

令和 7 年度科学技術・学術政策研究所ヘルプデスク業務 一式  
調達仕様書

科学技術・学術政策研究所

令和 7 年（2025 年）11 月

## 1.調達案件名

「令和 7 年度科学技術・学術政策研究所ヘルプデスク業務」一式

## 2.調達の目的

科学技術・学術政策研究所（以下「当研究所」という。）は、当研究所の業務を実施するうえで必要となる情報基盤を「科学技術・学術研究所情報システム（以下「科政研情報システム」という。）として運用しており、その一環として所属する事務官・研究官等（以下「職員等」という。）に対し、問合わせ窓口や利用者サポートのためのヘルプデスクを運用している。

ヘルプデスクは、一般的な問い合わせ等に加え、科政研情報システムの運用上必要となる機器の機器やサービスの管理、文書等の整備、WEB サイトの更新等を担当している。

科政研情報システムは、令和 8 年 1 月より一部を文部科学省と機能および機器等を共用する文部科学省行政情報事務システム（以下「行政情報事務システム」という。）及び国立教育政策研究所と機能および機器等を共用する国立教育政策研究所及び科学技術・学術政策研究所研究者共通情報システム（以下「研究者共通情報システム」という。）に移行するとともに、当研究所の適切な情報基盤の提供に必要となる WEB サイト、複合機及びプリンタ、個々の研究者が研究に用いる各種研究用の情報機器等の運用等について引続き科政研システムとして整備運用することとなっている。

科政研情報システムが令和 8 年 1 月以降も継続して運用されることに加え、現在単一の情報システムが複数システムに分割移行することに伴い、問合窓口の複数化、職務分掌上の切り分け問題等の発生が懸念することから、引き続き当研究所に所属する職員等に対してヘルプデスク機能を提供する必要性が生じている。

本調達は、当研究所の情報基盤を円滑に提供するために必要となるヘルプデスクを調達するものである。

## 3.調達内容

本調達の受注者は従事者を業務実施期間中に業務実施場所において業務内容に定める以下の各号に定める業務を実施させ、ヘルプデスクを提供すること。

## 4.業務期間及び業務の実施場所

### 4.1.業務実施期間

業務実施期間、業務時間及び業務実施期間中の業務を実施しない日（以下「休日」という。）は以下のとおりとする。

|        |                                                           |
|--------|-----------------------------------------------------------|
| 業務実施期間 | 令和 8 年（2026 年）1 月 5 日（月）より<br>令和 8 年（2026 年）3 月 31 日（火）まで |
| 業務時間   | 9 時 30 分より 18 時 00 分まで                                    |

|    |                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | (休憩時間は12時00分より13時00分までとする。<br>また、作業時間は原則上記とするが、業務の必要に応じて1日の作業時間を変更することがある。その際には他の業務日の作業時間を調整し、請負期間中の所定勤務日数に実働時間を乗じた総作業時間が変わらない様にする。) |
| 休日 | 土曜日、日曜日、祝祭日及び当研究所が指定する日                                                                                                              |

## 5.従事者の数

1名

## 6.従事者の業務内容

### 6.1.情報機器に対する問い合わせ対応（ヘルプデスク）業務

従事者は、パーソナルコンピュータ及びアプリケーションソフトウェア、プリンタ、複合機（プリンタ・スキャナ・コピー機能）といった、業務に使用される当研究所にある情報機器全般の使用に関する問合せおよびトラブルシューティングに対応すること。問合せ職員への対応上必要となる場合ならびに管理者権限等が必要となる場合は、要員を遠隔でサポートできる体制を構築し対応を行う。また、行政情報システム及び研究者共通情報システムに設置されるヘルプデスク等の必要な権限や知見を有する者と、事前に対応方針を確認し、問題解決を図ること。問題解決した後、問合せ職員に対する完了連絡を行うこと。併せて、問合せ内容について管理台帳に記入すること。

