

三重県自治体情報セキュリティクラウド（令和3年度） 接続団体向け説明会資料 （運用編）

令和7年5月

 三重県総務部デジタル推進局デジタル改革推進課

目次

NO1 : サービス概要

- ・1-1 : 背景と目的
- ・1-2 : 三重県SCの基本的な内容
- ・1-3 : 三重県自治体情報セキュリティクラウドサービス構成
- ・1-4 : SC提供サービス一覧
- ・1-5 : SC提供サービス詳細

NO2 : ブラウジング通信

- ・2-1 : ブラウジング通信 (SSL復号①)
- ・2-2 : ブラウジング通信 (SSL復号②)
- ・2-3 : ブラウジング通信 (フィルタリングカテゴリー一覧)
- ・2-4 : ブラウジング通信 (ブロック画面 (i-FILTER))
- ・2-5 : ブラウジング通信 (ブロック画面 (Paloalto))

NO3 : インターネットメール通信

- ・3-1 : メールウイルス・スパム対策通信フロー (受信-ウイルス駆除)
- ・3-2 : メールウイルス・スパム対策通信フロー (送信-ウイルス駆除)
- ・3-3 : メールウイルス・スパム対策通信フロー (受信-スパム対策)
- ・3-4 : スパムメールタグ情報

NO4 : 外部DNS

- ・4-1 : 外部DNS (集約パターン)
- ・4-2 : 外部DNS (スレーブパターン)

NO5 : 内部DNS

- ・5-1 : 内部DNS

NO6 : NTP

- ・6-1 : NTP

目次

NO7 : DDoS対策/WAF/CDN

- ・7-1 : DDoS対策/WAF/CDN

NO8 : 総合窓口/NOC/SOC

- ・8-1 : 総合窓口/NOC/SOC
- ・8-2 : ポータルサイト
- ・8-3 : 電話受付コールフロー

NO9 : その他

- ・9-1 : 計画停電時等の連絡について

NO1 : サービス概要

三重県自治体情報セキュリティクラウド構築の背景と目的

平成27年6月に公表された日本年金機構における125万件という個人情報の大量流出を発端に総務省は、「自治体情報セキュリティ対策検討チーム」を設置し、平成27年11月24日にその検討結果をまとめた報告書「新たな自治体情報セキュリティ対策の抜本的強化に向けて」を提示しました。その対策の一つが「自治体情報セキュリティクラウド」です。

総務省が提示した「自治体情報セキュリティクラウド」は、必要な情報セキュリティの水準を担保するため、**都道府県ごとにインターネットへの接続口を一つに集約し、都道府県と市町村が共同して、高度なセキュリティ監視を行うものです。**

総務省自治体情報セキュリティ対策検討チームの報告概要

- 先般の日本年金機構における事案は、マイナンバー制度の施行を控え、多くの住民情報を扱う自治体にとって改めて重大な警鐘。
- 国・地方を通じてマイナンバーを活用したオンラインの情報連携が平成29年7月に始まることから、各自治体においては情報セキュリティ確保体制の強化を図るとともに、三段階の対策で、情報セキュリティ対策の抜本的強化を図ることが必要である。
- 都道府県においては、自らの対策の充実とともに、市区町村に対する初動対応の支援体制の強化や、自治体情報セキュリティクラウドの構築等により、各市区町村における、必要な情報セキュリティ水準の確保に努めることが求められる。**

三重県自治体情報セキュリティクラウドの構築

■ 基本的な内容

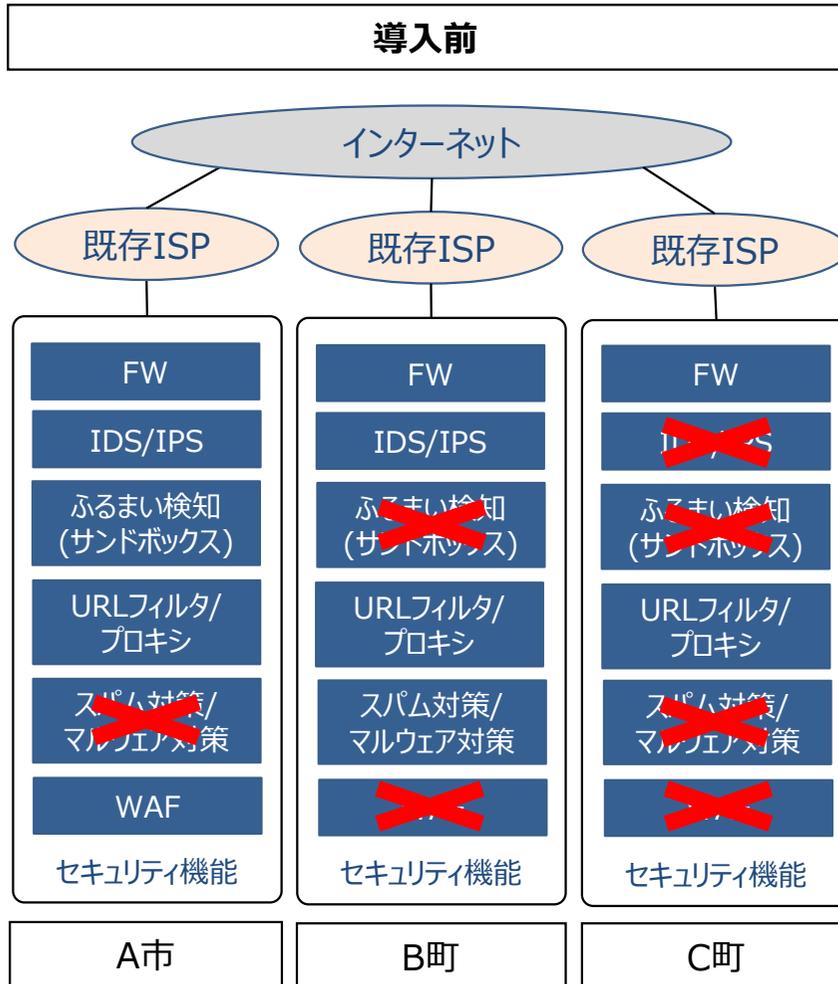
その1：セキュリティ機能を共同利用し、高度なセキュリティ対策を実施します。
その2：セキュリティ機能は複数のツールを導入し、多層防御を実施します。
その3：24時間365日のセキュリティ監視、インシデント対応を実施します。

