

メール・ファイル無害化サービス調達仕様書

1 調達概要

1. 1 調達サービスの名称

メール・ファイル無害化サービス

1. 2 調達の背景と目的

富山県及び同県内 10 市町では平成 28 年度から、メールの本文並びに添付ファイル及びインターネットからダウンロードしたファイルを無害化することで、業務への影響を抑えながら、安全に LGWAN 系の端末でファイルを利用できるメール・ファイル無害化サービスを導入し、運用してきた。

この度、安全性とコストを維持しながら、より操作性や利便性に優れたサービスへと更新することを目的に、新たなメール・ファイル無害化サービスを調達するもの。

1. 3 利用団体

メール・ファイル無害化サービス（以下「本サービス」という。）を利用する団体は、以下の 8 団体とする。

・富山県、富山市、高岡市、魚津市、滑川市、黒部市、小矢部市、砺波地方介護保険組合

1. 4 調達内容

本サービスの導入及び運用に当たって必要となる下記の業務を実施すること。

(1) 初期設定作業

ア メール無害化サービスの導入に当たって、メールに関する情報（ドメイン名、アカウント数、配送ルート、無害化有無等をいう。）の要件確認を行い、必要となる LGWAN-ASP の初期設定作業を行うこと。

イ 外部及び庁内におけるファイル交換サービスの導入にあたって、庁内のネットワーク環境等の確認を行い、必要となる LGWAN-ASP の初期設定作業を行うこと。

(2) 導入期間における問合せ対応

ア 導入業務に関する問い合わせ窓口を設け、利用団体担当者からの問い合わせに対応すること。

イ 問い合わせ対応時間は、8 時 30 分～17 時 15 分（年末年始、土曜日、日曜日、祝祭日、正午から 13 時 00 分を除く。）を含む時間とすること。

ウ 問い合わせ方法は、電話及びメールとすること。

(3) 接続テスト、試験運用

発注者（発注者側の庁内 LAN 保守業者含む。）と協力して、庁内と本サービス間の接続テスト及び一定期間（2～4 週間程度）の試験運用を行うこと。

(4) 本番移行時の支援

本番移行時に問合せ対応等の支援を行うこと。

(5) マニュアル作成

本サービスの利用者向けマニュアル、管理者向けマニュアルを作成すること。

(6) 導入プロジェクト管理

ア 導入作業の実施に当たっては、発注者と密に協議を行い、了解を得ながら進めること。

イ 作業工程を細分化した WBS (Work Breakdown Structure) を作成すること。

ウ プロジェクト管理においては、プロジェクト開始時にプロジェクト計画書を作成し、内容について発注者の承認を得ること。

(7) 運用保守作業

本サービス稼働後のサービス提供、問い合わせ対応、保守作業、障害監視、障害対応等、必要な運用保守作業を行うこと。

1. 5 成果物

受注者は、下表のとおり成果物を納入するものとする。なお、提出資料については特段の様式は定めないが、その内容については事前に発注者と十分協議するものとする。

成果物	冊数	納入期限
プロジェクト計画書	電子媒体 1 部	契約締結後速やかに提出
移行実施計画書 (※1)	電子媒体 1 部	契約締結後遅滞なく提出
サービス機能説明書	電子媒体 1 部 紙 1 部	各利用団体が本サービスの利用を開始する日 (※3) まで
利用者マニュアル (一般利用者向け、管理者向け)	電子媒体 1 部 紙 1 部	各利用団体が本サービスの利用を開始する日 (※3) まで
テスト実施計画書 (※2)	電子媒体 1 部 紙 1 部	各利用団体が本サービスの利用を開始する日 (※3) まで
テスト結果報告書 (※2)	電子媒体 1 部 紙 1 部	テスト実施後速やかに提出
サービス運用報告書	電子媒体 1 部	毎月 10 日までに、前月分を提出
障害報告書	電子媒体 1 部	障害対応後速やかに提出

