別紙４

●障害時運用継続及び連絡・対応要件

受注者が提出する「緊急時・システム障害対応計画書」は、少なくとも以下の要件を満たすこと。

投票所、受注者ヘルプデスク、各区待機技術者、区選挙管理委員会、市選挙管理委員会の連絡ルート及び責任範囲を明確にした連絡・対応フローを作成すること。

複数の投票所で同時に障害又は不具合が発生した場合においても、各事象の発生状況及び対応状況を適切に把握し、必要な対応及び情報共有を行うことができる体制を定めること。

端末フリーズ、起動不能、ネットワーク障害、USB 不良、外付け SSD の接続不良等が発生した場合の一次切り分け手順を定めること。

端末の障害により受付の継続に支障が生じる場合には、予備端末に必要な設定及び動作確認を行ったうえで、外付け SSD 及び本番用 USB メモリの接続変更を含め、受付を継続する手順を明記すること。

本番用 USB メモリに故障、認識不能その他の障害が発生した場合は、予備の本番用 USB メモリへの交換その他必要な現地対応を行うこと。また、予備の本番用 USB メモリへの交換後にバックアップの取得を再開するまでの手順を定めること。

投票所従事者が、本番運用に使用するデータについて、本番用 USB メモリへ定期的にバックアップを取得するための操作手順、取得結果の確認方法及びバックアップデータの取扱いを定めること。

外付け SSD に故障、認識不能その他の障害が発生した場合又は本番運用に使用するデータに破損その他の障害が発生した場合は、必要に応じて予備の外付け SSD への交換その他必要な現地対応を行い、本番用 USB メモリに保存された直近のバックアップデータを用いて復旧し、受付を再開するまでの手順を定めること。

各区待機技術者が携行する予備端末、予備部材、USB ポートロックの解除器具及び現地復旧手順を定めること。現地復旧手順には、障害対応等に伴い USB ポートロック又は封印シールを取り外す必要がある場合の取扱いを含めること。

紙の名簿抄本による受付を例外的に実施する場合の承認手続、復旧後のシステム反映手順及び記録様式を定めること。

投票日前日及び当日におけるヘルプデスクの連絡手段、障害又は不具合の発生、対応及び復旧の状況を把握・共有する方法並びに障害報告様式を定めること。

障害が発生した場合、受注者は、その発生状況、対応状況及び復旧状況を把握し、本市及び関係する区選挙管理委員会と速やかに共有すること。バックアップデータを用いた復旧により、障害発生直前の状態まで受付情報を復元できない場合の確認方法、受付再開の判断方法及び必要な対応手順を定めること。なお、受付情報の確認及び受付再開の判断は本市が行うものとし、受注者はこれに必要な技術支援を行うこと。

報告に当たっては、少なくとも障害の発生時刻、発生場所、障害の概要、応急対応の内容、想定原

別紙４

因及び復旧見込みを記録すること。

　復旧後は、対応結果、原因及び再発防止策を整理した障害報告書を速やかに本市へ提出すること。