第一期：平成29年4月1日から令和4年3月31日

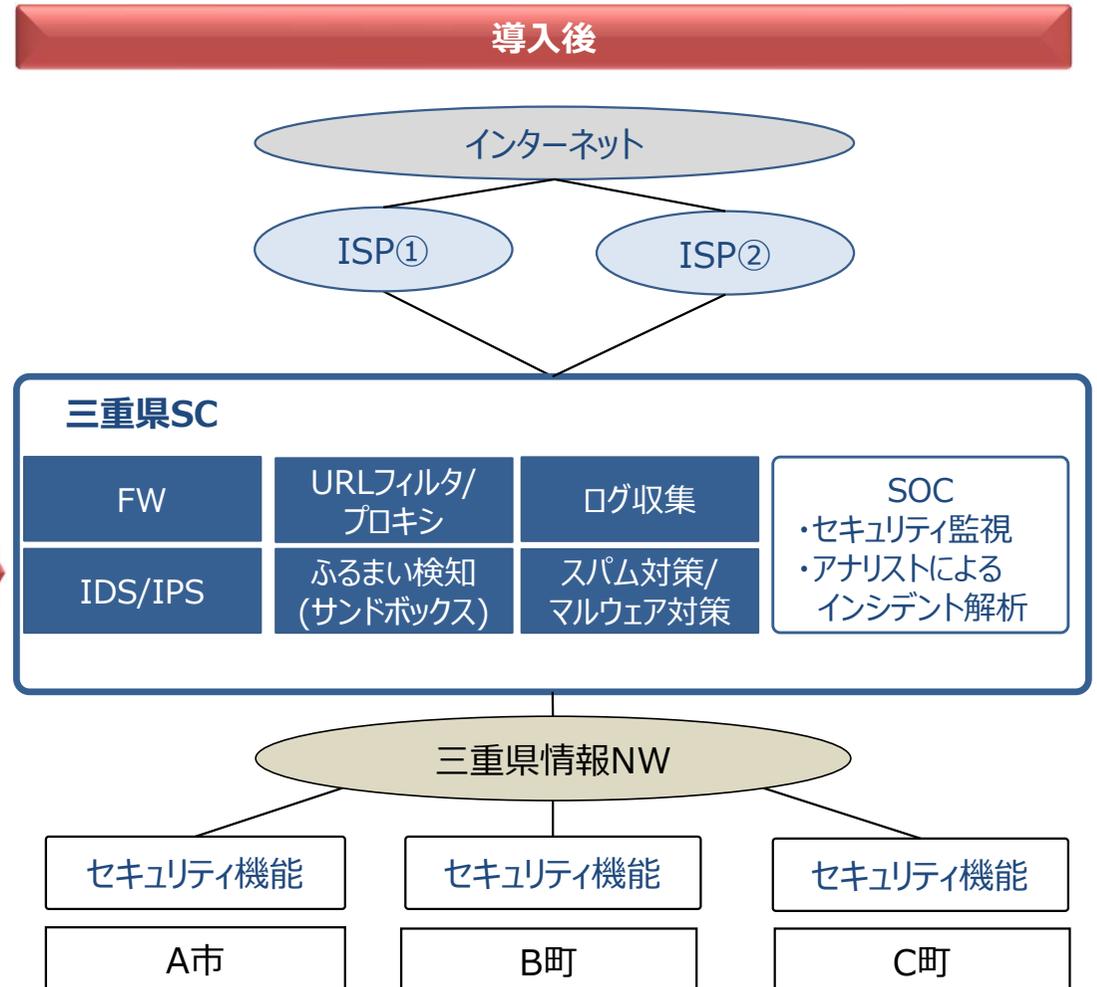
第二期：令和4年4月1日から令和9年3月31日

NO1-2 : 三重県SCの基本的な内容(その1)

セキュリティ機能を共同利用し、高度なセキュリティ対策を実施します。



- ・各市町がそれぞれセキュリティ対策を実施
- ・セキュリティ対策の水準は様々



- ・インターネットの接続口を一つに集約し、画一的な監視や防御を実現

NO1-2：三重県SCの基本的な内容(その2)

セキュリティ機能は複数のツールを導入し、多層防御を実施します。

主な用途	FW	IDS/IPS	ふるまい検知 (サンドボックス)	URLフィルタ/プロキシ	マルウェア対策	スパム対策	WAF/CN	DDOS対策
ブラウジング 通信	○	-	○	○	○	-	-	-
インターネットメール 通信	○	-	○	-	○	○	-	-
公開WEB 通信	○	○	-	-	-	-	○	○



多層防御により様々な脅威・攻撃(既知・未知)から防御

脅威・攻撃種類	具体的な内容(例)
標的型メール	メールの添付ファイルやリンクにより悪意あるサイトへの誘導しマルウェアに感染させる攻撃
ゼロディ攻撃	ソフトウェアの脆弱性をついた攻撃
マルウェア	コンピュータに被害をもたらす、情報を盗む攻撃
迷惑メール フィッシング	金融機関等を装ったメールでパスワード等の情報を盗む攻撃
公開WEBへの攻撃	WEBサーバ特有の脆弱性をついた攻撃(SQLインジェクション、クロスサイトスクリプティング 等)
DDOS攻撃	同時に複数の個所から大量のアクセスを行うことでサービスを不能にする攻撃

構成図

NO1-4 : SC提供サービス一覧

項目	NO	機能	SC提供	
機能	①	ファイアウォール	○	
	②	IDS/IPS	○	
	③	ふるまい検知	○	
	④	メールリレー	○	
	⑤	プロキシサーバ/URLフィルタ	○	
	⑥	マルウェア/スパム対策	○	
	⑦	外部DNS	○	
	⑧	内部DNS/NTP	○	
	⑨	DDoS対策	○	
	⑩	WAF	○	
	⑪	CDN	○	
	⑫	ブレイクアウト	○	
運用	⑬	総合窓口	○	
	⑭	NOC	○ (死活監視/運用管理)	
	⑮	SOC	UTM	○
		ふるまい検知	○	
プロキシ関連		○		
NW	⑯	インターネット接続回線	OUT/IN : 2Gbps (帯域保証)	
	⑰	ブレイクアウト接続回線	1Gbps (帯域保証) 2Gbps (ベスト)	
	⑱	クラウド接続回線	1Gbps (帯域保証)	

NO1-5 : SC提供サービス詳細(1/3)

接続団体が共同利用する三重県SCの提供サービスは以下の通りです。

NO	機能	説明	備考
①	ファイアウォール	・三重県SCとインターネットの境界にあり、プロトコル単位で通信を制御する機能	製品名が記載されているため、非公開
②	IDS/IPS	・インターネットとの通信において、不正に侵入しようとする異常な通信を検知及び遮断する機能	
③	ふるまい検知	・インターネットとの通信に含まれるファイルなどを隔離した疑似空間において動作を確認し、不正か否かを検知する機能	
④	メールリレー	・インターネットを経由して送信・受信するメールを接続団体のメールサーバへリレーする機能	
⑤	プロキシサーバ/ URLフィルタ	・URLフィルタ機能(共通ブラックリスト) ・インターネット閲覧(ブラウジング通信)において、端末の代理としてインターネットとの通信をする機能	
⑥	マルウェア/ スパム対策	・ブラウジング通信とメールに対するマルウェア対策をする機能 ・メールに対するスパム対策をする機能	
⑦	外部DNS	・接続団体のDNS情報(URLとグローバルIPの変換情報)を集約したDNS機能	
⑧	内部DNS/ NTP	・再帰検索を行いドメイン情報の解決要求を行う機能 ・インターネット上の信頼できる機器と時刻同期を行い、接続団体の各機器へ時刻同期を行う機能	

NO1-5 : SC提供サービス詳細(2/3)

接続団体が共同利用する三重県SCの提供サービスは以下の通りです。

NO	機能	説明	備考	
⑨	DDoS対策	・公開WEBサーバに対するDDoS攻撃トラフィックをクラウドサービス側で緩和する機能	製品名が記載されているため、非公開	
⑩	WAF	・WEBアプリケーションの脆弱性を狙った不正な通信の検知・防御する機能		
⑪	CDN	・Web配信の「遅い」「中断する」「アクセスできない」を防止 ・災害時や感染症等によるアクセス数集中時にも安定的配信		
⑫	ブレイクアウト	・特定のクラウドサービス向け通信を「ブレイクアウト接続回線」へ振り分ける機能		
⑬	総合窓口	・接続団体における担当職員からの問合せ、 障害申告の受付及びインシデント登録、対応等を受け付ける窓口		
⑭	NOC	・セキュリティクラウドにかかる 運用・保守業務を行ううえで必要となる、 運用・保守要員等が勤務する施設		
⑮	SOC	・セキュリティクラウドにかかるセキュリティ監視等を実施していくうえで必要となる、 セキュリティ監視要員等が勤務する施設		
⑯	インターネット 接続回線	・クラウドサービス提供施設とインターネットを接続するための回線		2Gbps (帯域保証)

NO1-5 : SC提供サービス詳細(3/3)