※1 本サービスへの移行の流れやスケジュールを記載し、団体側でいつ、どのような作業が必要か概略を把握できるものとする。

※2 テスト内容は、各団体と本サービス間の各機能（メール配送等）の正常動作を確認するものとする。ただし、各団体内の設定（メールサーバ、ネットワーク機器等）の不具合調査・対応等については、各団体の保守業者が実施する。

※3 「本サービスの利用を開始する日」とは、原則、各団体が試行利用を開始する日（サービス側の設定が完了し、一部ユーザでの試行利用を開始する日）とするが、詳細は発注者と協議の上、定めるものとする。

1. 6 契約の形態

各利用団体が受注者と個別に契約する。

1. 7 契約期間

契約締結日から令和8年3月31日まで（ただし、各団体の判断により複数年の契約も可とする。）

2 本サービスの要件

2. 1 本サービスの概要

住民、事業者等との情報交換、共有において、インターネット利用が一般化しており、業務への影響を抑えながらインターネットから受け取ったメール又はファイルをLGWAN接続系で安全に利用する必要がある。本サービスでは、セキュリティの確保によって住民サービスのレベルが低下することのないよう、従前どおりの情報交換及び共有を図るものである。

なお、本サービスのイメージは別紙1のとおり。

2. 2 稼働環境

- ・無害化処理は、インターネット接続系とLGWAN接続系との間で通信を制御するという、運用において難易度の高い業務であることから、LGWAN-ASPとして地方公共団体情報システム機構に認定済みのサービスにより提供すること。
- ・各団体のインターネット接続系と無害化サービスの接続は、インターネット又は閉域網（IP-VPN等）で接続できること。
- ・各団体のLGWAN接続系と無害化サービスの接続は、LGWANで接続できること。

2. 3 規模要件

規模要件を以下に示す。なお、詳細は別紙2「各団体の規模要件」のとおり。

- (1) 基本サービス利用団体数
富山県及び同県内7団体の計8団体
- (2) メール無害化希望利用者数
12,785（令和7年4月時点）

2. 4 基本要件

- (1) 無害化処理サービスの提供
ア メール本文及びファイルの無害化処理を行うサービスをLGWAN-ASPにて提供すること。

なお、一部の国の行政機関等で LGWAN-ASP からメール配送できない団体がある場合には、当該団体宛てにファイルの無害化処理を行ってファイル交換するための代替策を提示すること。

イ インターネットから受信したファイルについて、データをチェックし、元々のファイルフォーマットを維持したうえで不要なデータ部分を削除、または意味のない情報に書き換えることで悪意のあるコンテンツや攻撃用の実行プログラムを除去できる機能を有すること。

ウ 無害化処理後のファイルについては従来通りの閲覧・編集・コピー・検索が行えること。特に Excel ファイルについては、Excel 関数が利用できること。

エ 富山県自治体情報セキュリティクラウドに加入していない富山県内の普通又は特別地方公共団体も利用できること。

(2) 無害化対象ファイル形式

以下のファイル形式について無害化処理を行うサービスを提供すること。なお、これ以外のファイル形式についても、無害化処理が可能となった場合は仕様に含めること。

ア PDF ファイル : PDF (pdf)

イ Office 文書 : Word (doc, docm (◎)、docx (◎)、dotx、dot)

Excel (xls, xlt,.xlsx (◎)、xlsm (◎)、xltx)

PowerPoint (ppt, pps, pptm (◎)、pptx (◎)、ppsx, ppsx, potx (◎))

Outlook (eml, msg, ics)

Word Viewer (rtf)

Visio (vsdx, vsdm)

ウ 画像 : JPEG (jpg/jpeg)

PNG (png)

TIFF (tif/tiff)

GIF (gif)

BMP (bmp)

WDP (wdp)

Windows Metafile (wmf/emf)

エ CAD ファイル : AutoCAD (dxf, dwg, dwt, dws)

その他 CAD (sfc) (p21) (jww)

オ 一太郎文書 : 一太郎 (jtd, jtdc)

