

モニタリングシステム サービス利用申込書

「Lab Alert Pro モニタリングシステム」関連サービス提供規約に同意の上、本サービスに加入いたします。

注文種別		<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 追加 <input type="checkbox"/> 更新	申込日	年 月 日
お客様 基本 情報	フリガナ			
	法人名			
	フリガナ			
	住所	〒 -		
責任者 様 情報	フリガナ			責任者印
	氏名			
	フリガナ			
	住所	<input type="checkbox"/> 上記会社住所と同じ 〒 -		
	部署名			
担当者 様 情報	フリガナ			
	氏名			
	フリガナ			
	住所	<input type="checkbox"/> 上記会社住所と同じ 〒 -		
	部署名			
	電話番号		FAX番号	
	電子メール			
利用開始希望日				

- ※ サービスご提供期間につきましては、別途ご注文書による定めが無い場合、サービス開始後、1年間となります。
- ※ サービスご利用のお支払方法につきましては、一括前払いとなります。
- ※ 2年目以降のご契約に関しましては、契約満了前に、更新手続きが必要です。
- ※ お客様のご都合により、ご契約期間中にご契約を終了されます場合には、お支払い頂いたサービス利用料をご返金できません。
- ※ サービス開始までの、お手続き、ご利用方法等の詳細につきましては、別途当社よりご連絡いたします。

※ 社内記入欄 ※

販売代理店		担当者氏名	
担当営業所		担当者氏名	
契約番号		サービス開始日	

別紙1 サービス明細書

1. 本サービスの概要と提供範囲

1.1 サービス概要

本サービスは、「Lab Alert Pro モニタリングシステム」の各機器で測定したモニタリングデータをクラウドに保管するストレージサービス、利用者が設定した監視閾値に基づく逸脱監視、及び当該監視閾値から逸脱した場合の利用者へのメールによる通知サービス等、本 Web アプリによるモニタリングサービスです。

1.2 提供範囲

本サービスの提供内容は以下の通りです。
 1) Lab Alert Pro モニタリングシステムの各機器で測定した測定対象機器のモニタリングデータのクラウドストレージサービス
 2) Lab Alert Pro モニタリングシステムに関連して当社が利用者に提供する本 Web アプリの利用ライセンス（非独占的かつ再許諾禁止）
 3) 利用者の設定（測定対象機器の設定、各測定対象機器の監視パラメータの設定、各測定対象機器の監視閾値の設定等）に基づく、測定対象機器の監視、測定対象機器が当該監視閾値から逸脱した場合の利用者へのメール発信による通知サービス
 4) 本 Web アプリの運用保守及び更新
 5) Lab Alert Pro モニタリングシステムに関する電話又はメールによる問合せ窓口

2. サービス利用料

Lab Alert Pro モニタリングシステムの機器台数及び測定対象機器の台数に応じたサービス利用料を別途規定するものとします。

3. 役割と責任

3.1 前提条件

1) サービス利用環境
 当社は、カタログ等に記載している推奨システム上で本 Web アプリの稼働を保障いたします。なお、カタログに記載内容は適宜変更を行いますので、最新の利用環境については、最新のカタログ、若しくは当社からの変更通知を確認頂くか、販売店にお問い合わせ下さい。

2) サービス適用環境・運用に関する前提条件
 当社は、本サービスの提供に係るサーバ等の機器類を、日本国の法令の適用が及ぶ場所で運用を行います。
 当社は、利用者からの問い合わせ対応、及びシステムの安定稼働等を目的に、利用者の本サービスの利用状況（アクセス記録、設定記録、保存データ等）を参照いたします。

本サービスの運営において、当社は、クラウドインフラの保守等を委託する場合、クラウドの機器や通信回線の増強、運用に係る改善等を目的として、委託先にシステムの回線状況（例えば、ハードディスク容量、データへのアクセス状況、回線のトラフィック等）の統計データの取得を求めます。ただし、委託先は、本サービスによりクラウドに保存したデータの内容については参照いたしません。

本サービスにおける逸脱監視や通知サービスの利用には、適切な監視パラメータ、監視閾値、メールアドレスの登録等の設定が必要です。これらの設定に関しては、利用者の責任において設定を行い、その後の管理を実施頂きます。なお、利用者からの申し入れがある場合は、当社が代行設定を行います。

3) 本 Web アプリ等の品質
 本 Web アプリ等の品質について、当社は、適切に定義された品質マニュアルに基づき、運用保守するものとします。ただし、万が一不具合等が発生した場合においては、当社は早急に対策を実施し、利用者に対して、直接、若しくは販売店を通して報告します。

