

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	IT プラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024 年 3 月 28 日	1 of 10

精神疾患レジストリ
IT プラットフォーム サービスレベル合意書
(MIREGISTRY-SLA-01)
Ver. 1.0

作成日	2024 年 3 月 27 日
作成者	株式会社アクセライト 石田 精一郎
承認日	2024 年 3 月 28 日
承認者	国立精神・神経医療研究センター 病院 臨床研究・教育研修部門 情報管理・解析部 小居 秀紀

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	IT プラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	2 of 10

改訂履歴

日付	Ver	作成者	改訂の主な理由
2024年3月27日	1.0	石田 精一郎	初版

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	IT プラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	3 of 10

目次

1. 目的	4
2. 適用範囲	4
2.1. 適用範囲	4
2.2. 適用期間	4
3. 本合意書の改定	4
4. 開発・運用体制	5
5. ヘルプデスク	6
5.1. 業務内容	6
5.2. 業務時間	6
5.3. 問い合わせ方法	6
6. 運用管理	7
6.1. ウィルス・不正アクセス対策	7
6.2. バックアップ・リストア	7
6.3. 稼動監視	7
6.4. 障害対応	8
6.5. 障害報告	8
7. サービス品質	9
7.1. 利用可能時間	9
7.2. サービス稼働率	9
7.3. 応答時間	9
7.4. 運用報告	10

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	ITプラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	4 of 10

1. 目的

本合意書（Service Level Agreement、以下、SLAと略称する）は、国立精神・神経医療研究センター（以下、NCNPと略称する）と株式会社アクセライトが、ITプラットフォームの開発、および運用におけるサービスレベルを設定・合意し、業務を円滑に達成することを目的として作成するものである。

る。

2. 適用範囲

本計画書は、ITプラットフォームの運用フェーズを適用範囲とする。

2.1. 適用範囲

- 開発・運用体制
- ヘルプデスク
- 運用管理
- サービス品質

2.2. 適用期間

適用開始日	適用終了日
ITプラットフォームのリリース日	ITプラットフォームの保守契約の終了日

3. 本合意書の改定

本合意書は、必要に応じて見直しを実施し改訂する。

改訂の契機は以下のとおりとする。

- 合意事項に明確な変更があった場合
- NCNPまたはアクセライトより変更が起案され、協議の結果、双方で合意された場合

本合意書の改訂の手続きは、以下の通りとする。

- アクセライトが改訂理由、及び改訂内容を明記した改訂案を作成する。
- 改訂案について双方で協議し、双方での合意後、改訂版として固定する。

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	IT プラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	5 of 10

4. 開発・運用体制

システム運用期間中の開発・運用体制を以下の通り定める。

システム管理者、システム開発担当者、システム開発確認者、ヘルプデスク担当者は、アクセライト社内の規定に従い、アクセライトのシステム開発責任者がアクセライト社員の中から指名する。



精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	ITプラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	6 of 10

5. ヘルプデスク

5.1. 業務内容

ヘルプデスクは、ITプラットフォームの開発・運用時のNCNPからの問い合わせおよび管理者の登録等の管理者業務に対応する。研究参加施設からの直接の問い合わせへの対応は業務の対象外とする。

ヘルプデスク担当者の業務実施方法は、アクセライト社内のシステム運用規定に従う。

5.2. 業務時間

祝祭日、および年末年始を除く、月曜日から金曜日の午前10時から午後5時とする。

5.3. 問い合わせ方法

メールおよび電話を用いるものとする。問い合わせ先のメールアドレスは別途アクセライトより通知する。

電話：03-6801-8103

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	ITプラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	7 of 10

6. 運用管理

6.1. ウィルス・不正アクセス対策

ウィルス・不正アクセス対策は、監視ソフトウェアによるログの監視、ファイアウォールによって実施される。ウィルス・不正アクセスの可能性が検知された場合はアクセライト社内の通知システムおよびシステム管理担当者へメールで通知される。

監視ソフトウェアとファイアウォールの動作、及びアプリケーションサーバーへの要求はログに記録され、ログは30日間バックアップされる。

6.2. バックアップ・リストア

バックアップ、リストアはシステムベンダーの責任で実施する。

バックアップは以下の要領で実施される。

- 頻度：日次（毎日午前1時～）、月次
- 保管期間：日次のものは1か月、月次のものは5年間
- オフサイト保管：バックアップデータは大阪のデータセンターにも保存（メインのデータセンターは東京）