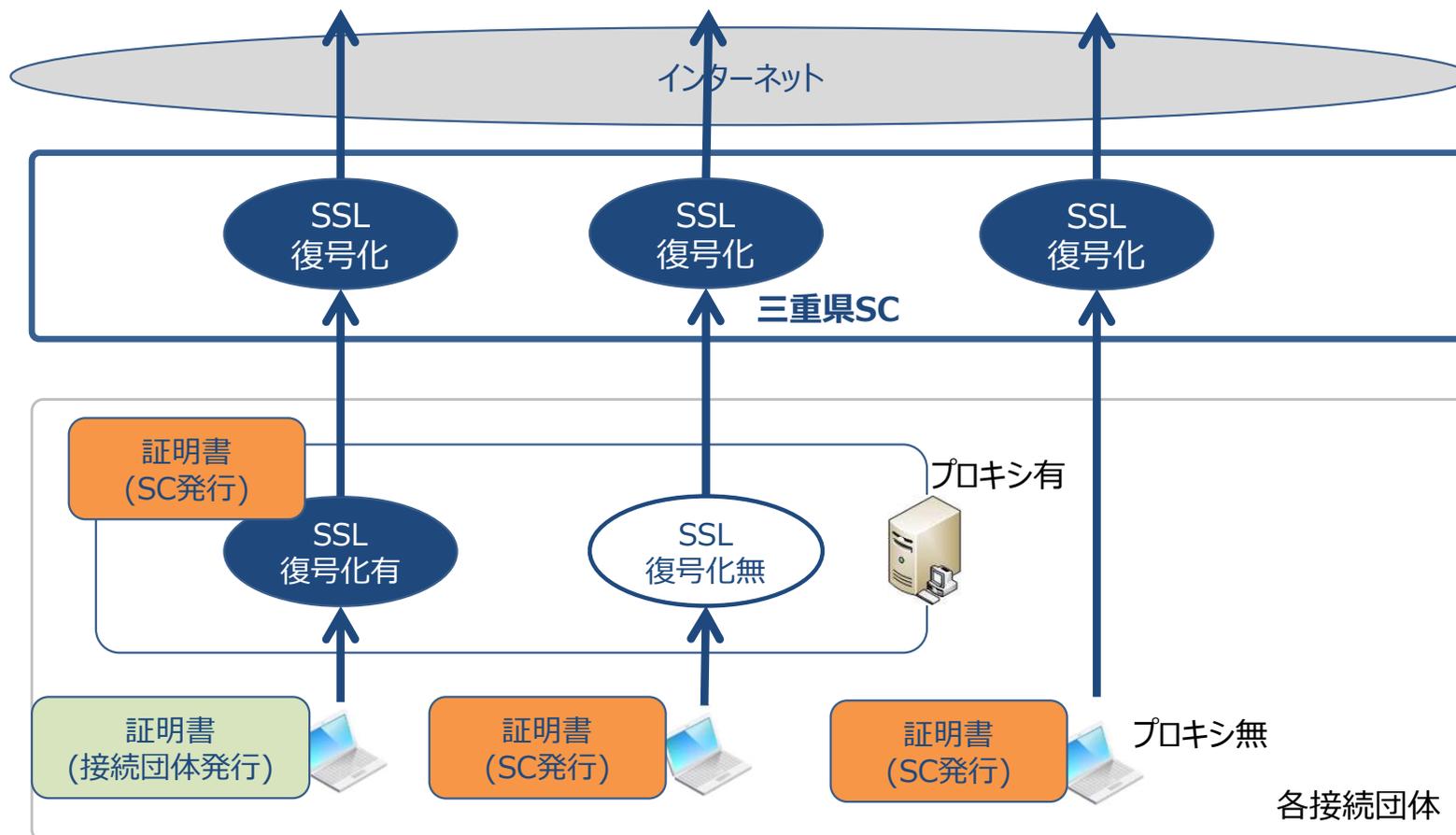
接続団体が共同利用する三重県SCの提供サービスは以下の通りです。

NO	機能	説明	備考
⑰	ブレイクアウト 接続回線	・データセンターとインターネットを接続する回線	1Gbps (帯域保証) 2Gbps (ベスト)
⑱	クラウド接続回線	・データセンターとクラウドサービス提供施設を接続する回線	1Gbps (帯域保証)

NO2 : ブラウジング通信

NO2-1 : ブラウジング通信 (SSL復号化①)

三重県SCでSSL復号化によるセキュリティ対策機能を利用する場合、接続団体側のプロキシや、端末に証明書をインストールする必要があります。



NO2-2 : ブラウジング通信 (SSL復号化②)

■ 証明書 (SC発行) のインストール有無による、三重県SC側でのウイルス/スパイウェア/振舞い検知/URLフィルタ機能の対象通信について

証明書 (SC発行) インストール有無	三重県SC側での ウイルス/スパイウェア/振舞い検知/URLフィルタ機能	備考
有	HTTP/HTTPS	
無	HTTPのみ	

■ 証明書 (SC発行) のインストール先について

接続団体 プロキシ有無	接続団体プロキシ SSL復号	証明書 (SC発行) インストール先	備考
プロキシ有	復号有	接続団体プロキシ	
	復号無	端末	
プロキシ無	—	端末	端末側に三重県SC用プロキシを指定する作業があります。

NO2-3 : ブラウジング通信 (フィルタリングカテゴリー一覧)

	カテゴリ名	ブロック		カテゴリ名	ブロック		カテゴリ名	ブロック
脅威情報	脅威情報サイト	<input checked="" type="checkbox"/>	情報サービス	ニュース	<input type="checkbox"/>	エンターテインメント	芸能	<input type="checkbox"/>
	改ざんサイト	<input checked="" type="checkbox"/>		画像・動画検索エンジン	<input type="checkbox"/>		映画・演劇	<input type="checkbox"/>
アダルトマテリアル	ポルノ・アダルトサイト	<input type="checkbox"/>		辞書・百科事典	<input type="checkbox"/>		音楽	<input type="checkbox"/>
	ヌード・アダルトグッズ	<input type="checkbox"/>		地図・位置情報	<input type="checkbox"/>		TV・ラジオ	<input type="checkbox"/>
	グラフィア・写真集	<input type="checkbox"/>		天気・災害情報	<input type="checkbox"/>		漫画・アニメ	<input type="checkbox"/>
	性教育・性的話題	<input type="checkbox"/>		ポータル	<input type="checkbox"/>		ゲーム	<input type="checkbox"/>
犯罪・暴力	暴力・猟奇描写	<input type="checkbox"/>		検索エンジン	<input type="checkbox"/>		スポーツ	<input type="checkbox"/>
	犯罪・武器凶器	<input type="checkbox"/>		プロバイダー	<input type="checkbox"/>		占い・超常現象	<input type="checkbox"/>
	麻薬・薬品薬物	<input type="checkbox"/>		ホスティング	<input type="checkbox"/>		電子辞書・小説投稿サイト	<input type="checkbox"/>
	カルト・テロリズム	<input type="checkbox"/>		ダイナミックDNS	<input type="checkbox"/>		ライブカメラ	<input type="checkbox"/>
自殺・家出	自殺	<input type="checkbox"/>	パークドメイン	<input type="checkbox"/>	動画配信	<input type="checkbox"/>		
	家出	<input type="checkbox"/>	広告	公告・バナー	音楽配信	<input type="checkbox"/>		
不正IT技術	ハッキング・クラッキング	<input checked="" type="checkbox"/>	ギャンブル	ギャンブル	<input type="checkbox"/>	趣味・同好	<input type="checkbox"/>	
	不正プログラム配布・リンク集	<input checked="" type="checkbox"/>		懸賞・くじ	<input type="checkbox"/>	オンラインストレージ	<input type="checkbox"/>	
	違法ソフト・反社会行為	<input checked="" type="checkbox"/>	アルコール・タバコ	アルコール・タバコ	<input type="checkbox"/>	法人向けオンラインストレージ	<input type="checkbox"/>	
	フィッシング詐欺	<input checked="" type="checkbox"/>	宗教	宗教	<input type="checkbox"/>	メッセージャー	<input type="checkbox"/>	
	クラッシャーサイト	<input checked="" type="checkbox"/>	求人情報	求人情報	<input type="checkbox"/>	インターネット電話	<input type="checkbox"/>	
	迷惑メールリンク	<input checked="" type="checkbox"/>	結婚相談・斡旋	結婚相談・斡旋	<input type="checkbox"/>	P2Pファイル共有	<input checked="" type="checkbox"/>	
ショッピング	コンピュータサプライ	<input type="checkbox"/>	金融・経済	消費者金融・個人ローン	<input type="checkbox"/>	スケジューラ	<input type="checkbox"/>	
	オフィスサプライ	<input type="checkbox"/>		不動産	<input type="checkbox"/>	リモートアクセス	<input type="checkbox"/>	
	オークション	<input type="checkbox"/>		オンライントレード	<input type="checkbox"/>	オンライン会議	<input type="checkbox"/>	
	オンラインショッピング	<input type="checkbox"/>		インターネットバンキング	<input type="checkbox"/>	ツール・Webアプリ ケーション	グループウェア	<input type="checkbox"/>
	ポイントサービス	<input type="checkbox"/>		金融・投資情報	<input type="checkbox"/>	RSSリーダー	<input type="checkbox"/>	
	クーポン総合サイト	<input type="checkbox"/>		保険商品	<input type="checkbox"/>	Webアプリケーション	<input type="checkbox"/>	
コミュニケーション	出会い	<input type="checkbox"/>	クレジットカード・オンライン決済・電子マネー	<input type="checkbox"/>	ビジネス向けWebアプリケーション	<input type="checkbox"/>		
	Webメール	<input type="checkbox"/>	地域情報	旅行・観光	<input type="checkbox"/>	総合ソフトウェアダウンロード	<input type="checkbox"/>	
	チャット	<input type="checkbox"/>		ホテル・宿泊施設	<input type="checkbox"/>	アップローダー	<input type="checkbox"/>	
	メールマガジン	<input type="checkbox"/>		アミューズメント施設	<input type="checkbox"/>	製品サポート・修正プログラム	<input type="checkbox"/>	
	掲示板	<input type="checkbox"/>		美術館・博物館・図書館	<input type="checkbox"/>	Web翻訳・URL変換	<input type="checkbox"/>	
	会員向け掲示板	<input type="checkbox"/>		運動場・競技場	<input type="checkbox"/>	テキスト翻訳	<input type="checkbox"/>	
	IT情報掲示板	<input type="checkbox"/>		病院・医療・介護	<input type="checkbox"/>	プロキシ情報	<input type="checkbox"/>	
	ソーシャルブックマーク	<input type="checkbox"/>		旅客鉄道	<input type="checkbox"/>	行政・政治・教育	政府・自治体	<input type="checkbox"/>
	SNS	<input type="checkbox"/>		グルメ・飲食店	<input type="checkbox"/>		軍事・防衛関連	<input type="checkbox"/>
ブログ	<input type="checkbox"/>	タウン情報		<input type="checkbox"/>	政治・政治家		<input type="checkbox"/>	
主張	誹謗・中傷	<input type="checkbox"/>	レシビ	<input type="checkbox"/>	学校・教育施設	<input type="checkbox"/>		
	主張	<input type="checkbox"/>	健康・美容・ファッション	<input type="checkbox"/>	不確定サイト	<input type="checkbox"/>		
	いたずら	<input type="checkbox"/>	冠婚葬祭	<input type="checkbox"/>	緊急	<input checked="" type="checkbox"/>		
上場企業	上場企業	<input type="checkbox"/>	暮らし・生活	ペット・動物	<input type="checkbox"/>	特殊	<input type="checkbox"/>	

