ 情報」を参照できるようにすること。

- ・定期的に更新する予定である「利用者向け FAQ 情報」について、随時、CSV ファイル等の電子ファイルを人事院専任部門から受領すること。
- ・受領した「利用者向け FAQ 情報」について、「ヘルプデスク内 FAQ 情報」として、速やかにヘルプデスク要員が参照できるようにするとともに、内容について情報共有を図ること。

#### (コ) その他の作業

ヘルプデスクサービス業務を実施する過程で上記（ア）～（ケ）以外の作業が必要となった場合は、受託者と人事院専任部門の協議により、実施の要否、範囲、内容等を決定することとする。

### ク 費用負担

#### (ア) 受託者負担外

以下の費用については、受託者の負担外とする。

- ・各府省の利用者がヘルプデスクへ問い合わせを行う際の通信費用
- ・ヘルプデスクサービス業務において、問い合わせ内容の確認等を行うために使用する人事・給与システム疑似環境の機器・ソフトウェア及び運用・保守作業に係る費用

#### (イ) 受託者負担

上記（ア）に記載したものを除く費用は、すべて受託者の負担とする。受託者が負担する費用の例は以下のとおり。

- ・本業務を実施するに当たり必要となる受託者が用意する要員の人件費
- ・ヘルプデスク執務室に係る賃料等の費用
- ・ヘルプデスクシステム（回線、端末等含む）に係る機器・ソフトウェア



等の購入費用、リース費用又はライセンス費用

- ・ヘルプデスクシステム（回線、端末等含む）に係る機器・ソフトウェア等の運用・保守費用
- ・利用者へのコールバック、運用サービス担当業者又は人事院専任部門へのエスカレーション等におけるすべての通信費用
- ・人事院庁舎と VPN で接続するために必要となる機器、機器の設置・設定作業、機器の運用・保守作業、通信等に係るすべての費用
- ・本業務を実施するために当たり必要となるすべての消耗品の費用
- ・会議等に参加するための交通費等の諸経費

#### ケ 文書類の修正対応

受託者は、実施要領、業務マニュアル等について、定期的に見直しを行うこと。実施要領、業務マニュアル等の改定が必要となった場合は、受託者は、人事院専任部門と協議の上、速やかに各文書の修正を行うこと。また、改定内容について、関係する運用関連サプライヤへの周知等を行うことで情報共有を図り、本業務に支障を来さないようにすること。

#### コ 政府共通プラットフォーム外で人事・給与システムを運用する府省への対応

受託者は、府省が単独で政府共通プラットフォーム外に人事・給与システムを設置し運用している場合、この府省の利用者からの問い合わせについても、対応を実施すること。

#### サ 想定業務量

「3.（1）キ（ア）問い合わせ対応」で記述した利用者からの問い合わせ件数（想定業務量）は、次のとおりである。

- ・ 1日当たりの問い合わせ件数は、平均約 50 件を想定する。
- ・ 1件当たりの対応時間（注）は、平均約 90 分を想定する。
- ・ 1日当たりの問い合わせ件数は、利用者の業務繁忙により、20 件～100 件程度の変動を想定する。

（注）ここでの対応時間とは、利用者からの問い合わせに対して、「3.（1）キ（ア）問い合わせ対応」のうち、「1. 受付」処理から「2. 回答」の①～②処理まで、又は「3. エスカレーションを伴う回答」の①処理までの一連の対応を行う時間をいう。

