

項目	平常時	選挙時	共通
運用時間	<u>本市執務時間（平日 8:30～17:00）</u> (1) 運用時間外であってもオフラインでシステムを試行できる環境がある場合は、平常時の稼働は不要。	<u>投票時間+前後1時間</u> (1) 期日前投票：7:30～21:00 (2) 投票日当日：6:00～21:00	(1) 延長対応できること。 (2) 稼働時間中はリアルタイム監視（秒単位）をする。
問合せ対応	<u>適宜対応</u> (1) メール対応（必要に応じて電話対応）	<u>24時間対応</u> (1) 直ちに電話対応・作業支援できる体制。	
立会い支援	<u>なし</u>	<u>重要処理への立会い</u> (1) 期日前投票最終日夜に、投票結果を当日投票所用端末に取込む作業等。	
バックアップ	<u>不要</u>	<u>逐次</u> (1) 特に投票データは、障害発生時であっても二重投票を防ぐことができるよう、逐次バックアップすること。	(1) バックアップデータは、世代管理ができること。 (2) ログを含むバックアップデータは、当該選挙で選出された議員又は長の任期の間、保存すること。 (3) 必要に応じ、本市が閲覧可能な形式で提供すること。
障害対応	<u>次回選挙までに対応</u> (1) 運用時間外への対応は不要。 (2) 案件の発生報告、経過報告、結果報告は行うこと。	<u>24時間即時対応</u> (1) ネットワーク障害時でも滞りなく名簿対照できる方法の提案（二重投票を防ぐ・選挙人を待たせない方法。共通投票所で用いられるコールセンター方式等。） (2) 投票日当日は本市で待機し、投票所で問題が発生した時は直ちに急行し、復旧支援を行う。 (3) 緊急時対応の支援、バッチ処理の再処理等。	(1) ダウンリカバリ用サーバをガバメントクラウド上に構築し、本番系とは別のAZに設置するなど、可用性を考慮した提案を行うこと。 (2) システム異常検知時は、あらかじめ決められた連絡先に連絡するとともに、エラー等の解消や再処理等の対応を行うこと。 (3) 問題の切分けを行い、復旧作業をすること。
バージョンアップ	<u>次回選挙までに対応</u>	<u>即時対応</u> (1) 選挙の適正な執行に影響のない更新は行わないこと。	(1) 法制度改正や標準仕様書等の改版への対応 (2) OSのバージョンアップへの対応 (3) パッケージソフトのリビジョンアップ (4) 本市へ事前報告したうえで作業すること。 (5) 必要に応じて、各種マニュアルを最新化すること。
報告会	<u>選挙後報告会</u> (1) 選挙の実績報告 (2) 課題の確認 <u>臨時報告会</u> (1) 疑義や重大な事故等発生時に直ちに開催し、以降問題解決まで逐一本市へ報告・相談すること。 (2) SLAのうち、セキュリティ・障害関連の報告・改善提案を報告すること。 (3) 法改正やバージョンアップへの対応等作業を行う前後に報告すること。	<u>選挙前報告会</u> (1) 選挙に関する情報共有 (2) 選挙時契約に関すること	<u>共通</u> (1) 本市の求めによるものも含め、受託者が開催する。 (2) 会の形式は、対面、オンライン、電話、書面、メールのいずれも可とする。 (3) 書面、メール以外の報告会後は、速やかに議事録を作成し、本市の承認を受けること。 (4) 報告会以外でも本市と課題を共有できること。