ブラウジング通信時、URLフィルタ/プロキシのフィルタリングカテゴリ対象のサイトにアクセスした場合は、以下のブロック画面が表示されます。



アクセス先のページは「三重県自治体情報セキュリティクラウド」のフィルタ機能によりブロックされました。
お問い合わせは、各接続団体（県、市町、広域連合）の情報主管課（係）にお願いします。

URL	http://www.daj.jp/webfilteringdb_category_block_check/ifb9/152/
ブロック理由	脅威情報サイト
IPアドレス	10.255.1.1

管理者：三重県 総務部 デジタル推進局 デジタル改革推進課 059-224-3363

network@pref.mie.lg.jp

DateTime: 2017/01/11 16:43:17

ブラウジング通信時、ふるまい検知/アンチウイルス機能により、ウイルスを検出した場合は、以下のブロック画面が表示されます。

三重県自治体情報セキュリティクラウド

監視装置の製品名が、あなたの通信からウイルスを検出しました。

使用中のパソコンにウイルスが混入したおそれがあります。

日時: 2017年4月17日 20時10分 ←検出日時が表示されます。

ファイル名: eicar.com ←ファイル名が表示されます。

接続先: eicar.com ←アクセス先URLが表示されます。

ウイルス名: 100000 : Eicar Test File ←検出したウイルス名が表示されます。

【対応方法】

- ・日時、ファイル名、接続先、ウイルス名を記録してください(メモまたは写真撮影等)。
- ・各接続団体(県、市町、広域連合)の情報主管課に連絡してください。
- ・情報主管課の担当職員から指示があるまでパソコンは操作しないでください。

