

苫小牧市リモートメンテナンスの許可等に関する要領

(趣旨)

第1条 この要領は、情報システム等のリモートメンテナンス利用許可の基準、具体的な手続等について定めるものとする。

(用語の定義)

第2条 この要領において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) 統括情報セキュリティ管理者

総務部ICT推進室長を、統括情報セキュリティ管理者とし、情報セキュリティ対策に関する権限及び統括責任を有する。

(2) 情報セキュリティ管理者

情報システムの担当課長等を、情報セキュリティ管理者とし、その所管する業務システム等の情報セキュリティ対策に関する権限及び責任を有する。

(3) 保守事業者

システムの保守及び運用業務を受託している事業者をいう。

(4) リモートメンテナンス

システムの保守及び運用を庁内ネットワーク外から行うことをいう。

(5) 再委託者

保守事業者からシステムの保守及び運用業務の一部再委託を受けた者をいう。

2 前項に規定するもののほか、この要領において使用する用語の意義は、「苫小牧市情報セキュリティ対策基準に関する要綱」で使用する用語の例による。

(外部接続禁止の例外)

第3条 情報システムの構築及び運用に対し、苫小牧市情報セキュリティ対策基準に関する要綱5.3.②にて「外部へのネットワーク接続を必要最低限に限定し、接続ポイントを減らさなければならない」と規定しているが、次の各号のいずれかに該当するときは、本要領を遵守のうえ、予め協議・申請の上、統括情報セキュリティ管理者が認めた環境からの接続を許可することができるものとする。

(1) 保守事業者がリモートメンテナンス環境を構築・実施することにより、迅速な障害対応や保守経費が安価になるなど効果が見込まれるとき。

(2) 統括情報セキュリティ管理者が必要と認めるとき。

(申請・許可)

第4条 保守事業者はリモートメンテナンスを利用申請する場合、予め市と協議の上、様式1「リモート接続申請書」により申請しなければならない。

- 2 前項の申請にあたり、情報セキュリティ管理者は保守事業者が別表 1 に掲げる全ての要件に適合していることを確認した上で統括情報セキュリティ管理者に承認を求めなければならない。

【別表 1】

項目	内容	備考
1. 基本要件	1) 保守先が原則遠隔地（市外）であること	
	2) 保守対応が迅速化されること	
	3) 保守に係る経費が抑えられること	
	4) 他自治体等で実績があること	
2. 環境要件	1) 作業場所が監視できること	監視カメラなど
	2) 作業者の入退室管理がされること	I C 管理や台帳など
	3) セキュリティ区画であること	施錠部屋
	4) アクセス記録等が残ること	
3. 端末等の要件	1) 本市専用端末を用意すること	
	2) 端末費用及び回線利用料など構築・運用にかかる経費は保守事業者の負担とし、故障や更新についても対応すること	
	3) 使用機器は最新の W i n d o w s アップデートを行い、ウイルス対策ソフト等を施し、最新のパターンファイルを適用すること。ただし、端末等の動作に影響を及ぼす可能性がある場合は、動作に影響がないことを確認の上、適用すること。	
	4) データ入出力を不可にすること	
4. 機能要件	1) 印刷は原則禁止とし、システム参照のみとすること	
	2) インターネット環境や社内ネットワーク等へ接続されていないこと	
5. 運用要件	1) 利用は市の承認を得ること	

	2)接続記録と作業報告を行うこと	
--	------------------	--

- 3 第1項の申請に係るリモートメンテナンスの期間は、原則情報システムの保守運用業務の契約期間内とするが、情報システムに関する機器調達等、業務に関連する契約期間内としても差し支えない。

(利用許可)

第5条 前条の規定により申請を受けた情報セキュリティ管理者は、その結果を保守事業者へ通知しなければならない。

(遵守事項)

第6条 前条の規定により情報セキュリティ管理者は、保守事業者(再委託者を含む。次条において同じ。)に対し、次に掲げる事項の遵守を徹底し、適切に管理・監督しなければならない。

- (1) 事前に作業内容を説明の上、書面により申請・報告すること。
- (2) 作業日時・時間・作業者などの記録を残すこと。
- (3) リモートメンテナンスの利用許可の範囲を超えて、庁内ネットワーク外からの接続を行わないこと。
- (4) リモートメンテナンスを行う時間は、必要最低限の時間とすること。
- (5) リモートメンテナンスの作業内容について、操作ログ等の記録を残すこと。
- (6) 情報セキュリティ管理者の指示に従い、保守及び運用を行うこと。
- (7) 前条の規定により許可申請時に保守事業者が次に掲げる全ての要件に適合していること。
- (8) 苫小牧市情報セキュリティ対策基準に関する要綱に違反しないこと。

(是正のための措置)

第7条 情報セキュリティ管理者は、リモートメンテナンスを行う保守事業者が前条各号のいずれかの規定に違反したと認めたときは、統括情報セキュリティ管理者へ報告し、必要な措置をとることを命ずるものとする。

(利用許可の取消)

第8条 情報セキュリティ管理者は、リモートメンテナンスを行う保守事業者が前条の命令に応じないときは、統括情報セキュリティ管理者へ報告し、リモートメンテナンスの利用許可を取消・停止などができるものとする。

(利用管理)

第9条 保守事業者は、リモートメンテナンスの利用状況を管理しなければならない。

(利用状況報告)

第10条 保守事業者は、毎月のリモートメンテナンス利用状況を情報セキュリティ管理者に報告しなければならない。

(準用)

第11条 再委託者から保守事業者を通じてリモートメンテナンスの利用申請を受けた場合についても本要領を準用する。

(補則)

第12条 この要領に定めるもののほか、必要な事項は、統括情報セキュリティ管理者が定める。

附 則

この規程は、令和2年9月1日から施行する。

この規定は、令和3年4月1日から施行する。

この規定は、令和5年4月1日から施行する。

