

平成27年6月1日  
練馬区企画部情報政策課

### 練馬区共通基盤における保守回線によるリモート保守の運用基準

練馬区共通基盤（以下、共通基盤という。）において運用する業務アプリケーションソフトウェア（以下、アプリケーションという。）について、保守回線によるリモート保守（以下、「リモート保守」という。）を行う場合の運用基準を以下に定める。

#### 第1条 目的

アプリケーションのリモート保守作業に関して、セキュリティを確保し、アプリケーションを適切に運用する。

#### 第2条 定義

- 1 共通基盤管理者  
練馬区企画部情報政策課長のこと。
- 2 共通基盤運用事業者  
共通基盤の運用業務を受託する事業者のこと。
- 3 アプリケーション管理者  
アプリケーションを所管する課の課長のこと。
- 4 アプリケーション事業者  
アプリケーションの保守・運用を受託する事業者のこと。
- 5 リモート端末  
リモート保守を行うための端末装置のこと。

#### 第3条 リモート端末の設置要件

- 1 リモート端末は入退室管理を実施している区画に設置されていること。
- 2 リモート端末は操作者以外から画面が容易に覗けないように措置されていること。
- 3 リモート端末はアプリケーション事業者の社内のネットワークやインターネットには接続していないこと。

#### 第4条 リモート端末の運用要件

- 1 リモート端末は操作者を限定できるように、操作者IDおよびパスワードでの認証が行えること。
- 2 リモート端末はログイン／ログアウトの記録が3か月以上保存されていること。

第5条 リモート保守の導入

- 1 共通基盤において、アプリケーションのリモート保守を実施する場合は、アプリケーション事業者は共通基盤運用事業者と協力して、技術的な要件を整理すること。
- 2 アプリケーション事業者は、リモート保守に必要な回線およびネットワーク機器等について、共通基盤管理者が指定する製品を使用すること。
- 3 アプリケーション事業者は、リモート保守の実施方法について、共通基盤管理者およびアプリケーション管理者の承認を得ること。

第6条 リモート保守の実施

- 1 アプリケーション事業者は第3条および第4条に定める要件を満たすリモート端末を使用すること。
- 2 アプリケーション事業者は、アプリケーション管理者の指示または承認を得たうえでリモート保守を実施すること。
- 3 アプリケーション事業者は、別に定めるリモート保守実施報告書を毎月作成し、アプリケーション管理者に提出すること。
- 4 アプリケーション事業者は、保守委託における条項および関係法令を遵守するとともに、善良なる管理者の注意義務をもって、作業を実施すること。

第7条 立ち入り調査の実施

- 1 共通基盤管理者またはアプリケーション管理者は、第6条においてアプリケーション事業者の作業等の不備により、練馬区に損害が生じた際には、必要に応じて、アプリケーション事業者の作業場所に立ち入り調査を行うこと。
- 2 前項において、アプリケーション事業者は立ち入り調査に応じること。