【三重県自治体情報セキュリティクラウドの管理者】

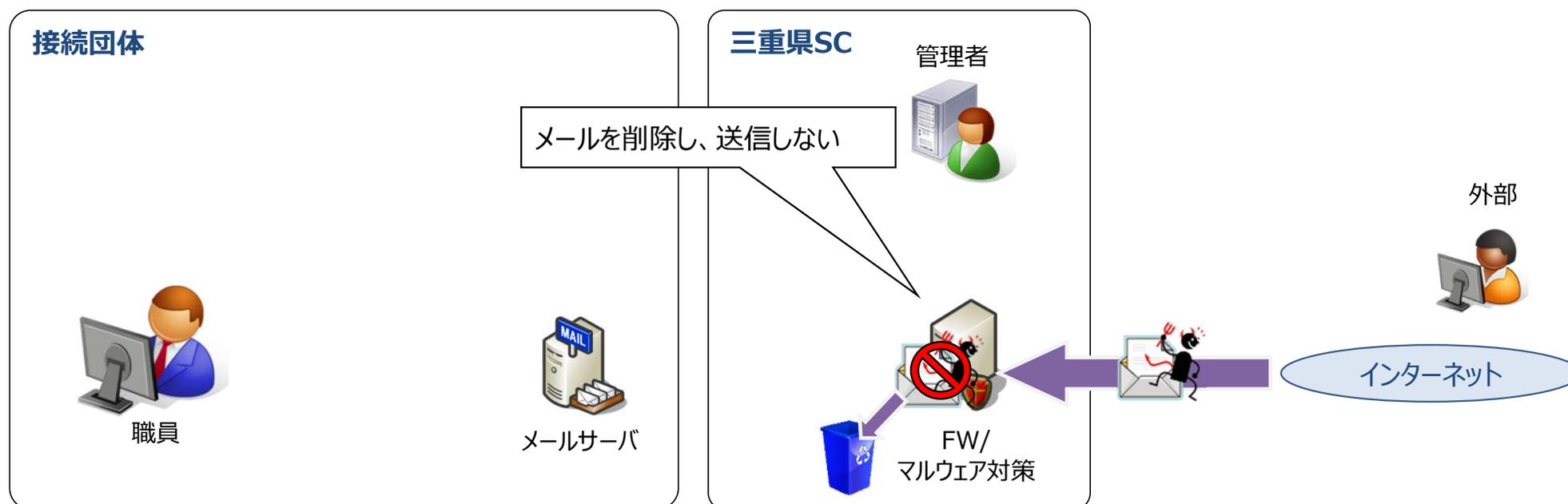
三重県 総務部 デジタル推進局 デジタル改革推進課

059-224-3363 / network@pref.mie.lg.jp

NO3 : インターネットメール通信

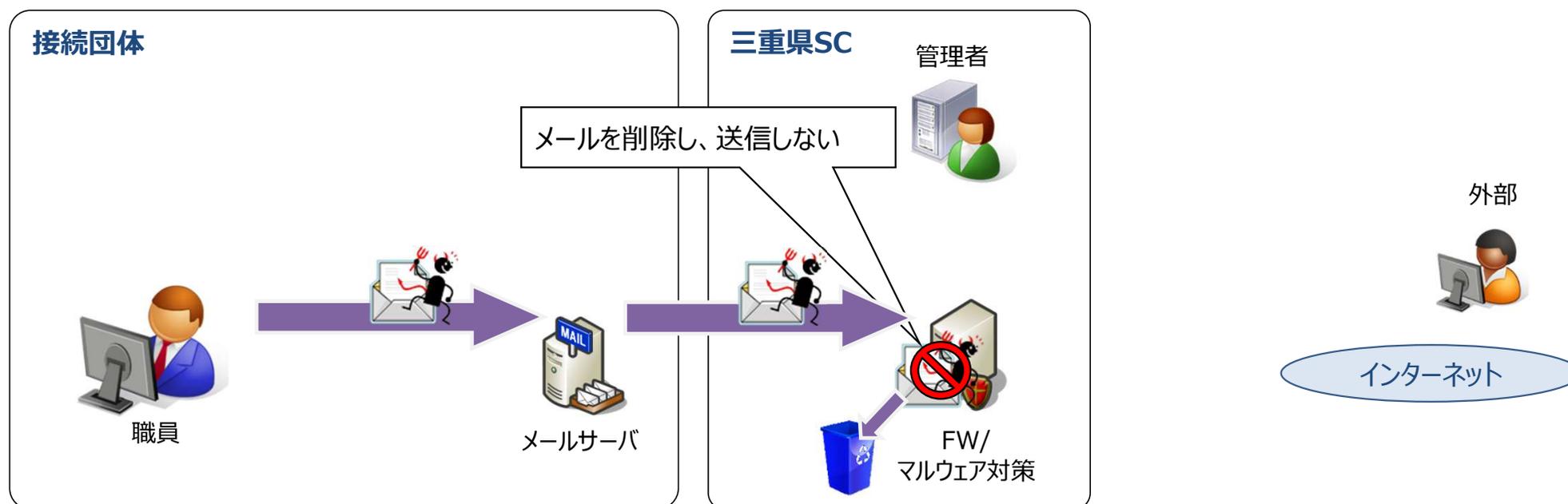
NO3-1 : メールウィルス・スパム対策通信フロー (受信-ウィルス駆除)

三重県SCにてメール受信時にウィルスを検知した場合の通信フローは以下の通りです。



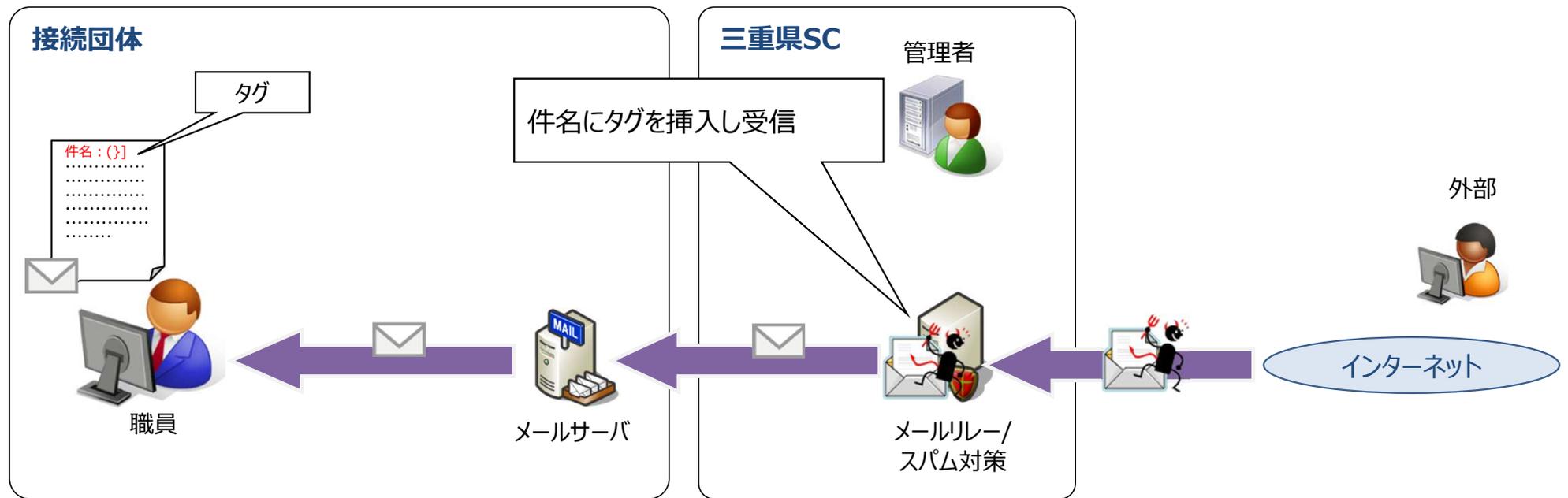
NO3-2 : メールウィルス・スパム対策通信フロー (送信-ウィルス駆除)

三重県SCにてメール送信時にウィルスを検知した場合の通信フローは以下の通りです。



NO3-3 : メールウィルス・スパム対策通信フロー (受信-スパム対策)

三重県SCにてメール受信時にスパムと判断した場合の通信フローは以下の通りです。



NO3-4 : スпамメールタグ情報 (受信)

