

Zeroharm Report サービスレベル合意書（SLA）

制定日：2026 年 10 月 7 日 バージョン：1.0

本 SLA は、ゼロハーム株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する「Zeroharm Report」のサービス水準、運用条件および当社と契約者との責任分界を定めるものです。本 SLA に定める稼働率、復旧目標その他の数値は、いずれも当社が達成に努める目標値であり、保証値ではありません。目標未達の場合の取扱い第 19 条に定めます。

掲載 URL：<https://zeroharm.jp/sla/>

第 1 条（目的）

本 SLA は、Zeroharm Report サービス利用規約（以下「利用規約」といいます。）および利用申込書とともに利用契約を構成し、本サービスの可用性、保守、障害対応、バックアップ、セキュリティ、サポートその他のサービス水準を明確にすることを目的とします。

第 2 条（適用および優先順位）

本 SLA は、利用申込書により本サービスを契約した全ての契約者に対し、利用開始日から適用します。

利用申込書、本 SLA および利用規約の内容が抵触する場合、利用申込書を優先し、サービス水準に関する事項については本 SLA を利用規約に優先して適用します。その他の事項については利用規約を適用します。

第 3 条（定義）

本 SLA において使用する用語は、本条または本文中に定義するもののほか、利用規約の定義に従います。

- （1）「サービス提供時間」とは、本サービスを利用できる時間帯をいいます。
- （2）「対象月」とは、日本時間の毎月 1 日午前 0 時から当該月末日午後 11 時 59 分までをいいます。
- （3）「コア機能」とは、ログイン、インシデントレポートの作成・保存・閲覧および管理者による検索その他本サービスの主要機能をいいます。
- （4）「サービス停止」とは、当社の責めに帰すべき事由により、対象契約者においてコア機能の全部または主要部分を継続して利用できない状態をいいます。
- （5）「計画メンテナンス」とは、当社があらかじめ日時を通知して実施する保守作業をいいます。
- （6）「緊急メンテナンス」とは、セキュリティ確保、障害の予防・復旧その他緊急の必要により、事前の十分な通知が困難な状態で実施する保守作業をいいます。
- （7）「RPO」とは、障害発生時にどの時点までのデータを復旧することを目標とするかを示す目標復旧時点をいいます。
- （8）「RTO」とは、復旧作業の開始後、本サービスの主要機能を復旧するまでの目標時間をいいます。

第 4 条（サービス提供時間）

本サービスのサービス提供時間は、24 時間 365 日とします。ただし、計画メンテナンス、緊急メン

テナンス、本 SLA に定める除外事由その他利用規約に基づく停止時間を除きます。

本サービスは医療安全業務を支援するツールであり、診療または生命維持に直接使用するミッションクリティカルなシステムではありません。

第 5 条（月間稼働率）

当社は、本サービスの対象月ごとの月間稼働率について、99.5%以上を目標とします。月間稼働率は、個々の契約者ごとではなく、本サービス全体について算定します。

月間稼働率は、次の算式により 1 分単位で算定します。

$$\text{月間稼働率（\%）} = (\text{対象月の総時間} - \text{サービス停止時間}) \div \text{対象月の総時間} \times 100$$

稼働率の算定は、当社が管理する監視システム、アクセスログ、障害記録その他客観的な記録を基準とします。契約者からの申告と当社の記録に相違がある場合、双方は合理的な資料に基づき協議します。

第 6 条（サービス停止時間の認定）

サービス停止時間は、当社が監視によりサービス停止を検知した時点、または契約者からの申告を受け当社がサービス停止を確認した時点のいずれか早い時点から、当社がコア機能の復旧を確認した時点までとします。

一部画面または付随機能の不具合、性能低下、表示崩れその他コア機能の利用が可能な状態は、原則としてサービス停止に含みません。ただし、障害の影響がコア機能の主要部分に及ぶ場合は、当社が影響範囲を踏まえて判断します。

第 7 条（月間稼働率の算定から除外する事由）

次の各号に起因する停止時間は、月間稼働率の算定から除外します。

- (1) 第 8 条に定める計画メンテナンスの時間
- (2) 第 9 条に定める緊急メンテナンスの時間
- (3) 契約者または利用者の端末、院内ネットワーク、インターネット回線、プロキシ、VPN、IP アドレス制限設定その他契約者側の利用環境に起因する停止
- (4) 契約者または利用者の誤操作、規約違反、不正利用、過度な負荷その他契約者側の行為に起因する停止
- (5) 当社がサポート対象外とするブラウザ、端末、通信方式または設定による利用に起因する停止
- (6) 通信事業者、DNS 事業者、認証事業者その他第三者サービスの広域障害であって、当社の合理的な支配を超えるもの
- (7) 天災地変、戦争、暴動、感染症、法令・行政措置、広域停電、大規模サイバー攻撃その他不可抗力に起因する停止
- (8) 契約者の要請または同意に基づく停止、検証環境の停止
- (9) その他当社の責めに帰することができない事由による停止