### （2）成果物の範囲、納品期日等

#### ア 成果物

本業務における納入成果物及び納入時期を、表 4 に示す。なお、人事院専任部門が必要とする資料がある場合には、別途協議の上、必要な対応を行うものとする。

表 4 納入成果物

成果物名称	成果物の概要	納入時期
ヘルプデスク業務実施計画書	本業務全体の実施計画を示したもの	契約後 2 週間以内
ヘルプデスク業務実施要領	本業務を実施するに当たり必要となる、具体的な業務の作業内容等を記載したもの。	サービス提供開始 1 か月前
業務マニュアル	ヘルプデスクサービス業務を実施するに当たり必要となる業務マニュアル。	人事院専任部門が指定する期日まで
教育訓練教材等の運用業務に関連する文書	ヘルプデスク要員への教育訓練用教材を整備し、適宜改定する。	サービス提供開始 1 か月前
運用状況報告書	当該月の運用状況を取りまとめプロジェクト全体会議で報告する。また、当該年度の運用状況を取りまとめ年間評価会議で報告する。	月次及び年次
サービスレベル合意書	提供できるサービスレベル項目及びそのサービスレベルを明らかにしたもの。	サービス提供開始 1 か月前
サービス実績報告書	当該月のサービスレベル項目の達成状況を運用全体会議で報告する。また、当該年度の実績を取りまとめ、これを基に次年度のサービスレベル項目・サービスレベルの見直し及び運用計画立案の協議を年間評価会議で実施する。	月次及び年次
ヘルプデスク業務実施完了報告書	本業務の完了時に、作業実施結果や目的達成状況等を取りまとめたものであり、すべての運用状況報告及びサービス実績報告について総括したもの。	人事院専任部門が指定する期日まで
問い合わせ・対応履歴情報（月次）	ヘルプデスクシステムに格納された 1 ヶ月分の問い合わせ・対応履歴情報を抽出した電子データ（CSV ファイル）。	月次 （サービス提供開始後）
問い合わせ・対応履歴情報	ヘルプデスクシステムに格納されたすべての問い合わせ・対応履歴情報の電子データ（CSV ファイル）。	平成 34 年 2 月 28 日 （本業務終了時）
作業状況等報告書	運用実績報告、稼動状況報告、各種提案等を行う。	随時
（引継元からの）引	業務開始に先立ち、引継元から、	計画書は引継作業開始

継計画書・引継完了報告書	本業務を実施するために必要な情報を引継ぐ計画と、その結果としての引継完了報告。	前まで 完了報告書は完了時
(引継先への) 引継計画書・引継完了報告書	業務終了に先立ち、引継先へ、本業務を実施するために必要な情報を引継ぐ計画と、その結果としての引継完了報告。	計画書は引継作業開始前まで 完了報告書は完了時

## イ 納品方法

- ・成果物は、全て日本語で作成すること。
- ・用字・用語・記述符号の表記については、「公用文作成の要領（昭和 27 年 4 月 4 日内閣閣令第 16 号内閣官房長官依命通知）」を参考にすること。
- ・情報処理に関する用語の表記については、日本工業規格（J I S）の規定を参考にすること。
- ・成果物は紙媒体及び電磁的記録媒体により作成し、人事院専任部門から特別に示す場合を除き、原則紙媒体は 1 部、電磁的記録媒体は 2 部を納品すること。
- ・紙媒体による納品について、用紙のサイズは、原則として日本工業規格 A 列 4 判とするが、必要に応じて日本工業規格 A 列 3 判を使用すること。
- ・電磁的記録媒体による納品について、CD-ROM 又は DVD-ROM とする。電磁的記録媒体に保存する形式は Microsoft Word2007 互換、Excel2007 互換、Power Point2007 互換及び PDF 形式とする。ただし、人事院専任部門が別途形式を定めて提出を求めた場合は、この限りではない。
- ・納品後人事院専任部門において変更が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。
- ・成果物の作成に当たって、特別なツールを使用する場合は、担当職員の承認を受けること。
- ・既に提出した成果物について、変更を行う場合には、人事院専任部門の承認を受けた上で、速やかに変更部分の差し替え版を提出する。なお、一部の納入成果物については、別途提出部数を人事院専任部門が指示する場合がある。
- ・成果物が外部に不正に使用されたり、納品過程において改ざんされたりすることのないよう、安全な納品方法を提案し、成果物の情報セキュリティの確保に留意すること。
- ・電磁的記録媒体により納品する場合は、不正プログラム対策ソフトウェアによる確認を行うなどして、成果物に不正プログラムが混入することのないよう、適切に対処すること。
- ・成果物については、エコマークやグリーンマーク認定等の環境へ配慮したものを使用する。
- ・書面の成果物及び提出物は、人事院専任部門より指示された背表紙を添付すること。
- ・納入検査は、納入成果物を対象に人事院専任部門が実施する。
- ・納入検査の実施に当たり、人事院専任部門より必要とする資料の提出が求められた場合には、受託者はそれに応じること。