三重県SCにてメール受信時にスパムメールと判定された場合、件名に以下のタグが挿入されます。

差出人 : XXXX@XXXX

宛先 : XXXX@XXXX

件名 : ({}): [日本郵便] 集荷依頼申込み完了のお知らせ ←件名の先頭にタグが挿入されます。

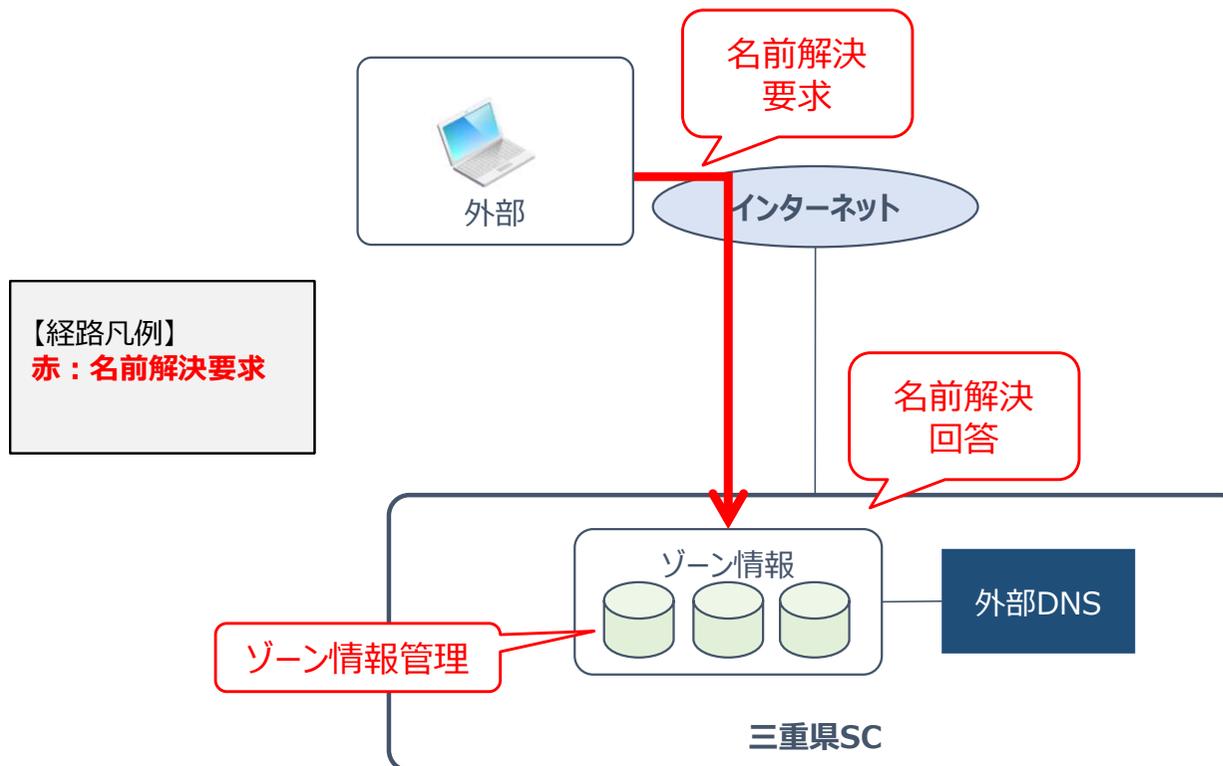
■メッセージ本文

XX
XX
XX
XX

NO4 : 外部DNS

NO4-1：外部DNS（集約パターン）

三重県SCの外部DNSにてゾーン情報を管理し、外部からの名前解決要求に回答します。

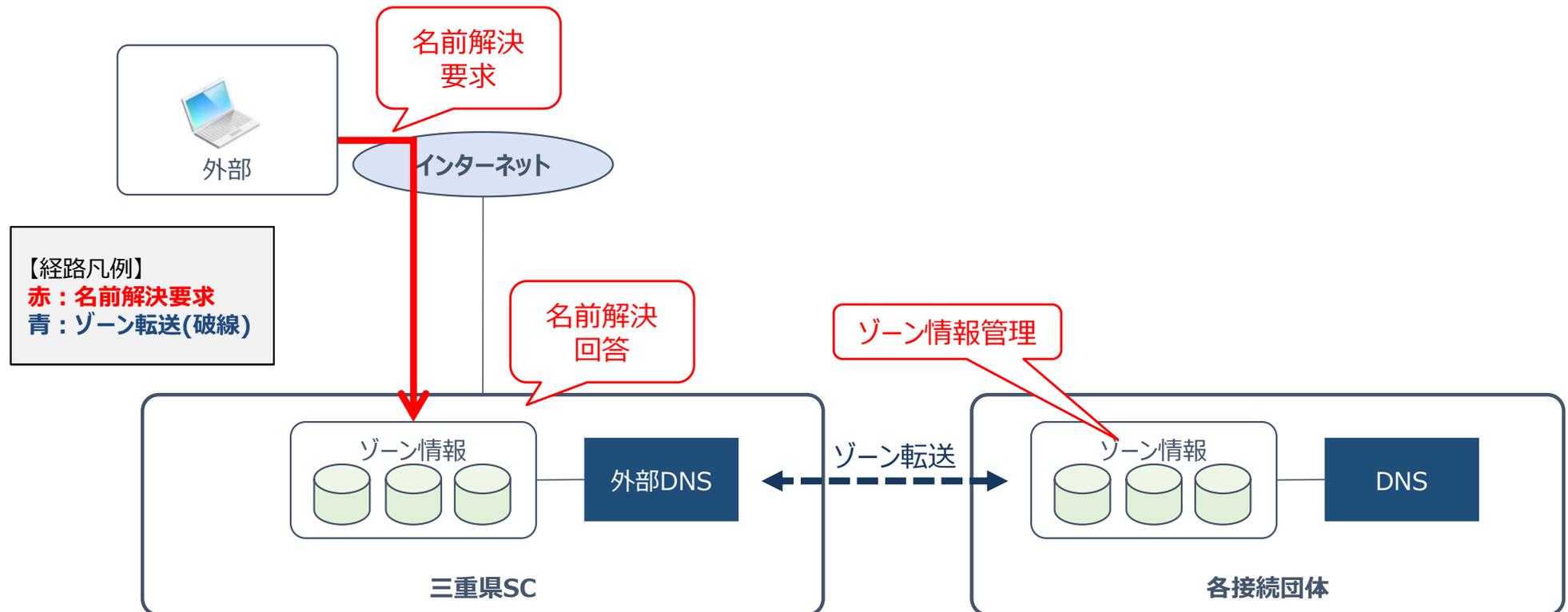


■解説

- ・三重県SCの外部DNSにてゾーン情報を管理し、外部からの名前解決要求に回答します。

N04-2 : 外部DNS (スレーブパターン)

三重県SCの外部DNSへゾーン転送設定を実施し、外部からの名前解決要求に回答します。



■ 解説

- 三重県SCの外部DNSへゾーン転送設定を実施し、外部からの名前解決要求に回答します。
- ゾーン情報は各接続団体のDNSで管理します。

N05 : 内部DNS

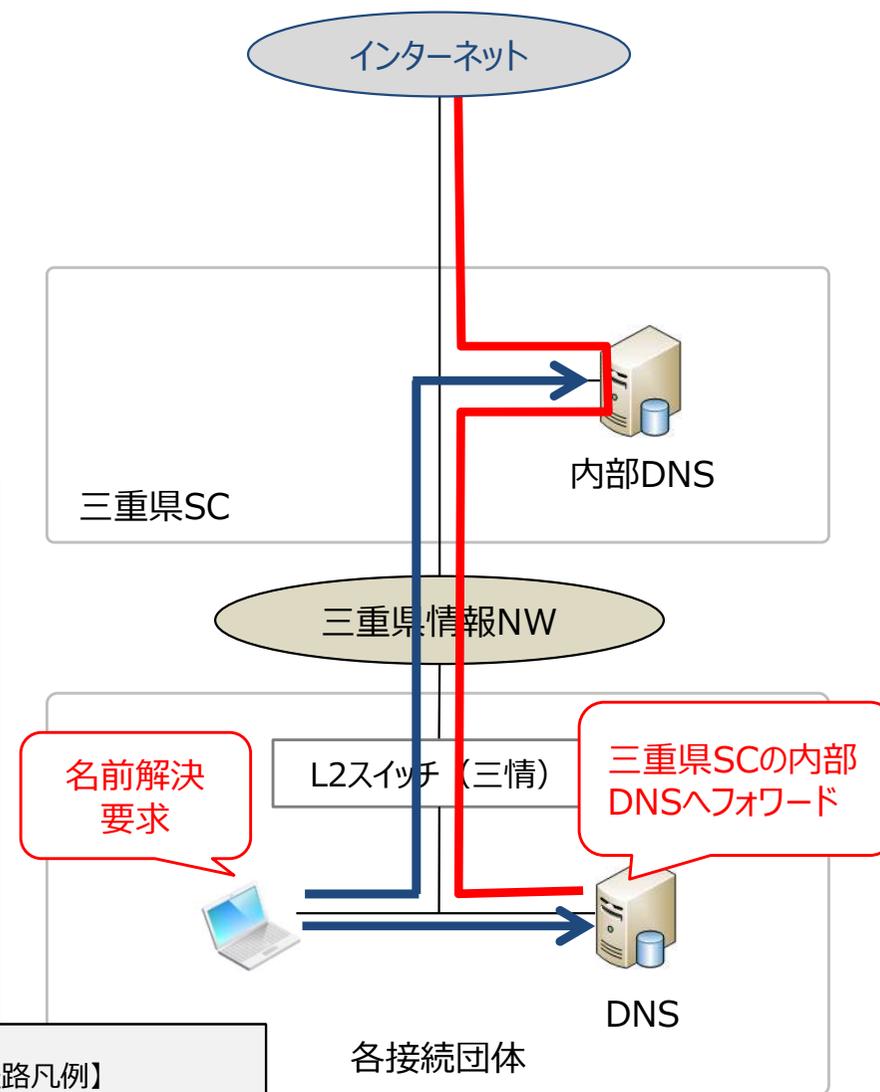
N05-1 : 内部DNS

接続団体からの名前解決要求は三重県SCの内部DNS経由で行います。※必要な場合のみ

■ 解説

- ・接続団体からのインターネットの名前解決要求が必要な場合のみ、三重県SCの内部DNS経由で行います。
- ・接続団体内にDNSがある場合、三重県SCの内部DNSへフォワード設定頂きます。
- ・接続団体内にDNSがない場合、端末で三重県SCの内部DNSを指定頂きます。