データバックアップ実施記録は自動的にシステムログに記録される。

リストアは、システム担当者の依頼により実施する。リストアを実施した場合は、システムベンダーが「リカバリー実施記録」を作成し、システム運用担当者へ提出する。

6.3. 稼動監視

稼動監視は、監視ソフトウェアによって1分ごとに実施される。アクセスのチェックを行った際、3分以上応答がなかった場合は、システムが利用不能となっているとみなし、アクセライト社内の通知システムおよびシステム管理担当者へメールで通知される。

そのほか、各種リソースの使用量（1分毎）やURLへのアクセス監視・応答速度監視（10分毎）を行い、システム障害を未然に防止する。

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	IT プラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024 年 3 月 28 日	8 of 10

6.4. 障害対応

障害の分類と対応の内容は、以下のとおりとする。

分類	事象例	対応	目標 解決時間
サービスの提供不能	<ul style="list-style-type: none"> アクセス不可 データ破損 	システム運用担当者による調査、対応（サーバー再起動、バックアップデータのリストアなど）	4 営業時間以内
アプリケーションの一部機能不全	<ul style="list-style-type: none"> 応答速度低下 印刷不可 	システム開発担当者による調査、対応（サービス再起動、プログラム修正など）	5 営業日以内
設定不備	<ul style="list-style-type: none"> 設定不備によるデータ入力・保存不可 自動計算式の異常動作 	システム運用担当者による調査、対応（調査票設定の修正）	2 営業日以内

6.5. 障害報告

障害分類が「サービスの提供不能」、または「アプリケーションの一部機能不全」の場合、試験開発担当者は以下の手順で障害報告を行う。

分類	内容	手段	目標報告時期
初期報告	<ul style="list-style-type: none"> 障害内容 対象ユーザー 影響範囲 復旧予定日時 	<ul style="list-style-type: none"> 導入担当者等へのメール、または電話による報告 	障害の発見から 30 分以内 ※
経過報告	<ul style="list-style-type: none"> 障害内容 対象ユーザー 影響範囲 予定復旧日時 	<ul style="list-style-type: none"> 導入担当者等へのメール、または電話による報告 	調査により初期報告の内容が更新された際速、速やかに

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	IT プラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	9 of 10

分類	内容	手段	目標報告時期
復旧報告	<ul style="list-style-type: none"> 障害内容 対象ユーザー 影響範囲 発生日時 復旧日時 	<ul style="list-style-type: none"> 導入担当者等へのメール、または電話による報告 	復旧作業完了後 30 分以内
障害報告	<ul style="list-style-type: none"> 発生日時 復旧日時 障害内容 原因 対象ユーザー 影響範囲 処置内容 	導入責任者への「障害報告書」の提出	復旧作業完了後 5 営業日以内

※障害の発見から30分以内に復旧作業が完了した場合、初回報告は行わず、復旧報告と障害報告のみを行う。

7. サービス品質

7.1. 利用可能時間

1日24時間365日利用可能とする。ただし計画停止期間、障害発生等に伴う緊急メンテナンスの間は除く。

計画停止期間は次の通り。

定期メンテナンス：奇数月第3日曜日 10:00～15:00（※メンテナンスが不要な場合を除く）

臨時メンテナンス：事前にNCNPのシステム運用責任者に通知し、承認を得た期間

7.2. サービス稼働率

サービスの稼働率は、計画停止期間を除き 99.95%（年間停止時間がおよそ4.5時間以内）を目標とする。

7.3. 応答時間

技術的に測定できるサービスの応答時間を「アプリケーションサービスの要求が処理されるまでの時間」と定義した場合、その95パーセントが3秒以内であることを保証する。

ただし、下記の処理は除く。

- 出力（CSV・監査証跡）
- データ抽出

精神疾患レジストリシステム				
文書番号	タイトル	バージョン	発効日	Page
MIREGISTRY-SLA-01	IT プラットフォーム サービスレベル合意書	ver.1.0	2024年3月28日	10 of 10

- 帳票出力

また、試験システムの設定が複雑である場合（VISIT画面の数が100を超える、症例数が1000を超える）や、クライアントコンピュータのインターネット接続環境が不安定な場合（Wi-Fiなど）については、これを除く。

7.4. 運用報告

運用状況は、NCNPとアクセライトの定期ミーティング（原則隔週実施）にて都度報告し、年に1回、運用状況を取りまとめ、報告書を作成する。

以上