## ウ 納品場所

原則として、成果物は次の場所において引き渡しを行うこと。ただし、人事院専任部門が納品場所を別途指示する場合にはこの限りではない。

〒100-8913

東京都千代田区霞が関1-2-3

人事院事務総局電子化推進室

電話：03-3581-5311（代表） FAX：03-3581-5050

#### 4. 業務の実施体制・方法に関する事項

##### (1) 業務実施体制等

###### ア 実施体制

本調達の受託者は、本業務の実施に当たり実施体制表を作成し、人事院専任部門の承認を得ること。実施体制の確立に当たり、本業務全体に対する責任者（以下「管理者」という。）を選任すること。

ヘルプデスク要員は、管理者、スーパーバイザ、オペレータにより構成すること。

管理者、スーパーバイザは、本業務に専任させること。専任が見込めない者については、専任できない理由及び専任でなくても本業務の実施が可能である理由を入札時の提案書に明記すること。

##### (2) 業務要員に求める資格等の要件

###### ア ヘルプデスク要員の配置基準及び資格要件

###### (ア) 管理者

管理者は、人事院専任部門の指示に従い、スーパーバイザ及びオペレータの管理、ヘルプデスクサービス業務の管理、ヘルプデスクシステムの管理等を行うこと。また、表5に示す会議等に参加すること。

管理者は、以下の要件を満たすこと。

###### ・配置基準

1名以上配置すること。

###### ・資格要件

本業務と同等以上の規模を持つインバウンド型ヘルプデスクの管理者としての経験を3年以上又は同等の経験を有すること。ヘルプデスクの運用に関する深い知識及び高度な能力を有し、管理者として本業務を円滑に遂行することができること。

表5 管理者が出席する会議等一覧

会議体	概要	開催頻度	出席者
プロジェクト全体会議	当該月の運用状況やサービスレベル等の報告を行う。	月に1回	・人事院専任部門 ・本調達の受託者 ・運用サービス担当者 ・アプリケーション保守サービス担当者
年間評価会議	年間を通じた運用状況やサービスレベル等の妥当性を評価する。	年に1回	・ハードウェア保守サービス担当者等

###### (イ) スーパーバイザ

スーパーバイザは、管理者の指示に従い、オペレータの日々の監督、指導等を

行い、オペレータでは回答が困難と判断した問い合わせについて、引継ぎを受け、その後の対応を行うこと。

スーパーバイザは、以下の要件を満たすこと。

- ・配置基準

サービス提供時間内は、ヘルプデスク執務室にオペレータの監督及び指導を行うに十分な人数を配置すること。

- ・資格要件

本業務と同等以上の規模を持つインバウンド型ヘルプデスクにおけるヘルプデスクサービス業務従事者の監督及び指導の経験を1年以上又は同等の経験を有すること。ヘルプデスクサービス業務従事者の監督及び指導の能力を有すること。

### **(ウ) オペレータ**

オペレータは、スーパーバイザの指示に従い、利用者からの問い合わせを受け付け、問い合わせ内容及び回答内容を登録し、利用者への回答、運用サービス担当業者又は人事院専任部門へのエスカレーション等のヘルプデスクサービス業務を行うこと。

オペレータは、以下の要件を満たすこと。

- ・配置基準

サービス提供時間内は、ヘルプデスク執務室に、サービスレベルの到達に十分な人数を配置すること。

本業務と同等以上の規模を持つインバウンド型ヘルプデスクにおける、ヘルプデスクサービス業務従事者としての経験を1年以上有する者を3分の1以上配置すること。

- ・資格要件

サービス提供開始までに、ヘルプデスクサービス業務遂行に必要な知識及び能力を身に着けることができること。利用者からの問い合わせに対し、日本語による円滑な受け答えができること。

### **イ ヘルプデスク要員の業務経歴概要の提出**

本調達の受託者は、作業に携わる予定の管理者、スーパーバイザについて、業務経歴概要を記載した書類を、入札時に、人事院専任部門に提出すること。その際、上記イ.で示す要員資格要件を充足していることが分かること。

### **ウ ヘルプデスク要員の変更**

本調達の受託者は、本業務における管理者について、契約期間完了まで継続して実施可能と見込まれる者を担当とすること。

ヘルプデスク要員の変更を行う場合は、事前に人事院専任部門と協議した上で、十分な引継ぎ期間又は教育期間を設け、本業務に支障を来さないように配慮すること。

人事院専任部門は、本業務を遂行するための要員として不適當であることが認められる者について、それが合理的な理由に基づく場合には、受託者に対して交代を求める。この場合、受託者は、人事院専任部門と協議の上、当該要求を妥当と認めるときは、受託者の責任において、速やかに当該要員の交代を行うこと。