【経路凡例】
赤：サーバ通信
青：クライアント通信

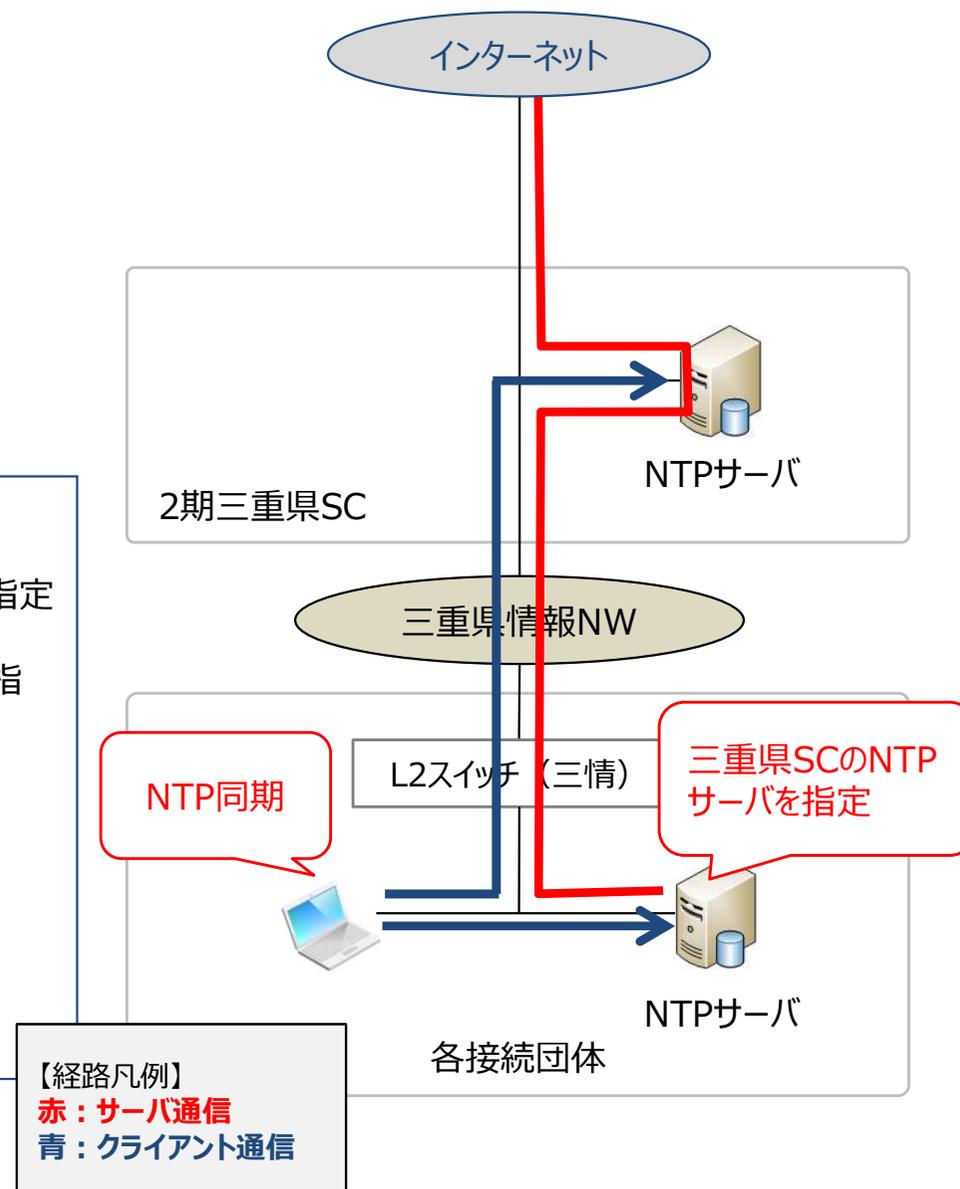


NO6 : NTP

接続団体からのNTP同期は三重県SCのNTPサーバ経由で行います。

■ 解説

- ・接続団体からのNTP同期は三重県SCのNTPサーバ経由で行います。
- ・接続団体内にNTPサーバがある場合、NTPで三重県SCのNTPサーバを指定頂きます。
- ・接続団体内にNTPサーバがない場合、端末で三重県SCのNTPサーバを指定頂きます。



N07 : DDoS対策/WAF/CDN

信頼性の高いクラウドWAF

SQL インジェクション、XSS、RFIなどOWASPの上位10種の脅威、カスタムルール、SSL 対応などに対応した WAF 機能を「99.999%」のサービス SLA でご提供します。

世界中に拠点が存在

世界に40拠点以上（日本には2拠点）のデータセンターを持ち、WAF だけでなくCDNも提供しております。これによりサービスの最適化やサービスの冗長化が図れ、事業継続性の高いサービスをご提供します。

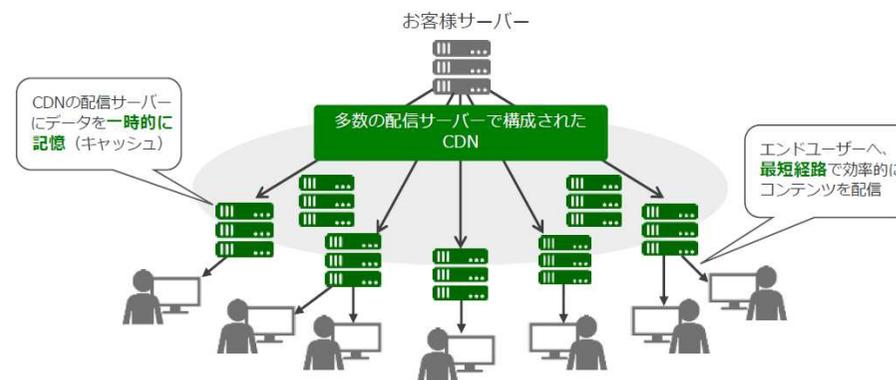
DDoS攻撃対策

世界40拠点以上にデータセンターを持つことで、常に 5Tbps を超える帯域を保有しており、10秒以内のDDoS 攻撃緩和 を提供します。



CDN

- Web配信の「遅い」「中断する」「アクセスできない」を防止
- 災害時や感染症等によるアクセス数集中時にも安定的配信



※XSS : クロスサイトスクリプティング

RFI : リモートファイルインクルード

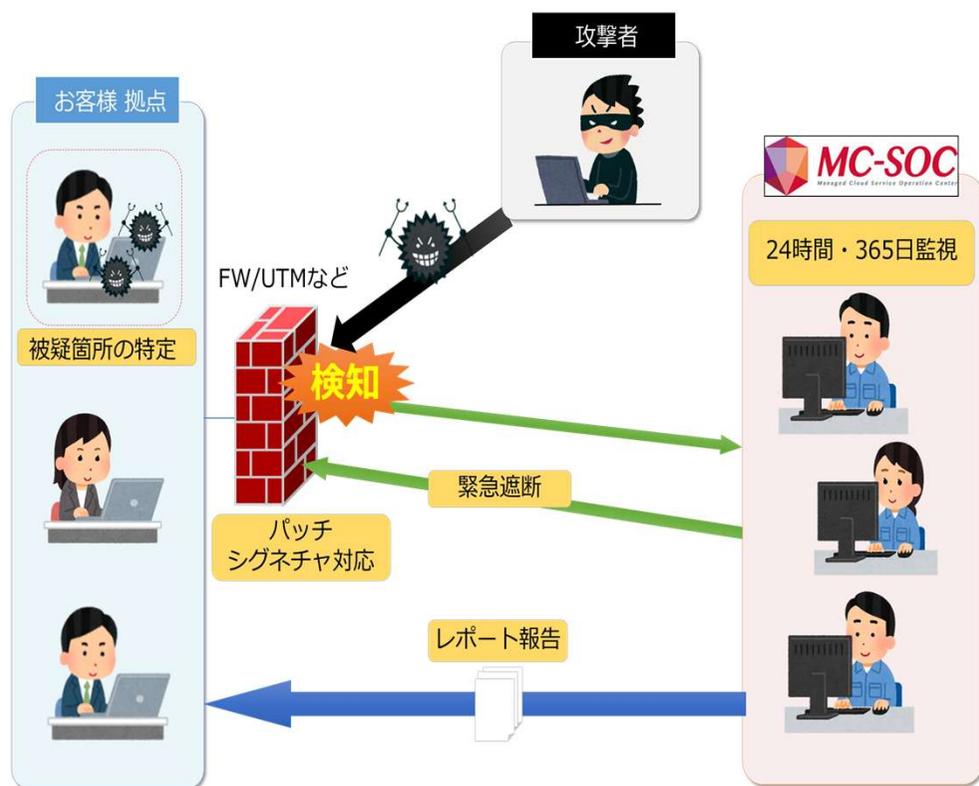
OWASP : 定期的に Web サイトの脆弱性を公表している国際的なオープンソース・ソフトウェアコミュニティ