4) 準拠する法令・ガイドライン等
 当社は、下記に示す法令及びガイドラインに準拠したシステム及びサービスを利用者提供いたします。
 ・FDA 21 CFR Part 11
 ・医薬品等の承認又は許可等に係る申請等における電磁的記録及び電子署名の利用について（ER/ES 指針）
 ・IoTセキュリティガイドライン ver1.0
 ・個人情報保護に関する法律

3.2 本サービス提供に係る責任

当社は、提供する本 Web アプリが正常に稼働し、利用者が本 Web アプリを利用できる状態に維持する責任を有します。サービスの提供に係る本 Web アプリに障害等が発生した場合、販売店と協力して、その対応の責任を負います。

本サービス利用において、障害が発生した場合の役割分担及び責任については、下記の通りとします。
 本サービスの提供に際して障害が生じた場合に、当社は、利用者からの連絡、若しくは自己の判断に基づき、原因調査を行い、報告いたします。原因調査の結果、障害が、クラウドシステム若しくはクラウドシステムで稼働している本 Web アプリに起因するものであることが判明した場合には、当社の責任として速やかに対応を行います。原因調査の結果、障害が Lab Alert Pro モニタリングシステムの各機器の不具合に起因するものであることが判明した場合には、当社は、各機器の保証条件に応じた対応を行います。原因調査の結果、障害が利用者のネットワーク区間で不具合事象、利用者の設置環境などに起因するものであることが判明した場合には、当社は、利用者での復旧に対して、必要な情報提供などの支援に努めます。原因調査の結果、障害の要因が、当社及び利用者のいずれの管理に陥る事由に起因するものでないことが判明した場合、若しくは、障害の原因が不明な場合には、双方協議の上で対応を決定するものとします。

3.3 利用者の責任

1) 利用者のネットワーク
 Lab Alert Pro モニタリングシステムは、各機器（親機、中継器、子機等）を利用者の施設内に設置し、親機を利用者のネットワークに接続して利用頂きます。したがって、親機から利用者のローカルエリアネットワーク区間及び利用者が契約しているクラウド区間の障害に関しては、利用者の責任で管理・運用頂きます。
 利用者のネットワークに親機を接続するための、親機への初期設定は、利用者からの情報提供に基づき、当社で設定を行います。利用者の情報提供に基づき初期設定を行ったにもかかわらず、利用者のネットワークを介して、外部インターネットへの接続が行えないなどの不具合が発生した場合は、双方協議の上で対応を決定するものとします。なお、本サービス利用に先立ち、利用者は、当社に対して、以下の情報を提供するものとします。
 ① 代表者の氏名・連絡先（電話・メールアドレス）
 ② 接続機器に必要な、IP アドレスなどの必要ネットワーク情報
 ③ 本 Web アプリに登録する、施設名、機器設置場所などの情報
 ④ 希望設置作業日時、希望利用開始日

2) 本 Web アプリの ID 等の管理
 利用者は、当社が発行する ID 等を善良なる管理者としての注意をもって適正に管理する責任を負うものとします。
 利用者は、ID 等を、第三者に対して、開示、利用許諾、貸与、譲渡、売買等をしてはならないものとします。
 利用者による ID 等の紛失、漏洩、盗難等の管理不十分、第三者による不正使用、又は利用者の使用上の過誤等により発生した損害について、当社は一切責任を負わないものとします。

3) 本 Web アプリの異常通知機能

Lab Alert Pro モニタリングシステムは、各機器（親機、中継器、子機）や測定データに異常があった場合に、設定された担当者宛てに異常通知メールを送信します。この異常通知に関する設定のうち、以下については利用者の責任で設定管理・運用頂きます。
 ① 測定データの異常を判定する閾値の設定
 ② 通知宛先担当者アカウントのメールアドレス設定
 ※なお、宛先の担当者アカウントがアカウントロック状態にある場合、異常通知メールは送信されません。

4. Web アプリによるモニタリングサービスの仕様

本サービスが提供するサービス仕様は以下各項の通りです。

4.1 可用性

項目	定義
本 Web アプリのサービス提供時間	本 Web アプリのシステムは、24 時間 365 日ご利用可能です。（計画停止・定期保守若しくは不定期の保守を除く）
計画停止予定通知	計画停止時には、7 日前までにメール、ホームページ若しくはシステム内での通知を行います。 ※ 計画停止以外に、緊急時に事前通知なしで停止実施の可能性があります。
サービス提供終了時の事前通知	サービス提供終了の場合には、6 ヶ月前までに、メール、ホームページ若しくはシステム内で通知を行います。
本 Web アプリのサービス稼働率	稼働率 99.5%以上を目標に運用を行います。
ディザスタリカバリ	データベースには、AWS の Aurora を利用しており、3 つの AZ (アベイラビリティゾーン) にデータを保管することでディザスタ耐性を向上しております。また、システムは AWS の EC2 の仮想サーバ上で稼働しており、ディザスタ発生時には、自動でフェイルオーバーを行います。
アップグレード方針	軽微な機能追加・改善は随時実施しますが、大幅なバージョンアップを行う場合は、事前メール、ホームページ若しくはシステム内で通知を行います。