### 6.2.質問の一次切分業務

従事者は、職員等から受付けた問合せのうち、行政情報システム及び研究者共通情報システムに設置されるヘルプデスクに照会することが適当な問合せについて、内容を確認したのち問合せを行うこと。職員等が直接照会する必要がある事項についてはその旨を回答すること。

また、問合せ内容について管理台帳に記入するとともに、運用改善のため定期的に質問内容の傾向、質問先の変更、対応に要した期間等の状況を整理すること

### 6.3.ウェブサイト等の編集作業（[www.nistep.go.jp](http://www.nistep.go.jp)）

従事者は、公開版ウェブサイトの更新に用いる編集用CMS(Contents Management System)のWordPress、X、Facebook、及び報告書等を格納するライブラリに関する問合せに対応し、年50件程度の公開作業（所内職員への確認も含む）を行うこと。

また、WordPress管理者が行う基本的な操作（IDの発行、バックアップからの復元など）を行うこと。

なお、従事者が対応できない場合は、受注者のバックオフィス等において対応することも可能とする。

ただし、対応まで係る時間については、情報セキュリティに係る緊急の案件は当日中に対応し、その他のものについては2日以内に対応すること。

#### 6.4.リポジトリへの登録

従事者は、科政研において論文発表、研究成果の公表を行うリポジトリへの登録を行うこと。登録に必要な情報に疑義がある場合（不足等）、職員等に問い合わせを行うこと。

#### 6.5.イントラサイトの編集（SharePoint による内部向けポータル作成）

従事者は、研究者共通情報システム上に構築する SharePoint ポータルのコンテンツ追加、修正作業について対応すること。また、職員等からの当該イントラネットの追加、修正作業等に関する問合せに対応し、必要に応じて職員等のうち情報システムの管理を行うもの（以下「情報担当職員」という。）に方針を確認し、その内容に則り業務を行うこと。

#### 6.6.イントラサイトの編集（Box Hub による内部向けポータル作成）

従事者は、行政情報システム上に構築する Box Hub を用いたポータルのコンテンツ追加、修正作業について対応すること。また、職員等からの当該イントラネットの追加、修正作業等に関する問合せに対応し、必要に応じて情報担当職員に方針を確認し、その内容に則り業務を行うこと。

#### 6.7.アップデート状況の管理業務

6.8.従事者は科政研が運用する情報機器のうち、行政情報システム及び研究者共通システムとして調達した端末以外の情報機器について、セキュリティアップデート状況の確認等を行うこと。

#### 6.9.ドキュメント類の作成、及び修正業務

従事者は、行政情報システム、研究者共通情報システムへの申請を含む科政研システムの運営上必要な管理帳票について作成および修正等の業務を行うこと。

#### 6.10.オンライン会議開催支援業務

当研究所内で開催される情報機器を活用する会議の開催支援を行うこと。

開催支援は以下の各業務に限られるが、机や椅子の移動等簡易な付随作業を支援する場合がある。

- 1) プロジェクター、モニター、マイク、録音録画機器、及び科政研が所有する PC 等の据付調整および回収。
- 2) 会議出席者が会議に用いるために持参した機器と科政研が所有する機器との接続に対する一般的な説明及び支援。
- 3) 行政情報システムまたは研究者共通情報システムを通じたネットワークへの接続テスト。
- 4) 本番及びリハーサル時の動作確認作業

#### 6.11.情報機器のリース交換業務

所内で職員が利用しているパーソナルコンピュータ、プリンタ、複合機等に対するリース交換作業に対応すること。職員が利用するパーソナルコンピュータのリース交換の際は、必要に応じて新規機器の配送と旧機器の回収を行い、職員のデータ移行作業について

も支援すること。プリンタおよび複合機のリース交換の際は、利用職員らへ周知し、リース業者が行う交換作業等について対応すること。併せて、これら情報機器のリース時期や使用者等を台帳にまとめて管理すること。