Tor : インターネット上での通信経路の特定を困難にすることで匿名通信を行う手法。また、そのためのソフトウェア。

N08 : 総合窓口/NOC/SOC

N08-1 : 総合窓口/NOC/SOC (概要)

NOC、SOCの窓口を統一した、総合窓口で一元対応いたします。



特徴

- セキュリティ監視・運用を24時間365日体制。
- インシデント発生から回復までを対応。
- セキュリティ以外のシステムの監視・運用やお客様対応なども実施。

利用イメージ

- セキュリティ対策をしたいけど人員がいない。
- セキュリティ機器は導入したが監視運用ができない。
- 情報システム部門の人員が足りない。

●下記メニューよりお客さまごとに相談、カスタマイズさせていただきます

セキュリティオペレーション

セキュリティ機器の運用、インシデント発生時対応をお任せ！

セキュリティ監視	セキュリティログ分析
緊急遮断措置	レポート
設定変更	セキュリティ診断

ネットワークオペレーション

お客さまシステムのマネジメント、運用課題解決をサポート！

障害/性能監視	故障対応
切り分け/手配	システム運用
デバイス管理	

サービスデスク

ITサービスデスク・ITヘルプデスクのアウトソーシング！

総合窓口	技術的問合せ受付
ユーザー対応	

NO8-2：ポータルサイト（概要）

ポータルサイトは、**製品名**を利用しています。

■特徴

- ・ポータルサイトは、**製品名**を利用しているため、SC内部からだけでなく、スマートフォンやタブレットからもアクセス可能です。
- ・セキュリティに配慮し、証明書のインストールした端末からのみアクセスが可能です。

■初期設定

- ・Webブラウザにクライアント証明書をインストールする必要があります。
（証明書の配布方法は別途周知予定）

■ログイン方法

- ・ログインする際は、Webブラウザにて該当URLにアクセスし、ID/PWDを入力して、ログインします。

製品画面のため、非公開

ログイン画面イメージ

NO8-2：ポータルサイト（画面および機能一覧）

ログイン後の、お客様向けポータルサイト画面および機能は以下の通りです。

製品画面のため、非公開

ポータルサイト画面イメージ

■機能一覧

ポータル内のアプリから、以下の機能を選択して利用

No	項目	機能一覧
①	お知らせ	掲示板、全体周知
②-1	メンテナンス情報	SCメンテナンス情報
②-2	月次レポート	設定変更依頼
②-3	各種ドキュメント	公開ドキュメント
②-4	Q&A	よくある質問一覧
②-5	設定変更	設定変更依頼
②-6	問い合わせ	問い合わせ内容
②-7	障害通知	故障発生内容
②-8	掲示板	掲示板内容
②-9	ファイル授受	ファイル授受内容
②-10	ユーザー名簿	接続団体のご担当者名一覧
②-11	インシデント通知	インシデント通知内容

NO8-2：ポータル権限及び閲覧範囲について

- 各アプリ毎のSC責任者/接続団体の編集権限の有無と閲覧範囲は以下の通りです
- 編集権限はアプリへの起票/内容修正ができる権限となります
- 閲覧範囲「自団体に限る」は自団体の情報だけ閲覧可能、他団体の情報は閲覧不可となります

アプリ	通知	編集権限		閲覧範囲	
		SC責任者	接続団体	SC責任者	接続団体
メンテナンス情報	○	×	×	全体	全体
月次レポート	○	×	×	全体	全体
各種ドキュメント	○	○	×	全体	全体 (SC責任者限定公開を除く)
Q&A	○	×	×	全体	全体
設定変更	○	○	○	全体	自団体に限る
問い合わせ	○	○	○	全体	自団体に限る
障害通知	○	○	×	全体	全体
掲示板	○	○	×	全体	全体
ファイル授受	○	○	○	全体	自団体に限る
ユーザー名簿	○	×	×	全体	自団体に限る
インシデント通知	◎	×	×	全体	自団体に限る

■解説

- 通知が○のアプリは、製品名へのログインアカウント（メールアドレス）宛に送信されます。◎のアプリは、ユーザー名簿に登録されたアドレスにも送信されます。
- ユーザー名簿は、インシデント発生時の連絡先として利用します。スマホ等の個人アドレスや電話番号を登録するようにしてください。

NO8-3 : 電話受付コールフロー

IVR

三重県SC責任者、接続団体

受付窓口の連絡先のため、非公開

故障受付、セキュリティインシデント対応 (24H/365D)

① 応答ガイダンス

② 通話録音ガイダンス

空chあり

③ おまたせガイダンス (切断)

1stスキル キューイング

受付可
有/無?

No
④ おまたせガイダンス (保留)

保留音
10秒

1stスキルへ着信

切断

オペレーター
問診による振分

NOC部隊 (Tier1)

転送

セキュリティインシデント
危険度3【critical】

障害申告

セキュリティインシデント
申告

セキュリティインシデント
危険度2以下

その他

SOC部隊
(Tier1)

NOC部隊 (Tier1)

※話を伺った上で、製品名 に起票していただくよう依頼

NOC部隊 (Tier1)

※ 製品名 にて問い合わせいただくよう依頼

項番	ファイル名	内容	アナウンス文言
①	SC2mie1	応答ガイダンス	こちらは、三重県自治体情報セキュリティクラウド受付窓口です。
②	SC2mie2	通話録音ガイダンス	お客様との通話は、今後のサービス向上とお問い合わせ内容などの確認の為に録音させて頂いております。あらかじめご了承ください。
③	SC2mie3	おまたせガイダンス (切断)	ただいま電話が入み合っております。大変申し訳ございませんがしばらくたってからお掛け直し下さい。
④	SC2mie4	おまたせガイダンス (保留)	大変申し訳ございません。ただいま電話が大変込み合っております。このままお待ち頂くか、しばらくたってからおかけ直しください。

NO9 : その他

NO9-1：計画停電時等の連絡について

三重県SCでは接続団体側に設置した、接続用L2SWを24時間365日監視しています。接続団体側で、計画停電等ネットワーク停止が発生する場合は、事前に三重県までご連絡下さい。

連絡先

 三重県総務部デジタル推進局
デジタル改革推進課

電話番号：059-224-3363

メールアドレス：network@pref.mie.lg.jp

別紙

別紙1：用語集

NO	用語	解説	備考
1	三重県SC	三重県自治体情報セキュリティクラウド 本事業で構築するシステム	製品名のため、 非公開
2	LGWAN接続 ルータ	第四次LGWAN整備事業にて設置されたルータ	
3	LGWAN接続 ファイアウォール	LGWAN接続ルータに接続されたファイアウォール	
4	三重県情報NW	三重県情報ネットワーク 接続団体と三重県SCを接続するネットワークとして利用	
5	接続用L2SW	三重県SCに接続するため、接続団体拠点に設置されたスイッチ	
6	公開WEB(公式HP)	接続団体の公式ホームページ(URL例 http://www.XXXX.lg.jp)	
7	接続団体	三重県SCに接続する団体(三重県+市町+広域連合)	合計33団体
8	XFF (X-Forwarded-For)	端末のプライベートIP情報を格納するHTTPヘッダのフィールド 三重県SCとの通信において、インシデントが発生している端末を特定するために 利用	