4.2 信頼性

項目	定義
目 標 復 旧 時 間 (RTO)	クラウドサービス停止時の目標復旧時間 (RTO) 業務時間内：3 時間以内 業務時間外：翌営業日 ※クラウドサービスが停止している状況でも、モニタリングデータはローカルで、モニタリング機内部に蓄積され、クラウドサービスの復旧後、速やかに、データはクラウドに送信されます。
システム監視基準	監視ツールを用いて、クラウドシステムのハードウェアリソースとセキュリティアラートの 24 時間、365 日監視を行います。 各利用者のモニタリングシステム機器に関しては、クラウドシステムの本 Web アプリで、通信異常、バッテリー低下に関して 24 時間、365 日の自動監視を行います。
障害通知プロセス	ハードウェア及び利用者のネットワークのトラブル等によりデータ更新が行えない障害が発生した場合は、本 Web アプリより、自動で事前登録を行った利用者のメールアドレスに、障害通知を行います。 クラウド、本 Web アプリなどのシステム障害が発生した場合は、クラウド管理会社より、当社担当者にアラートが通知され、各利用者には、当社から事前登録を行った各利用者のメールアドレスに、障害通知を行います
障害通知時間	クラウド、本 Web アプリなどのシステム障害に関しては、当社営業時間内の場合は、当社での障害確認後、2 時間以内に、各利用者へ通知いたします。営業時間外の場合は、翌営業日になることがあります。 ネットワークや、モニタリング機器に障害が発生した場合は、本 Web アプリのサービスにより、自動で事前登録を行った利用者のメールアドレスに、利用者の設定頻度で障害通知を行います。
ログの取得	監査証拠の機能として、本 Web アプリへのアクセス、本 Web アプリ上での操作内容などの履歴の確認が可能です。

4.3 拡張性

項目	定義
カスタマイズ性	「お気に入りグラフ」の登録、マップ画面でのレイアウト変更などのカスタマイズが可能です。また、モニタリング閾値などに関しては、利用者で自由に設定変更可能です。
外部接続性	API などを利用したクラウドを介した外部システムとの接続機能の提供はありません。
同時接続利用者数	本サービスは、クラウドの仮想サーバ上で稼働しており、必要なりソースを随時拡張しますので、同時接続利用者に関する制限はありません。
提供リソースの上限 (保存データ上限)	アクティブデータとしては過去 3 年分のデータを閲覧可能です。それ以前のデータは、アーカイブ状態で保存いたします。本 Web アプリ上でアーカイブデータを展開頂くことで、過去のデータの閲覧も可能です。 アーカイブ状態でのデータ保存には、保存データ量・保存期間の上限は設けておりません。

4.4 データ管理

項目	定義
バックアップの方法	1 日 1 回、2 世代分のデータを、AWS (Amazon Web Services) の S3 (Amazon Simple Storage Service) 上にバックアップを実施します。
バックアップデータのバックアップ世代と保存期間	1 日 1 回、2 世代のデータを継続して更新保存いたします。そのため、個々のバックアップデータの保存期間は 2 日間です。
データ消去の要件	利用者の利用継続停止から 6 ヶ月経過後にデータを消去します。解約前本 Web アプリのデータ出力機能を用いて、必要なデータのダウンロードを実施下さい。 この解約後のクラウド上でのデータ消去は、論理消去であり、クラウド上のデータベース、バックアップデータの物理削除は行いません。