カ アーカイブファイル内の上記ファイル

(対象アーカイブ) : ZIP (◎)、CAB、TAR、RAR、7Z、GZIP

キ パスワード付きファイル : 上記ファイルのうち (◎) がついているもの

なお、ファイル構造を分析し、テキストファイルと判定されたファイルについて、拡張子が以下に含まれる場合には無害化を行わなくてもよい。

(対象) : txt, ini, log, csv, cfg, tsv, xml, xsd, xml.rels, vml, rels, bin, chm, manifest, project, usp, saf

(3) 本サービスの提供機能

ア メール無害化機能

受信メール、送信メールの本文及び添付ファイルが無害化する機能

イ ファイル無害化機能

外部及び庁内とのファイル交換におけるファイルが無害化する機能

2. 5 システム要件

(1) インターネット接続系からのセキュアなサービス利用

インターネット接続系から本サービスを利用する際には、適切に認証やアクセス制御を行うなど、セキュリティ面に配慮した構成で実現すること。

(2) ログの提供

ア ファイル無害化処理の実行ログを保管し、システム管理者が Web 画面で参照又は出力可能とすること。

イ メール無害化処理の実行ログを保管し、緊急時（インシデント発生時等）は発注者の依頼により調査可能であること。

(3) 利用団体への振り分けサーバの設定情報提供等

本サービスとの間でのメールの自動転送を行う振り分けサーバの設定情報を発注者に提供すること。

(4) インシデント発生時等の対応

インシデント発生又はその発生が疑われる場合にあっては、発注者の指示を受けて、受注者は積極的に、原因究明、影響範囲確定等の作業に協力すること。

2. 6 メール無害化機能に係る要件

(1) 処理の実現形態

以下のパターンで受信メール、送信メールの本文及び添付ファイル無害化を行うこと。なお、このパターンによらない場合は、各利用団体と受注者との間で十分に協議を行ったうえで実施すること。

ア 外部のインターネットから送信されたメールの添付ファイルが無害化し、庁内のインターネット接続系端末で受け取れること。（本処理の要否は、利用団体が導入時に決定するものとする。）

イ 外部のインターネットから送信されたメールの添付ファイルが無害化し、庁内の LGWAN 接続系端末で受け取れること。

ウ 庁内のインターネット接続系端末から送信されたメールの添付ファイルが無害化し、庁内の LGWAN 接続系端末で受け取れること。

エ 庁内のインターネット接続系端末から送信されたメールの添付ファイルが無害化し、LGWAN へ送信できること。

			送信先			
			庁内		外部	
			インターネット 接続系端末	LGWAN 接続系端末	インターネット	LGWAN
送信元	外部	インターネット	無害化（要否は導入時に決定）	無害化		
	庁内	インターネット 接続系端末	不要	無害化 （オプション）	不要	無害化 （オプション）
		LGWAN 接続系端末	不要	不要	不要	不要
	外部	LGWAN （他団体）	不要	不要		

なお、メールの添付ファイルは、無害化処理後もメールに添付された状態で受信者が受信できること。また、インターネット接続系と LGWAN 接続系を跨ぐメール送受信においては、手動によるファイル交換を伴わずに、メールの送受信が行えること。（パスワード付きのファイルや大容量ファイル等のケースは除く。）

(2) メール無害化機能

- ア インターネットから送信されたメールの本文及び添付ファイルは無害化処理し、インターネット接続系端末又は LGWAN 接続系端末のいずれかの端末で受け取れること。
- イ 庁内のインターネット系端末から送信されたメールの本文及び添付ファイルは無害化処理し、庁内 LGWAN 接続系端末で受け取れること。
- ウ HTML形式のメールをテキスト形式に置換して受け取れること。
- エ パスワード付きの添付ファイルであっても、対応した拡張子のファイルは無害化処理して受け取れること。
- オ 1通のメールにパスワード付きのファイルが複数添付され、それぞれ異なるパスワードが設定されている場合でも全て解除して無害化できること。
- カ 無害化処理されたファイルは、元のファイル形式で利用できること。
- キ 無害化できない場合等のエラーを受信者がメールで受け取れること。
- ク 無害化処理されたメールは、1通のメールで受信者に配送されること。ただし、パスワード付きの添付ファイルの場合を除く。