### (3) ヘルプデスク執務室・ヘルプデスクシステム要件

#### ア 建物

##### (ア) 地震対策

現行建築基準法に基づいた耐震・防震等の構造上の安全性を配慮した設計・施工がされていること。旧建築基準法に基づき設計・施工されている場合には、耐震安全診断を行い、現行建築基準法に基づいた耐震・防震等の構造上の安全性を確保するための補強が行われていること。

##### (イ) 火災対策

- ・現行建築基準法に基づいた延焼防止を配慮した設計・施工が行われていること。延焼防止について、旧建築基準法に基づき設計・施工されている場合には、現行建築基準法に基づいた延焼防止の措置が講じられていること。
- ・現行の建築基準法に規定する耐火性能を満たすこと。耐火性能について、旧建築基準法に基づき設計・施工されている場合には、現行建築基準法に基づいた延焼防止の措置が講じられていること。

##### (ウ) 水害対策

洪水時等に対する防水壁等の防水対策が講じられていること。

##### (エ) 電源設備

電力会社による特高受電システムの冗長化やスポットネットワーク方式等の採用、無停電電源装置や自家発電装置等の使用又はその他の対策の実施により、平常時及び非常時における安定した電力供給に関する対策が講じられていること。

##### (オ) 立地

日本国内に所在すること。

#### イ ヘルプデスク執務室要件等

##### (ア) ヘルプデスク執務室要件

ヘルプデスク執務室は、あらかじめ定められた申請者以外が立ち入れないよう、専用の部屋を用意すること。

ヘルプデスク執務室に関する要件は、以下のとおり。

- ① ヘルプデスク要員がヘルプデスクサービス業務を行える十分なスペースを有し、ヘルプデスク要員の増加等を考慮し、座席数等の拡張性を確保すること。ヘルプデスク要員の入れ替え等で一時的に人数が増加する状況も考慮すること。
- ② 電子メール等の専用インターネット回線については以下を満たすこと。
  - ・ 複数のインターネット接続事業者 (ISP) 回線の引き込みが可能であること。
  - ・ 受託者ネットワークと接続しない独立したインターネット接続回線であること。
  - ・ 迅速に電子メール等の利用が可能な速度及び品質をもつ回線であること。
  - ・ この回線ルートの情報漏洩防止対策を実施すること。
- ③ 人事院庁舎内に設置される擬似環境を VPN により接続すること。VPN の詳細については、「別添 3 VPN 接続について」を参照のこと。

- ④ 火災の早期発見が可能で、被害を最小限にする対策が講じられていること。
- ⑤ 室内で使用を許可された電子媒体（USB メモリ等）用に、施錠可能な保管庫を設置すること。
- ⑥ 人事院専任部門から貸与された、又は受領した文書や電子媒体用に、施錠可能な保管庫を設置すること。
- ⑦ 作業実施場所は、特段の理由がない限り、分散させずに一つの部屋に集約すること。

### **(イ) セキュリティ要件**

ヘルプデスク執務室に関するセキュリティ要件は、以下のとおりである。

- ① 入室は、あらかじめ定められた申請者からの事前申請制とし、すべての入室者が記録されること。
- ② 入退室の状況の管理には、以下の機能を有すること。
  - ・ 個人識別機能（暗証番号、個人認証カード、生体認証等）
  - ・ アクセスの記録機能（アクセス者、日時、鍵等）
  - ・ 扉の自動施錠、解錠機能
- ③ 入室者が持参する持ち物において、作業に関係のない鞆・書類等の荷物を一時保管することができる施錠可能なロッカーをヘルプデスク執務室外に有していること。
- ④ 入退室者が電子媒体（PC、CD、DVD、メモリカード、USB メモリ等）を不正に持出持込しないかをチェックすること。

## **ウ ヘルプデスクシステム要件等**

### **(ア) ヘルプデスクシステム要件**

本調達の受託者は、本業務を円滑に実施するため、（電話、FAX、PBX、各種サーバ、各種ソフトウェア等）又は人的対応（運用体制の工夫等）により、以下の要件を満たすヘルプデスクシステムを用意すること。

なお、詳細については、受託後に人事院専任部門と協議の上、決定すること。

#### **① コミュニケーション窓口**

本調達の受託者は、「3.（1）キ（ア）問い合わせ対応」を行うに当たり、利用者、運用サービス担当者又は人事院専任部門と情報支援等を行う窓口を用意すること。用意すべき窓口については、以下に示す。