4.5 セキュリティ

項目	定義
公的認証取得の要件	ISMS 認証取得済みです。 ISO/IEC 27001:2013
本 Web アプリに関する第三者評価	第三者機関によるセキュリティ脆弱性審査を実施済みです。
通信の暗号化レベル	TLS1.2 による暗号化を行います。
セキュリティインシデント発生時のトレーサビリティ	ID 単位での操作ログの検索が可能です。各利用者の管理内の操作ログに関しては、各利用者で任意に調査が可能です。
ウイルススキャン	1 日 1 回の定時スキャンを実施します。
二次記憶媒体の安全性対策	AWS (Amazon Web Services) の S3 (Amazon Simple Storage Service) 上へのバックアップのみであり、外部の二次記憶媒体の利用はありません。
盗難・改ざん・妨害防止	1) 親機からクラウド間の通信には、TLS1.2 による暗号化を行っており、データの盗難・改ざん防止に効果があります。 2) 偽サーバ等の対策として、認証局のサーバ証明書により、別サーバなどのなりすまし防止を行っております。 3) 無線通信路上のデータを Zigbee の暗号化 (AES128) によりデータの盗難及び改ざん対策を実施しています。
ハッキングなど悪意のあるアクセス対策	1) 本 Web アプリに対する不正アクセス防止としては、以下の 2 つの対応を行う事で、ハッキング対策を行っております。 ① ユーザーアクセスのなりすまし対策：本 Web アプリへのユーザーアクセスに 3 因子認証を用いることで対策を行っております。あわせて、パスワードの有効期限を 90 日として、定期的パスワードの変更をユーザに促しております。2 世代前までの同じパスワードの再利用を禁止しております。 ② 親機アクセスのなりすまし対策：親機から本 Web アプリの認証には、2 因子認証を用いるとともにユーザ毎に個別設定を行い、外部非公開とすることで、ハッキング対策を行っております。 2) クラウドサーバに対する DDoS や DoS 攻撃の対策として、セキュリティソリューションによるクラウドの常時監視を行うとともに、不要ポートのクローズ対策を行っております。 3) 親機端末に対する外部からのハッキング (不正アクセス) 防止対策として、不要ポートのクローズと 2 因子認証によるアクセスの対応を行っております。 4) ID/パスワードの漏洩対策として、通信中は常時 TLS1.2 で暗号化しており、クラウド上では、パスワードをハッシュ暗号で暗号化して管理することで、管理者も確認できないよう対策を行っております。

5. サポート窓口と受付時間

利用者からのお問い合わせは当社コールセンターで受け付けます。ご連絡先は以下の通りです。

受付時間	連絡先
24 時間 / 3 6 5 日受付 ※但し、2 0 時～翌 9 時はオペレータによる受付のみ	PHC 株式会社お客様相談センター 0 1 2 0 - 8 7 8 - 2 7 9

お問い合わせは上記対応時間内に受付し、翌営業日中に一次回答いたします。

別紙2 個人情報の取扱いについて

本契約に基づき、当社が利用者から委託を受けて取扱う利用者の従業員等の個人データ（以下に定義する）は以下の通り取扱いします。なお、本別紙2に規定されていない事項については本規約に従い、本別紙2と本規約の規定が異なる場合には本別紙2が優先するものとします。

第1条（用語の定義）

本別紙2において、以下に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによるものとする。なお、本規約において定義した用語は本規約と同一の意義で用いるものとする。

- (1)「委託業務」とは、本規約において利用者が当社に委託する業務をいう。
- (2)「個人情報」とは、「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号、以下「法」という。）第2条第1項に規定する個人情報、すなわち、生存する個人に関する情報であって、次の各号のいずれかに該当するものをいう。
 - ①当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録（電磁的方式（電子的方式、磁気的方式その他の他人の知覚によっては認識できない方式をいう。）に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。））をいう。以下同じ。）により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と照合することができ、それにより容易に特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）
 - ②個人識別符号（法第2条第2項に規定する個人識別符号をいう。）が含まれるもの
- (3)「個人情報データベース等」とは、(i)特定の個人情報をコンピュータ等を用いて検索できるように体系的に構成したものと及び(ii)これに含まれる個人情報を一定の規則に従って整理することにより特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成した情報の集合体であって、目次、索引その他検索を容易にするためのものを有するものをいい、利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして次のいずれにも該当するものを除く。
 - ①不特定かつ多数の者に販売することを目的として発行されたものであって、かつ、その発行が法又は法に基づく命令の規定に違反して行われたものでないこと。
 - ②不特定かつ多数の者により随時に購入することができ、又はできたものであること。
 - ③生存する個人に関する他の情報を加えることなくその本来の用途に供しているものであること。
- (4)「個人データ」とは、個人情報のうち、個人情報データベース等を構成するものをいう。
- (5)「従業員」とは、当社の組織内において直接間接に事業者の指揮監督を受けて事業者の業務に従事している者等をいい、雇用関係にある従業員（正社員、契約社員、嘱託社員、パート社員、アルバイト社員等）のみならず、取締役、執行役、理事、監査役、監事、派遣社員等も含まれるものとする。
- (6)「第三者」とは、利用者及び当社（利用者及び当社の従業員を含む。）以外の全てのものをいう。