(3) オプション機能に関する要件

以下のオプション機能の提供を希望する利用団体に対し、当該機能を提供すること。

ア LGWAN への送信メール無害化機能

庁内のインターネット系端末から送信されたメールの本文及び添付ファイルは無害化処理し、LGWAN へ配送できること。

イ 原本保管機能

無害化前のメール本文及び添付ファイルを、サービス側で一定期間又は一定量保管し、システム管理者が必要に応じて確認・ダウンロード可能な機能。

2. 7 ファイル無害化機能に係る要件

利用を希望する団体に対し、以下の機能を提供すること。

(1) 処理の実現形態

以下のパターンでファイル交換及びファイル無害化を行うこと。なお、このパターンによらない場合は、各利用団体と受注者との間で十分に協議を行ったうえで実施すること。

ア 外部のインターネットから庁内のインターネット接続系端末にファイル交換し、ファイルを無害化して受け取れること。(本処理の要否は、利用団体が導入時に決定するものとする。)

イ 外部のインターネットから庁内の LGWAN 接続系端末にファイル交換し、ファイルを無害化して受け取れること。

ウ 庁内のインターネット接続系端末から庁内の LGWAN 接続系端末にファイル交換し、ファイルを無害化して受け取れること。

エ 庁内のインターネット接続系端末から LGWAN へファイル交換し、ファイルを無害化して送信できること。

			送信先			
			庁内		外部	
			インターネット 接続系端末	LGWAN 接続系端末	インターネット	LGWAN
送信元	外部	インターネット	ファイル交換及び無害化（無害化要否は導入時に決定）	ファイル交換及び無害化	不要	不要
	庁内	インターネット 接続系端末	不要	ファイル交換及び無害化	ファイル交換	ファイル交換及び無害化
		LGWAN 接続系端末	ファイル交換	不要	ファイル交換	ファイル交換

・ 1 ファイル当たり 100MB 以上、複数ファイルの合計サイズで 500MB 以上の送信が可能なこと。

(2) ファイル交換（庁外向け）機能

ア 外部（他団体、住民、事業者等）からインターネット経由で送付される大容量のファイルについて、無害化処理を行い、元のファイル形式を保ったままインターネット接続系の端末又は LGWAN 接続系の端末でダウンロードできる機能を提供すること。

イ インターネット接続系の端末又は LGWAN 系の端末から、元のファイル形式を保ったまま外部（他団体、住民、事業者等）へファイルを送信できる機能を提供すること。この場合において、インターネット接続系の端末から LGWAN に送信する場合は、無害化処理を行うこと。

(3) ファイル交換（庁内向け）機能

ア インターネット接続系の端末で作成またはインターネットからダウンロードしたファイルの無害化処理を行い、元のファイル形式を保ったまま LGWAN 接続系の端末でダウンロードできる機能を提供すること。

イ LGWAN 接続系の端末で作成または受領したファイルをインターネット接続系の端末でダウンロードできる機能を提供すること。

(4) アカウント管理機能

ア 利用団体のシステム管理者が、Web 画面からユーザアカウントを管理（アカウント登録、編集又は削除若しくは利用停止）できること。

イ CSV ファイルの読み込みなどにより、複数のユーザアカウントを一括操作できること。

(5) オプション機能

利用を希望する団体に対し、以下のオプション機能を提供すること。

ア ファイル交換送信時承認機能

・ ファイル交換（庁外向け）機能によるファイルの送信時に、上司等が内容を確認し、承認した

場合に実際の送信を行うことができること。

3 導入作業要件

3. 1 導入作業体制

- (1) 受注者は、業務（導入作業）を担当する業務従事者の専任に当たり十分な知識、技能及び経験を有し、かつ、業務を適切に実施することができると思われる技術者を選任すること。
- (2) 受注者は、業務従事者のうちから、業務（導入作業）に従事する責任者としてその実施に関する連絡及び確認を行う主任担当者をあらかじめ選任すること。
- (3) 受注者は、業務（導入作業）の主任担当者を選任し、又は変更するときは、契約締結後速やかに書面をもって発注者に通知し、その承認を受けること。
- (4) 受注者は、主任担当者のほか業務（導入作業）の業務従事者及び実施体制を記載した一覧表を作成し、契約締結後速やかに発注者に提出すること。