#### 6.12.テレワーク環境整備への補助業務

従事者は、職員等がテレワークをする際の、遠隔接続関連機材の貸出及び関連する問合せ対応等の支援を行うこと。

#### 6.13.消耗品の管理、貸出 PC の管理および不要品の廃棄業務

従事者は、所内設置のプリンタおよび複合機における消耗品について、必要に応じて注文手配に必要な情報を整理し、情報担当職員に提示すること。

また、マウス、キーボード、ケーブル類などの予備について職員等より交換・補給の要望を受付けた場合には、必要なものを職員等に配布し、必要に応じて消耗品の交換作業を支援すること。

さらに、当研究所で管理する情報機器(貸出用ノート PC 等)の維持管理を行うこと。必要に応じて不要となった消耗品(マウス、キーボード、ケーブル等)およびハードディスク等について、所定の手続きを行った後に廃棄すること。併せてサーバールーム内における不要品(記録媒体、梱包材、ケーブル等)についても所定の手続きを行った後に廃棄すること。

#### 6.14.その他(一般事務)

従事者は、情報システムへの電話対応、書類整理、配送業者からの物品の受け取り等を行うこと。

また、月例報告会に出席し、管理者と情報担当者との情報共有を図ること。

#### 6.15.引き継ぎ業務

従事者は、請負期間開始にあたっては、開始日までに業務内容の概要を把握すること。

従事者は、請負期間終了にあたっては、終了日前までに、既存の引継資料の内容に関して、当研究所担当者と調整の上、最新の状態とすること。また、必要が生じた場合には業務を後継する事業者への説明等を実施すること。

#### 6.16.作業管理簿等の作成業務

従事者は、情報機器ヘルプデスク業務における問合せ管理簿及びその他業務における作業管理簿を作成し、常時整備したうえで履行期間終了後、管理者へ提出すること。

### 7.定期報告会

当研究所がヘルプデスクの運用状況を把握するため、受注者は月 1 回以上、本事業の従事者より業務の実施状況を聴取したうえで、当研究所の担当者に報告を行うこと。

併せて従事者が業務を実施するうえで把握した課題等がある場合は協議を行うこと。

### 8.受注者に求める要件

受注者は、「9 従事者に求める条件」を満たす従事者を直接雇用し業務に従事させること。

また、本業務を対応するにあたり、要員の有している知識範囲外の事柄があった場合などのために、要員を遠隔サポートできる体制を構築し、業務を円滑に対応すること。

受持者が「9 従事者に求める条件」を満たしていない等、本件業務に不適格であると当研究所が判断した場合、担当事業者は直ちに本仕様書に基づく技能を有する従事者を選定し、交代を実施すること。

従事者本人又は受注者に帰すべき止むを得ない事由により、従事者を交代する必要がある場合、その事実を当研究所の承認を得た上で、本仕様書に記載する技能を有する従事者を選定し、交代を実施すること。

## 9.従事者に求める条件

### 9.1.基礎的条件

従事者は質問者に対して適切に対応できる対人コミュニケーション能力を有すること。

また、当研究所の事務官・研究官等、行政情報事務システム及び研究者共通情報システムのヘルプデスク、保守事業者等と共同して業務を実施する際、協調性を発揮できる能力を有すること。

従事者は国の行政機関等のうち研究者が所属する機関が設置するヘルプデスク業務に連続して1年以上従事した経験を有すること。

### 9.2.HTML 及び WEB に対する知識および技能

従事者は HTML 及び WEB に対する知識及び技能について以下の各号の条件を満たすこと。

- 1) HTML、CSS 及び WEB 標準に対する知見を有し、WEB オーサリングツールに依存せず HTML データを作成、編集する技能を有すること。
- 2) WordPress の操作に関する知見を有し、投稿内容の登録、修正、削除を行うとともにバックアップ処理やログの出力等 WordPress の管理画面から行う操作を実施する技能を有すること。
- 3) Microsoft SharePoint のポータル作成機能に対する知見を有し、ポータルサイトの作成、編集を実施する技能を有すること。