第2条（法令順守）

当社は、個人情報保護の重要性を認識し、本業務の遂行にあたっては、個人情報保護の取扱いに関する法令、国が定める指針その他の規範を遵守するものとする。

第3条（個人データの目的外利用の禁止）

当社は、委託業務に係る個人データについて、委託業務の目的以外の目的に利用してはならないものとする。

第4条（個人データの安全管理）

当社は、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」（以下「ガイドライン」という。）において講ずべきとされる安全管理措置を、委託業務に沿って、確実に実施する。

第5条（個人データの持出しの禁止）

当社は、委託業務に係る個人データを、当社の管理する事業所の外へ持ち出ししてはならない。

第6条（個人データの秘密保持義務）

当社は、委託業務に係る個人データを、秘密として保持し、法に基づき委託業務を処理する場合又は本別紙2に基づき第三者に委託業務の全部若しくは一部を再委託することに伴って提供若しくは開示する場合を除き、第三者に提供、開示、漏えい等をしてはならない。

第7条（再委託）

1. 当社が委託業務の全部又は一部を再委託する場合、当社は再委託を受ける者（以下「再委託先」という。）の選定に際しては、法令及びガイドライン等において講ずべきとされる安全管理措置が、委託する業務内容に沿って、実施される再委託先に限定しなければならない。
2. 当社は再委託先との間で、本別紙2と同等の義務を負わせなければならないものとする。

第8条（廃棄）

当社は、委託業務に係る個人データが記載された書類等については、適切な保存期間を定めると共に、保存期間経過後速やかに廃棄するものとする。

第9条（本別紙2終了後の個人データの返却・廃棄）

当社は、本契約又は本別紙2が終了した場合は、直ちに、利用者の指示に従い、委託業務に係る個人データを返却・廃棄又はその他の処分をするものとする。

第10条（漏えい等が発生した場合）

当社又は再委託先において委託業務に係る個人データに関して漏えい等が発生した場合又はそのおそれがある場合には、当社は直ちに利用者に報告しなければならない。この場合、当社は、合理的に必要な範囲での調査を行うとともに、合理的に必要な範囲での再発防止策を策定するものとし、利用者における対応に合理的に必要な範囲での協力を行わなければならない。

第11条（委託業務の遵守状況についての報告）

1. 当社は、利用者が要求した場合は、年1回（特に必要がある場合はそれ以上）、別に定める書式に基づき、本別紙2の遵守状況、委託業務に係る個人データの安全管理措置等（再委託先における委託業務の遵守状況、委託業務に係る個人データ安全管理措置等を含む。）を書面で報告するものとし、利用者は、当社に対し、書面より本別紙2の遵守状況等について確認すると共に、必要な改善を求めることができる。
2. 利用者及び当社は前項の確認の結果を踏まえ、委託業務に係る個人データの安全管理体制の改善要否を協議し、改善が必要と判断した場合は双方協力のうえ対応するものとする。

第12条（監査・検査への協力等）

1. 利用者又は利用者の指定した者は、当社の業務に支障を生じさせない範囲内において、当社の施設への立入り、必要な書類の閲覧・複写、当社の役員・従業員への事情聴取など、委託業務に係る個人データの管理状況等について監査・検査を実施することができる。当社は、合理的理由のある場合を除き、利用者又は利用者の指定した者の監査・検査に協力しなければならない。
2. 前項の監査・検査の結果、委託業務に係る個人データの安全管理体制の改善が必要と利用者が判断した場合、利用者は当社に対し、その改善を要請することができる。

第13条（損害賠償）

委託業務に係る個人データの取扱いに関して当社の責めに帰すべき事由により利用者が損害を受けたとき、当社は、利用者に対して、現実生じた直接かつ通常の損害を限り、賠償するものとし、逸失利益を含む特別損害は、その予見又は予見可能性の有無にかかわらず、損害の範囲に含まれないものとする。

第14条（契約上の地位の譲渡禁止）

利用者及び当社は、相手方の事前の書面による承諾なく、本別紙2上の地位又は本別紙2上の地位に基づく権利若しくは義務の全部又は一部を第三者に譲渡その他の処分をしてはならないものとする。

第15条（有効期間）

1. 本別紙2の有効期間は、本規約で定める本サービスの提供期間と同じとする。
2. 前項にかかわらず、第13条（損害賠償）、本条本項及び第17条（準拠法）の規定は、本別紙2終了後も有効に存続するものとする。

第16条（準拠法）

本別紙2は、日本法に従って解釈され、本別紙2に関する紛争は日本法に従って処理されるものとする。