3. 2 導入スケジュール

別紙2「各利用団体の規模要件」に記載する各利用団体の利用開始希望時期までに初期導入を完了すること。

4 運用保守要件

4. 1 運用保守作業体制

- (1) 受注者は、業務（運用保守作業）を担当する業務従事者の専任に当たり十分な知識、技能及び経験を有し、かつ、業務を適切に実施することができると思われる技術者を選任すること。
- (2) 受注者は、業務従事者のうちから、業務（運用保守作業）に従事する責任者としてその実施に関する連絡及び確認を行う主任担当者をあらかじめ選任すること。
- (3) 受注者は、業務（運用保守作業）の主任担当者を選任し、又は変更するときは、契約締結後速やかに書面をもって発注者に通知し、その承認を受けること。
- (4) 受注者は、主任担当者のほか業務（運用保守作業）の業務従事者及び実施体制を記載した一覧表を作成し、契約締結後速やかに発注者に提出すること。

4. 2 運用保守業務要件

(1) 問い合わせ対応

- ア 本サービスに関する問い合わせ窓口を設け、利用団体担当者からの問い合わせに対応すること。
- イ 問い合わせ対応時間は、8時30分～17時15分（年末年始、土曜日、日曜日、祝祭日、正午から13時00分を除く。）を含む時間とすること。
- ウ 問い合わせ方法は、電話及びメールとすること。

(2) 利用状況報告

- ア ファイル交換（庁外向け及び庁内向け）機能の月単位での利用状況について、利用団体の管理者がWeb画面で参照又はログ出力により確認できること。
- イ メール無害化機能及びファイル交換（庁外向け及び庁内向け）機能の月単位の利用状況につい

てのレポートを、サービス運用報告書として利用団体へ提出すること。

(3) 保守作業

- ア サービスの安定稼働、セキュリティ維持等に必要な以下の保守作業を実施すること。
 - (ア) サービス利用時間は原則として、24 時間 365 日とする。
 - (イ) サービスの安定稼働を目的とし、アプリケーションのバージョンアップ及び各種監視（障害検知、不正アクセス解析等）を行なうものとする。
 - (ウ) 一般に普及した OS やブラウザのバージョンアップに対応する為の、システムのアップデートを必要に応じて実施すること。
 - (エ) ウイルス対策ソフトやパターンファイルの更新を適切に実施すること。
 - (オ) 不正アクセスに対する適切な対策を講じること。
 - (カ) 各種マニュアルに変更等が生じた場合、すみやかに利用団体の担当者へ連絡を行うこと。
- イ 保守作業は、原則サービスを停止せずに実施すること。
- ウ サービス停止が必要な場合は、事前（1 か月前を目途）に利用団体の担当者に事前通知すること。
- エ 緊急性の高い保守作業の実施のため、急遽サービス停止を行う場合でも、原則事前に利用団体の担当者へ連絡を行うこと。

(4) 障害監視

- ア 本サービスの稼働状況を監視し、障害を検知した場合は速やかに利用団体の担当者に連絡すること。
- イ 利用団体側で障害を検知した場合に、受付する窓口を設けること。
- ウ サービス停止等の業務に重大な影響がある障害については、問い合わせ対応時間外でも受付・対応を行うこと。

(5) 障害対応

- ア 障害を検知した場合や利用団体から障害発生した旨の連絡を受けた場合には、速やかに状況を確認し、復旧措置を行うこと。
- イ 障害等の原因、影響範囲、対応方針、復旧見込み等は、逐次速やかに利用団体の担当者に連絡すること。
- ウ 障害の発生状況、対応内容等を記録し、対応完了後に利用団体に報告すること。