### 9.3.端末、プリンタ及びアプリケーションに対する知識および技能

従事者は、端末、プリンタ及びアプリケーションについて、以下の知識及び技能を有すること。

- 1) Windows システムを熟知しており、これらに関する所内職員からの問合せ等に対して独力で適切に対応できること。また、業務に必要な操作を十分に行えること。
- 2) パーソナルコンピュータ、プリンタ、複合機及び周辺機器の操作法を熟知し、これらの動作や操作等に関する問合せ等に対して独力で適切に対応できること
- 3) Microsoft クラウドサービス M365 に関する問題解決能力または高度な実務経験を有する事。

- 4) PDFに関する知識を有し、Adobe Acrobat を使用して、PDF データ作成、編集、及びトラブルシューティングを行えること。
- 5) 当研究所で使用するアプリケーションソフトウェアの操作法を熟知しており、これらの動作や操作等に関する問合せに独力で適切に対応できること。主な対象ソフトウェアは以下のものである。(a) Microsoft Office に含まれるソフトウェアのうちバージョン 2010 以降 (b) Adobe Acrobat X Pro 以降 (c) 一太郎 Pro 以降及び ATOK Pro 以降 (日本語版のみ)。

#### 9.4.その他

従事者は問題対応にあたって必要が生じた場合に、資料収集・分析等を用いた問題対応手段の探索を単独で実施する能力を有すること。

### 10.情報セキュリティ

#### 10.1.機密保持、資料の取扱い

- 1) 受注者は、受注業務の実施の過程で当研究所が開示した情報（公知の情報を除く。以下同じ。）、他事業の受注者が提示及び作成した情報を、本受注業務の目的以外に使用又は第三者に開示もしくは漏えいしてはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。
- 2) 受注者は、本受注業務を実施するに当たり、当研究所から入手した資料等については管理台帳等により適切に管理し、かつ、以下の事項に従うこと。
  - (ア)複製はしないこと。
  - (イ)用務に必要がなくなり次第、速やかに内閣府に返却すること。
  - (ウ)受注業務完了後、上記①に記載される情報を削除又は返却し、受注者において該当情報を保持しないことを誓約する旨の書類を内閣府へ提出すること
- 3) 機密保持及び資料の取扱いについて、適切な措置が講じられていることを確認するため、当研究所が遵守状況の報告や実地調査を求めた場合には応じること。

#### 10.2.個人情報の取扱い

- 1) 調査により知り得た個人情報の取扱いについては、個人情報保護法等の法令等を遵守すること。
- 2) 個人情報の適正な取扱い、非公開の情報の適正管理について誓約書を提出すること。
- 3) 個人情報の取扱いに係る事項について当研究所と協議の上決定し、書面にて提出すること。なお、以下の事項を記載すること。
  - (ア)個人情報取扱責任者が情報管理責任者と異なる場合には、個人情報取扱責任者等の管理体制
  - (イ)個人情報の管理状況の検査に関する事項（検査時期、検査項目、検査結果において問題があった場合の対応等）
- 4) 本業務の作業を派遣労働者に行わせる場合は、労働者派遣契約書に秘密保持義務など個人情報の適正な取扱いに関する事項を明記し、作業実施前に教育を実施し、認

識を徹底させること。なお、受注者はその旨を証明する書類を提出し、内閣府の了承を得たうえで実施すること。

- 5) 個人情報を複製する際には、事前に担当職員の許可を得ること。なお、複製の実施は必要最小限とし、複製が不要となり次第、その内容が絶対に復元できないように破棄・消去を実施すること。なお、受注者は廃棄作業が適切に行われた事を確認し、その保証をすること。
- 6) 受注者は、本業務を履行する上で個人情報（生存する個人に関する情報であって、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）をいう。以下同じ。）の漏えい等安全確保の上で問題となる事案を把握した場合には、直ちに被害の拡大の防止等のため必要な措置を講ずるとともに、担当職員に事案が発生した旨、被害状況、復旧等の措置及び本人への対応等について直ちに報告すること。
- 7) 個人情報の取扱いにおいて適正な取扱いが行われなかった場合は、本業務の契約解除の措置を受けるものとする。