##### **(ア) 電話**

##### **a 利用者向け問い合わせ窓口**

すべての利用者からの受付及び回答対応が可能な窓口として、代表電話番号を1つ用意すること。併せて、多くの利用者が利用でき、問い合わせを行う際の通話料が安価で、全国一律となる電話番号も用意すること。電話回線数については、サービスレベルを維持するための十分な数を用意すること

(注)利用者からの電話は、一般回線、携帯電話、PHS、直収電話、IP 電話等が想定される。

##### **b 人事院専任部門、運用関連サプライヤ向け窓口**

利用者向け問い合わせ窓口とは別に、人事院専任部門、運用サービス担当者等との連絡用の電話番号を用意すること。

電子メール

a 利用者向け問い合わせ窓口

人事院専任部門が指定するドメイン名及びアドレスの代表電子メールアドレスを1つ用意し、利用者からの電子メールによる受付が可能とすること。

b 人事院専任部門、運用関連サプライヤ向け窓口

利用者向け問い合わせ窓口とは別に、人事院専任部門、運用サービス担当者等との連絡用の電子メールアドレス(メーリングリスト等)を用意すること。  
メーリングリストは、登録されるメールアドレスと対応する個人名について、人事院専任部門の承認を得ること。

(ウ) FAX

人事院専任部門、運用サービス担当者等の連絡手段として、FAX を用意すること。なお、原則として利用者からの問い合わせ手段としては、使用しないこと。

② コミュニケーション機能

利用者と電話、電子メールによりコミュニケーションを可能とする機能を有すること。

(ア) 電話

a 発信元番号表示・分配

ヘルプデスク要員へ発信元の番号表示が可能であること。また、利用者からの電話を作業待ちのヘルプデスク要員へ効率的に分配することが可能であること。

b ガイダンス

サービス提供時間外や、多くの問い合わせにより電話がつながりにくくなっている状況等において、利用者からの電話による問い合わせに対して、あらかじめ定められたガイダンスで自動で応答することが可能であること。ガイダンスの内容は、人事院専任部門と受託者が協議の上決定し、受託者が作成すること。

c 通話録音

通話内容の録音が可能であること。

d 保留

電話対応の保留が可能であるとともに、保留時にあらかじめ定められたメロディを流すことが可能であること。

e 着信状況の記録

電話による利用者からの問い合わせについて、電話の着信時刻、相手の番号等について、記録が可能であること。なお、オペレータが対応できなかった電話も対象とすること。

(イ) 電子メール

電子メールによる問い合わせ受付に対して、問い合わせを受け付けた旨を示すあらかじめ定められた返信文を利用者に自動で返信することが可能であること。



と。

### ③ 対応履歴管理機能

#### (ア) 問い合わせ・対応情報登録・参照・更新・検索

利用者からの問い合わせ・対応履歴情報及び所属情報、通話録音ファイル等を登録・参照・更新・検索可能であること。

登録項目は、必要に応じて新規追加・変更が可能であること。

登録されているすべての情報に対し、参照・更新・検索が可能であること。

#### (イ) 時間取得

問い合わせ対応時における各工程の所要時間を取得可能であること。

#### (ウ) 回答期限状況の表示

問い合わせの回答期限状況を把握可能であること。

#### (エ) インポート

「3. (1) キ 4. (ウ) ナレッジ管理」を行うため、前任のヘルプデスク担当者管理している、過去に発生、又は対応中の問い合わせ・対応履歴情報を CSV ファイルで取り込み可能であること。

#### (オ) エクスポート

「3. (1) キ 4. (カ) ヘルプデスクサービス業務稼働状況等の管理」等を行うため、問い合わせ・対応履歴情報を集計及び CSV ファイルで出力することが可能であること。

### ④ FAQ 情報管理機能

ヘルプデスクサービス業務を通して得られたナレッジを「ヘルプデスク内 FAQ 情報」として管理する機能や、「利用者向け FAQ 情報」と「ヘルプデスク内 FAQ 情報」の連携が可能な機能を有すること。