5 品質目標

本サービスの運用における品質目標の基準を以下に示す。

なお、必要があれば発注者と受注者で協議の上、別の目標値やその他詳細を規定した S L A 協定書を別途締結することができるものとする。

(1) サービス稼働率

年間サービス稼働率（※1）の目標値を 99.9%以上とすること。

判定期間は1年間とする。ただし、年度の途中から利用開始した場合は、サービス利用開始日から年度末（3月31日）までを判定期間とする。

※1 年間サービス稼働率 = (年間総稼働時間 - 年間累計停止時間 (※2)) ÷ 年間総稼働時間 × 100 (%)

※2 停止時間は、本サービスに障害が発生し、利用団体がサービスを利用できない状態であった時間帯をいう。

(2) 障害通知時間

障害を検知してから利用団体の担当者に通知するまでの時間は下表のとおりとすること。

障害発生	通知までの時間
平日 8時30分～17時15分	1時間以内
上記以外 (平日 17時15分～翌日 8時30分、年末年始、土曜日、日曜日、祝祭日)	サービス停止等の業務に重大な影響がある障害については 24時間以内

6 セキュリティ要件

6.1 再委託等の禁止

- (1) 受注者は、本業務の実施を自ら行うものとし、再委託を行ってはならない。ただし、あらかじめ発注者の書面による承認を受けたときは、この限りでない。
- (2) 受注者は、前項ただし書の規定による再委託の承認を受けたときは、当該再委託の相手方に対し、「6.2 秘密の保持」及び「6.3 セキュリティ確保」の規定に準じた秘密の保持及びセキュリティの確保に関する必要な措置を講じさせなければならない。
- (3) 前2項の規定は、再々委託が行われる場合に準用する。
- (4) 再委託等の相手方の行為は、受注者の行為とみなす。

6.2 秘密の保持

- (1) 受注者は、本業務の実施上取り扱う個人情報以外の秘密を含む情報についても、別記「個人情報取扱特記事項」の規定に準じて取り扱うものとする。
- (2) 受注者は、本業務の実施における発注者の秘密の保持に関し講ずる措置に関する方針及び内容について、あらかじめ書面（再委託等の相手方の書面の写しを含む。）により発注者に提出し、その承認を得なければならない。