第 8 条（計画メンテナンス）

当社は、原則として月 1 回、契約者の利用への影響が少ない夜間または早朝の時間帯に、1 回当たり最大 2 時間の計画メンテナンスを実施できます。

当社は、計画メンテナンスによりサービス停止が見込まれる場合、原則として実施日の1週間前までに、電子メール、本サービス上の表示その他当社が適切と判断する方法で通知します。

セキュリティ上または運用上の合理的な理由がある場合、当社は実施日時を変更できます。この場合も、可能な限り事前に通知します。

第9条（緊急メンテナンス）

当社は、脆弱性対応、セキュリティ事故の予防、障害の拡大防止、データ保護その他緊急の必要がある場合、事前の通知なく緊急メンテナンスを実施できます。

当社は、緊急メンテナンスを実施する場合、可能な限り事前に、事前通知が困難な場合は実施後速やかに、契約者へその概要を通知します。

第10条（監視体制）

当社は、CPU使用率、メモリ使用率、ストレージ使用率、エラーレート、レスポンスタイムその他当社が必要と判断する項目について、24時間365日の自動監視を行います。

前項は、24時間365日の有人対応を意味しません。有人による問い合わせ・障害対応は、第14条に定めるサポート受付時間その他当社の運用体制に従います。

第11条（障害レベルおよび対応）

当社は、障害の影響範囲および重大性を踏まえ、次の区分を目安として対応します。

障害レベル	状態の例	対応方針	初回応答目標
重大（レベル1）	多数の契約者でコア機能が利用不能、または重大な情報セキュリティ事故	最優先で調査・復旧し、必要に応じて経過を連絡	サポート受付時間内4時間以内
高（レベル2）	一部の契約者または主要機能に重大な影響がある状態	優先的に調査・回避策または復旧を検討	2営業日以内
中（レベル3）	一部機能の不具合があるが、代替手段により利用可能	通常の保守対応として修正・改善を検討	5営業日以内
低（レベル4）	軽微な表示不具合、操作質問、改善要望	問い合わせまたは改善要望として対応	順次対応

初回応答は、受領および調査開始等をお知らせする第一報であり、復旧または解決の完了を意味しません。サポート受付時間外に受け付けたものの初回応答目標は、翌営業日のサポート受付時間の開始時から起算します。

復旧時間は、障害原因、影響範囲、外部事業者の対応状況その他の事情により変動するため、当社は特定の復旧時間を保証しません。ただし、データベース障害等に対する復旧目標は第13条によります。

第12条（障害時の連絡および報告）

当社は、重大なサービス停止または契約者への影響が大きい障害を認識した場合、判明している範囲で、発生状況、影響範囲、対応状況および復旧見込みを、電子メール、本サービス上の表示その他当社が適切と判断する方法で契約者へ通知するよう努めます。

重大な障害について契約者から合理的な要請があった場合、当社は、原因、影響、実施した対応および再発防止策の概要を記載した報告を行います。

第 13 条（バックアップおよび復旧目標）

当社は、本サービスのデータベースおよびファイルストレージについて、原則として日次で自動バックアップを取得し、30 日間または 30 世代を目安として保持します。

バックアップは、本番環境から論理的に分離し、暗号化、アクセス制御および削除・改ざん防止のための措置を講じます。

バックアップ頻度	日次（自動）
バックアップ保持	30 日間または 30 世代
RPO（目標復旧時点）	24 時間以内
RTO（目標復旧時間）	4 時間以内
対象	データベースおよびファイルストレージ
留意事項	RPO および RTO は目標値であり、災害規模、AWS その他外部基盤の状況、データ量等により超過する場合があります。

RTO は、復旧作業を開始できる状態となった時点から主要機能が利用可能となるまでの目標時間とし、広域災害、AWS リージョン全体の停止その他当社の合理的な支配を超える事象には適用しません。

個別レコード、個別ファイルまたは契約者の誤操作により削除された情報の復元可否、方法および費用は、バックアップの状態その他の事情を踏まえて個別に判断します。

契約期間中のデータ出力、利用契約終了後のデータの保持、提供、削除および削除証明書の取扱い、は、利用規約第 22 条に定めるとおりとします（主要な数値は別紙 1 参照）。