#### (ア) FAQ 情報登録・参照・更新・検索

「ヘルプデスク内 FAQ 情報」として、登録・参照・更新・検索可能であること。

登録項目は、必要に応じて新規追加・変更が可能であること。

登録されているすべての情報に対し、参照・更新・検索が可能であること。

#### (イ) インポート

「3. (1) キ 4. (ケ) 利用者向け FAQ 情報の共有化」を行うため、人事院専任部門から受領した、すべての「利用者向け FAQ 情報」の CSV ファイルを「ヘルプデスク内 FAQ 情報」へ取り込み可能であること。

#### (ウ) エクスポート

「3. (1) キ 4. (キ) 利用者向け FAQ 情報の作成・更新支援」を行うに当たり、「ヘルプデスク内 FAQ 情報」を「利用者向け FAQ 情報」で取り込むことが可能な CSV ファイルでの出力が可能であること。

「ヘルプデスク内 FAQ 情報」の出力は、期間指定、出力項目の選択が可能であること。

⑤ 情報共有機能

ヘルプデスク要員間において共有すべき情報を検索・参照・展開する等の情報共有を図る機能を有すること。

⑥ エスカレーション機能

オペレータが対応できない問い合わせに対して、適切な担当者にエスカレーションする機能を有すること。

⑦ 稼働状況表示・通話聴取機能

スーパーバイザ等がオペレータの稼働状況をリアルタイムで監視可能な機能を有すること。

⑧ ファイル受け渡し機能

人事院専任部門、又は運用関連サプライヤのうち、あらかじめ定められた者と、受託者との間で、電子メール以外の方法により、ファイル(ヘルプデスクサービス業務に関する資料や問い合わせ対応に必要な情報)の受け渡しを可能とすること。なお、1回に受け渡しされるファイルの最大サイズは100MB程度とし、各ファイルの合計サイズは10GB以上とする。

⑨ その他

受託者は、上記①～⑧以外の要件を追加することで本業務をより良くする案がある場合、人事院専任部門に提案すること。

(イ) ヘルプデスクシステムの運用・保守

受託者は、ヘルプデスクシステムの運用・保守を実施すること。

運用・保守は、原則、ヘルプデスクサービス業務に支障を来さないように、サービス提供時間外に実施すること。

① 稼働監視

サーバ等のCPU使用率、データ使用量等の稼働監視を行うこと。

② セキュリティ対策

ヘルプデスクシステムに対し、以下のセキュリティ対策を行うこと。

・サーバ、端末等へウイルス対策ソフト等のセキュリティ対策ソフトウェアを導入の上、常に、最新のウイルス定義ファイルが適用され、最新のセキュリティ対策プログラム(パッチ)が適用されるように、ソフトウェアの更新、パッチ適用等を実施すること。

・電子データ又は電子データを格納するサーバに対しては、適切なアクセス権限を設定し、ヘルプデスク要員以外がアクセスできないようにすること。

ただし、「4.(3)ウ ⑧ファイル受け渡し機能」については、ヘルプデスク要員以外に、定められた者もアクセス可能とすること。

・ヘルプデスクシステム、端末等を使用する際はユーザ認証を実施するとともに、アクセスログ等を取得し、いつ、誰が使用したのか証跡を残すこと。

・機器設置場所は、施錠及び入退室管理を実施すること。

③ 保守・障害対策

ハードウェア及びソフトウェアに障害が発生した場合は、速やかに障害復旧を行うこと。交換が必要となる部品等がある場合は、定期的に交換を実施すること。

④ バックアップ

問い合わせ及び対応履歴情報等の各種情報については、定期的にバックアップを行うこと。

#### (4) 業務の管理に関する要領

##### ア 情報セキュリティ対策

本調達の受託者は、人事院専任部門と協議の上、ヘルプデスク業務を実施する際の情報セキュリティ対策実施要領を策定し、人事院専任部門の承認を受けること。

受託者は、本業務の実施に当たり、次の文書に記載された事項を遵守し、電子政府の推進に関する政府決定等（今後策定されるものも含む。）に従うこと。また、データ保護については、人事院の定める別添4「データ保護・管理要領」を遵守すること。なお、政府機関の情報セキュリティ統一基準群も参照し、十分な情報セキュリティ対策に心掛けること。また、解釈が困難な場合は、人事院専任部門に照会すること。

- ① 「政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン」
- ② 「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」
- ③ 「人事院情報セキュリティポリシー」
- ④ 「行政機関の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」
- ⑤ 「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン（行政機関等・地方公共団体編）」