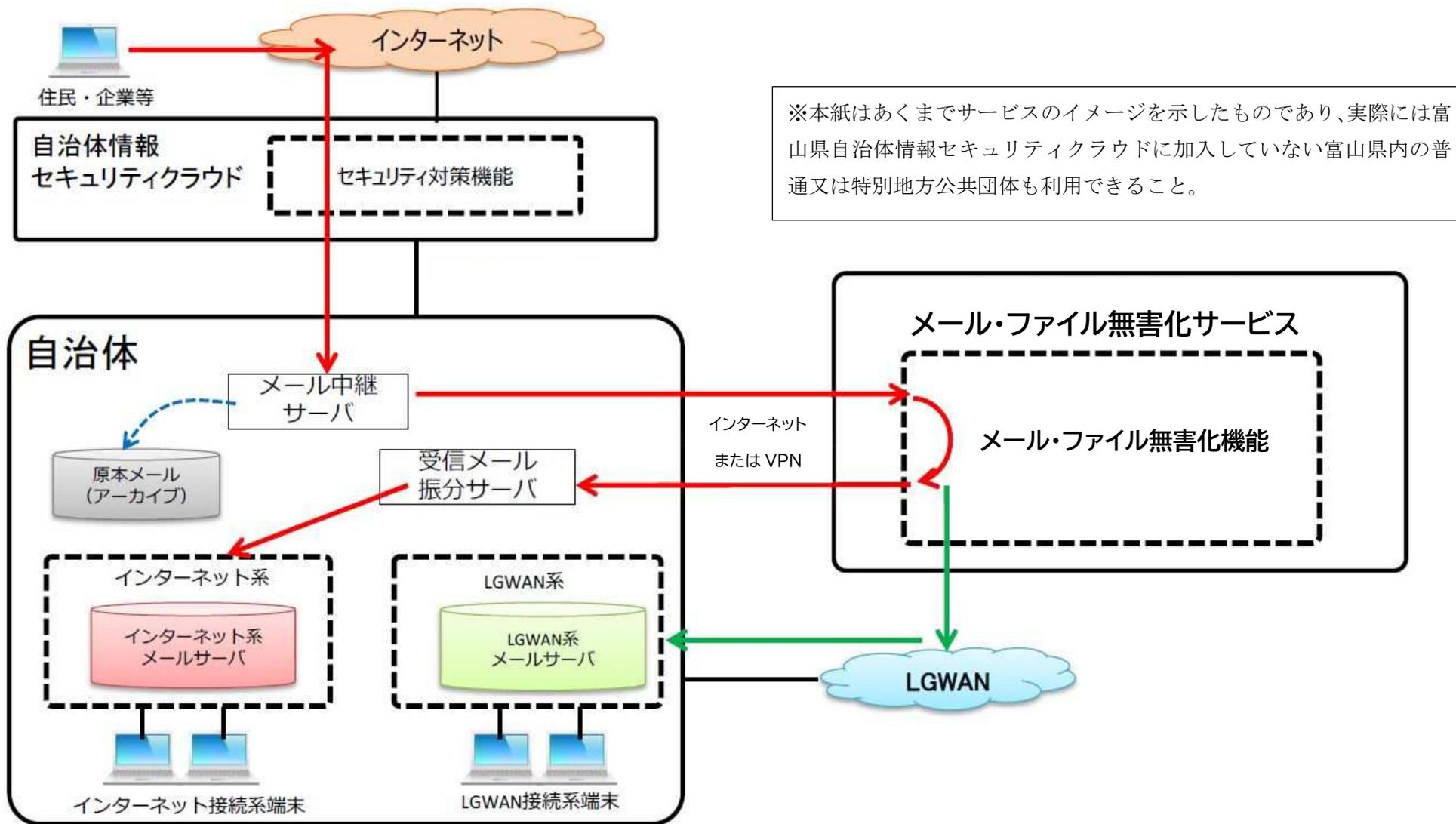
6.3 セキュリティ確保

受注者は、テストの実施に際し、原則個人情報等秘密が含まれるデータを用いないものとする。やむを得ず用いる場合には、発注者の指示した場所及び方法で使用するものとし、その必要とする範囲を超えて使用してはならない。

7 その他

業務の遂行に疑義が生じた場合は、発注者と協議すること。

別紙1 メール・ファイル無害化サービスのイメージ図



※本紙はあくまでサービスのイメージを示したものであり、実際には富山県自治体情報セキュリティクラウドに加入していない富山県内の普通又は特別地方公共団体も利用できること。

別紙2 各利用団体の規模要件

R7.4 現在

	①試行開始 希望時期	②利用開始 希望時期	③メール無害化機能 利用者数	③のうち、オプション 利用者数		④ファイル無害化機能利用者数		④のうち、オプション 利用者数
				LGWANへの送信 メール無害化 機能	原本保管機能	ファイル交換 (外部)	ファイル交換 (庁内)	送信時承認機能
富山県	令和7年5月	令和7年8月	5,000	0	0	5,000	5,000	0
富山市	令和7年5月	令和7年6月	4,900	0	0	0	0	0
高岡市	令和7年5月	令和7年7月	1,550	0	0	1,550	1,550	0
魚津市	令和7年8月	令和7年10月	400	0	0	0	0	0
滑川市	令和7年6月	令和7年8月	300	0	0	0	0	0
黒部市	令和7年7月	令和7年9月	350	0	0	0	0	0
小矢部市	令和7年5月	令和7年7月	280	0	280	280	0	280
砺波地方介護 保険組合	令和7年6月	令和7年9月	13	0	0	0	0	0
計			12,793	0	280	6,830	6,550	280

※利用者数を0としている機能について、契約金額を変更せずに利用可能な機能については、別途協議の上、利用する場合がある。