### 10.3.遵守する法令等

- 1) 個人情報の取扱いにおいて適正な取扱いが行われなかった場合は、本業務の契約解除の措置を受けるものとする。
- 2) 「文部科学省情報セキュリティポリシー」の最新版を遵守すること。なお、「文部科学省情報セキュリティポリシー」は非公表であるが、「政府機関等のサイバーセキュリティ対策のための統一基準群」に準拠しているので、必要に応じ参照すること。「文部科学省情報セキュリティポリシー」の開示については、契約締結後、受注者が文部科学省に守秘義務の誓約書を提出した際に開示する。
- 3) 受注者は、受注業務の実施において、民法、刑法、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律等の関連する法令等を遵守すること。

受注者は、以下を含む情報セキュリティ対策を実施すること。また、その実施内容及び管理体制についてまとめた情報セキュリティ管理計画書を提出すること。

- 1) 当研究所から提供する情報の目的外利用を禁止すること。
- 2) 本業務の実施にあたり、受注者又はその従業員、本調達に係る役務の内容の一部を再委託する先（再委託先以降の委託もある場合は全ての委託先を含む。以下、再委託に関する規定の対象範囲について同じ。）、もしくはその他の者による意図せざる不正な変更が情報システムのハードウェアやソフトウェア等に加えられないための管理体制が整備されていること。
- 3) 受注者の資本関係・役員等の情報、本業務の実施場所、本業務従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報提供を行うこと。

- 4) 情報セキュリティインシデントへの対処方法が確立されていること。
- 5) 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況を定期的に確認し、内閣府へ報告すること。
- 6) 情報セキュリティ対策の履行が不十分である場合、速やかに改善策を提出し、内閣府の承認を受けた上で実施すること。
- 7) 内閣府が求めた場合に、速やかに情報セキュリティ監査を受入れること。
- 8) 本調達の役務内容を一部再委託する場合は、再委託されることにより生ずる脅威に対して情報セキュリティが十分に確保されるように情報セキュリティ管理計画書に記載された措置の実施を担保すること。
- 9) 内閣府から要保護情報を受領する場合は、情報セキュリティに配慮した受領方法にて行うこと。
- 10) 内閣府から受領した要保護情報が不要になった場合は、これを確実に返却、又は抹消し、書面にて報告すること。
- 11) 本業務において、情報セキュリティインシデントの発生又は情報の目的外利用等を認知した場合は、速やかに内閣府に報告すること。

#### 10.4.情報セキュリティ管理体制

受注者は、本業務で知り得た情報を適切に管理するため、以下に掲げる体制を確保し、当該体制を確保していることを証明するため、担当部署に対し「情報取扱者名簿」（当該業務に従事する者のうち、保護を要する情報を取り扱う可能性のある者の名簿をいう。業務の一部を再委託する場合は再委託先も含む。）、「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面（情報管理体制図、情報管理に関する社内規則等）」（業務の一部を再委託する場合は再委託先も含む。）及び「業務従事者名簿」（当該業務に従事する者の名簿をいう。）を提出すること。