情報セキュリティ対策実施要領の具体的な内容は、以下に示すとおりとする。

- ・管理目的
- ・管理対象
- ・管理体制（管理責任者、管理担当者、運用責任者、運用担当者）
- ・責任者・担当者の責務と役割
- ・情報セキュリティ対策（物理的対策、技術的対策、人的対策）

#### 5. 業務の実施に当たっての遵守事項

##### (1) 機密保持、資料の取扱い

・人事院専任部門は、本調達の受託者が本仕様書に基づく業務を履行する上で必要な関連資料を随時貸与する。ただし、貸与された資料は指定された期日までに人事院専任部門に返還しなければならない。また、受託者は、貸与された資料を本仕様書に基づく業務の目的以外に使用してはならない。

・本業務において知り得た情報は、本業務の目的以外に利用しないこと。また、本業務における資料や人事院専任部門及び各府省等からの貸与物等に関して情報の漏えいが起こらないよう保管するとともに、本業務の終了時には、責任を持って返還すること。

## **(2) 遵守する法令等**

当該調達案件の業務遂行に当たっては、民法、刑法、その他関連する諸法律、規則等を遵守し履行すること。

## **6. 成果物の取扱いに関する事項**

### **(1) 知的財産権の帰属**

本調達の受託者は、本契約履行過程で生じた納入成果物に関し、著作権法第21条、第26条の3、第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権を人事院に譲渡し、人事院はこれを独占的に使用するものとする。なお、受託者は、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。

納入成果物に第三者が権利を有する著作物が含まれている場合は、人事院専任部門が特に使用を指示した場合を除き、受託者は当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続きを行うこと。この場合、当該契約等の内容について、事前に人事院専任部門の了承を得ること。

本件仕様書に基づく業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合、当該紛争等の原因が専ら人事院専任部門の責に帰する場合を除き、受託者は自らの責任と負担について一切の処理をすること。なお、人事院専任部門は紛争等の事実を知ったとき、速やかに受託者に通知することとする。

### **(2) 瑕疵担保責任**

・本調達の受託者は、本調達について検収を行った日を起算日として1年間、成果物に対する瑕疵担保責任を負うものとする。その期間内において瑕疵があることが判明した場合には、その瑕疵が人事院専任部門の指示によって生じた場合を除き（ただし、受託者がその指示が不相当であることを知りながら、又は過失により知らずに告げなかったときはこの限りではない。）、受託者の責任及び負担において速やかに修正等を行い、指定された日時までに再度納品するものとする。なお、修正方法等については事前に人事院専任部門の承認を受けてから着手するとともに、修正結果等についても人事院専任部門の承認を受けること。

・人事院専任部門は、前項の場合において、瑕疵の修正等に代えて、当該瑕疵により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができるものとする。また、瑕疵を修正してもなお生じる損害に対しても同様とする。

### **(3) 検収**

・本調達の受託者は、成果物等について、納品期日までに人事院専任部門に内容の説明を実施して検収を受けること。

・検査の実施に当たり、人事院専任部門より必要とする資料の提出が求められた場合には、受託者はそれに応じること。

・検収の結果、成果物等に不備又は誤り等が見つかった場合には、直ちに必要な修正、改修、交換等を行い、変更点について人事院専任部門に説明を行った上で、指定された日時までに再度納品すること。

## **7. 入札参加資格に関する事項**

### **(1) 競争参加資格**

・予算決算及び会計令第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、

被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の理由がある場合に該当する。

・公告日において平成 28・29・30 年度全省庁統一資格の「役務の提供等」の「A」の等級に格付けされ、競争参加資格を有する者であること。

## **(2) 公的な資格や認証等の取得**

本調達業務を実施する組織又はサービスを適用範囲に含む次の認証を取得していること。

- ・「ISO/IEC27001:2013」認証又は情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証
- ・「ISO 9001」又は「JIS Q 9001:2008」認証

## **(3) 受託実績**

過去 5 年以内に、官公庁、独立行政法人、都道府県等地方自治体、民間企業等において、本業務と同種の業務、あるいは類似業務について、直接、受託、実施した実績を有すること。

また、過去 5 年以内に、本業務と同等以上の規模を持つ、官庁内又は社内向けのインバウンド型ヘルプデスクの開設及び運用について、直接、受託、実施した実績を有すること。