##### 10.4.1確保すべき体制

- 1) 情報取扱者は、本業務の遂行のために最低限必要な範囲の者とする。
- 2) 受注者が本業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、受注者の役員等を含め、情報取扱者名簿に記載のある者以外の者に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。
- 3) 受注者が本業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、受注者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の受注者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含め、受注者以外の者に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。
- 4) 「情報取扱者名簿」には、情報管理責任者（当該業務の情報取扱いの全てに責任を有する者）、情報取扱管理者（当該業務の進捗管理等を行い、保護を要する情報を取り扱う可能性のある者）、その他保護を要する情報を取り扱う可能性のある者について、氏名、住所、生年月日、所属部署、役職等を、業務の一部を再委託する場合は再委託先も含めて、記載すること。なお、情報管理責任者は、情報の取扱いに関して、情報

セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合等の非常時における対策を定めるとともに、その内容を従事者に徹底すること。また、情報取扱管理者を指定すること。

- 5) 「業務従事者名簿」には、当該業務に従事する者について、氏名、所属部署、役職、学歴、職歴、業務経験、研修実績その他の経歴、専門的知識その他の知見、母語及び外国語能力、国籍等を記載すること。
- 6) 受注者は、上記 1)の「情報取扱者名簿」、「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面（情報管理体制図、情報管理に関する社内規則等）」及び「業務従事者名簿」に変更がある場合は、予め担当部署に申請を行い、承認を得なければならないこと。
- 7) 受注者は、本業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、受注者の役員等を含め、情報取扱者以外の者に伝達又は漏えいしてはならないこと。受注者は、本業務で知り得た情報について、担当部署が承認した場合を除き、受注者の親会社、地域統括会社、ブランド・ライセンサー、フランチャイザー、コンサルタントその他の受注者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含め、受注者以外の者に伝達又は漏えいしてはならないこと。

## 11.成果物の取扱いに関する事項

### 11.1.知的財産権の帰属

- 1) 調達に係り作成・変更・更新されるドキュメント類及びプログラムの著作権（著作権法第 21 条から第 28 条までに定める全ての権利を含む。）は、受注者が本調達より前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ提案書にて権利譲渡不可能と示されたもの以外、当研究所が所有する現有資産を移行等して発生した権利を含めて全て当研究所に帰属するものとする。また、当研究所は、納入された当該プログラムの複製物を、著作権法第 47 条の 3 の規定に基づき、複製、翻案すること及び当該作業を第三者に委託し、当該者に行わせることができるものとする。
- 2) 調達に係り発生した権利については、受注者は著作者人格権を行使しないものとする。
- 3) 調達に係り発生した権利については、今後、二次的著作物が作成された場合等であっても、受注者は原著作物の著作権者としての権利を行使しないものとする。
- 4) 調達に係り作成・変更・修正されるドキュメント類及びプログラム等に第三者が権利を有する著作物（以下、「既存著作物等」という。）が含まれる場合、受注者は当該既存著作物等の使用に必要な費用負担や使用許諾契約等に係る一切の手続を行うこと。この場合、受注者は、事前に当該既存著作物等の内容について内閣府の承認を得ることとし、内閣府は、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。

- 5) 調達に係り第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争が生じた場合には、当該紛争の原因が専ら内閣府の責めに帰す場合を除き、受注者の責任、負担において一切を処理すること。この場合、内閣府は係る紛争の事実を知ったときは、受注者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受注者に委ねる等の協力措置を講ずる。
- 6) 第三者が製造するパッケージ製品等については、適正な利用権等を提供し、内閣府が業務終了後に成果物を活用することを阻害しないよう、利用権等の処理を行うこと。

## 12.再委託

再委託は禁止とする。

## 13.その他

- 1) 受注者は、電子行政推進に係る政府の各種施策・方針等(今後出されるものを含む)に従うこと。
- 2) 本調達仕様書に記載の事項に疑問が生じた場合は、科学技術・学術政策研究所との協議により円満解決を図ること。
- 3) 本調達仕様書に明記されていない作業が発生した場合には、担当部署との密接な協議に基づきその作業の取り扱いを含めて対応を決定すること。
- 4) 本調達仕様書について疑義等がある場合は、既定の質問書により質問すること。なお、質問書に対する回答は適宜行うこととする。