## **(4) 複数事業者による共同提案**

・複数の事業者が共同提案する場合、その中から全体の意思決定、運営管理等に責任を持つ共同提案の代表者を定めるとともに、本代表者が本調達に対する入札を行うこと。

・共同提案を構成する事業者間においては、その結成、運営等について協定を締結し、業務の遂行に当たっては、代表者を中心に、各事業者が協力して行うこと。事業者間の調整事項、トラブル等の発生に際しては、その当事者となる当該事業者間で解決すること。また、解散後の瑕疵担保責任に関しても協定の内容に含めること。

・共同提案を構成する全ての事業者は、本入札への単独提案又は他の共同提案への参加を行っていないこと。

## **8. 再委託に関する事項**

### **(1) 再委託の制限及び再委託を認める場合の条件**

本調達の受託者は、業務の全部を第三者に再委託することはできない。業務の一部を再委託する場合は、事前に再委託する業務、再委託先等を人事院に書面で提出し、承認を受けること。

業務の一部を委託する際の条件は、以下のとおり。

- ・本調達の受託者は、業務を一括して再委託してはならない。
- ・本調達の受託者における責任者を再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- ・本調達の受託者は再委託先の行為について一切の責任を負うものとする。
- ・再委託を行う場合、再委託先が「2. (2) 調達案件間の入札制限」に抵触しないこと。
- ・再委託先における情報セキュリティの確保については本調達の受託者の責任とする。

また、本調達の受託者は、機密保持、知的財産権等に関して本仕様書が定める本調達の受託者の債務を再委託先業者も負うよう、必要な処置を実施し、人事院に書面で提出し、承認を受けること。なお、第三者に再委託する場合であっても、その最終的な責任を本調達の受託者が負うこと。

## **(2) 承認手続**

- ・本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、あらかじめ再委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再委託を行う業務の範囲、再委託の必要性及び契約金額等について記載した別添の再委託承認申請書を人事院に提出し、あらかじめ承認を受けること。
- ・前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を人事院に提出し、承認を受けること。
- ・再委託の相手方が更に委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合（以下「再々委託」という。）には、当該再々委託の相手方の商号又は名称及び住所並びに再々委託を行う業務の範囲を書面で人事院専任部門に報告すること。

## **(3) 再委託先の契約違反等**

再委託（再々委託を含む。以下この項において同じ。）先において、本調達仕様書に定める事項に関する義務違反又は義務を怠った場合には、本調達の受託者が一切の責任を負うとともに、人事院専任部門は、当該再委託先への再委託の中止を請求することができる。

## **9. その他の特記事項**

### **(1) 契約変更**

本業務の実施によって、契約締結時に想定した業務量あるいは合意した業務内容等が著しく増減した場合には、本調達の受託者と人事院専任部門は協議の上、契約の変更を可能とする。

### **(2) 本仕様書の解釈等**

本仕様書の内容及び解釈について疑義が生じた場合は、人事院専任部門に確認すること。

また、本仕様書に記載のない事項に係る業務が生じた場合には、本調達の受託者及び人事院専任部門は双方協議の上、対応を決定するものとする。

### **(3) 監査等への協力**

本調達の受託者は、人事・給与システムについて、監査等が行われる場合は、人事院専任部門の指示の下、本業務で管理している情報を提示及び協力すること。

### **(4) システム改修時の仕様確認**

人事・給与システムについては、随時、システムの改修を実施しており、契約期間中においても、改修に関する設計・開発が実施される。受託者は、本業務を円滑に実施するため、人事院専任部門と調整を図り、改修の内容に関する知識を得ること。

### **(5) 作業に対する監査実施**

人事院専任部門は、必要に応じて、作業が適切に実施・管理されているか、監

査を実施する。

**(6) 次期ヘルプデスク担当者への引継ぎ**

本調達の受託者は、本業務を実施するために必要な情報について、引継先である、後任のヘルプデスク担当者に対して引継ぎを実施すること。

**10. 問合せ先**

本仕様に関する問合せ先は、以下のとおりとする。

人事院事務局電子化推進室

〒100-8913 東京都千代田区霞が関1-2-3

TEL 03-3581-5311 (代表) FAX 03-3581-5050

E-Mail jinkyu-adm@jinji.go.jp

**11. 妥当性証明**

本調達仕様書が妥当であることを確認する。

人事院事務局参事官 長谷川 一也

以 上