第 14 条（サポート）

サポート受付時間	営業日（平日）の 09:00～17:00。土曜日、日曜日、祝日および年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く
受付方法	電子メール（アドレス：info@zeroharm.jp）および当社所定の問い合わせフォーム。電話による受付は行いません
対象	本サービスの操作、設定、障害、アカウントその他本サービスに関する問い合わせ
対象外	契約者の端末・院内ネットワークの構築、電子カルテ等その他システム、個別コンサルティング、標準範囲を超えるデータ加工等
時間外受付	電子メール等で受け付けた場合、原則として次のサポート受付時間以降に対応

重大な障害については、自動監視その他の方法により検知し、当社の運用体制に応じて対応します。ただし、24 時間 365 日の有人受付または有人対応を保証するものではありません。

第 15 条（セキュリティに関するサービス水準）

当社は、本サービスで取り扱う医療情報および個人情報をも日本国内の AWS リージョンに保存し、「医療情報システムの安全管理に関するガイドライン」（厚生労働省）および「医療情報を取り扱う情報システム・サービスの提供事業者における安全管理ガイドライン」（経済産業省・総務省）（いわゆる 3 省 2 ガイドライン）を踏まえた合理的な安全管理措置を講じます。対応状況の詳細は、JAHIS「製造業者/サービス事業者による医療情報セキュリティ開示書」その他のセキュリティ開示資料により提供します。

クラウド基盤	Amazon Web Services（AWS）
データ保存地域	東京リージョン（バックアップ等の退避先として国内の他リージョンを利用する場合があります）。医療情報・個人情報を国外リージョンへ保存しない
通信暗号化	TLS 1.2 以上
保存時暗号化	データベースおよびファイルストレージを暗号化
テナント分離	テナント ID による論理分離
認証・認可	ID・パスワード認証およびロールベースアクセス制御（多要素認証を 2027 年 3 月末までに提供予定）
ネットワーク保護	WAF、DDoS 対策その他合理的な防御措置
監査ログ	ログイン、データ操作、設定変更等を記録し、原則 3 年間保存
脆弱性対策	依存ライブラリ等の更新および原則年 1 回の脆弱性診断
AI 基盤	AI 機能を提供する場合、当社が選定する外部 AI 基盤を利用し、外部の基盤モデル提供者が入力・出力データをモデル学習へ利用しないサービスおよび設定を採用。AI 機能に係るデータ処理は日本国内のリージョンで完結

当社は、開発、保守、監視、サポートその他の業務を第三者へ委託する場合、必要な範囲に限定してデータアクセスを認め、秘密保持、目的外利用禁止、安全管理その他必要な義務を課して監督します。

第 16 条（情報セキュリティ事故）

当社は、契約者データの漏えい、滅失、毀損、不正アクセスその他の情報セキュリティ事故を認識し、契約者への影響がある、または影響がある可能性が高いと判断した場合、法令および利用規約に従い、契約者へ遅滞なく通知します。

当社は、前項の通知の第一報を、当該事故を認識した時から 72 時間以内を目安に、その時点で判明している範囲の内容で行います。

当社は、判明している範囲で、事故の概要、影響を受ける可能性のある情報、原因、実施済みまたは予定する対応その他合理的に必要な情報を提供し、調査、拡大防止、復旧および再発防止に協力します。

第 17 条（責任分界）

本サービスの通常時および障害時における主な責任分界は、次のとおりとします。詳細は利用規約、申込書、セキュリティ開示資料その他双方が合意した文書によります。

項目	当社の主な責任	契約者の主な責任
SaaS・クラウド環境	アプリケーション、クラウド環境、監視、バックアップおよび保守	院内端末、院内ネットワーク、インターネット接続環境の整備・維持
アカウント・権限	認証・権限機能の提供、当社管理アカウントの適切な管理	利用者登録、権限判断、退職・異動時の削除、パスワード等の管理
データ入力	データ保存・処理機能および安全管理措置の提供	入力内容の正確性、適法性、必要な権限・院内手順の確保
障害対応	原因調査、復旧、必要な連絡および再発防止	障害の申告、情報提供、院内代替運用および利用者への周知

セキュリティ事故	システム側の調査、封じ込め、復旧および契約者への情報提供	本人・行政機関等への報告判断、院内対応および当社への協力
AI 機能	AI 機能の提供および合理的な安全対策	出力の確認、修正、採否および医療安全上の最終判断

第 18 条（安全管理状況の照会）

契約者による安全管理状況の照会および実地の確認その他の追加対応の取扱いは、利用規約第 21 条に定めるとおりとします。

第 19 条（SLA 目標未達時の対応）

月間稼働率が 99.5%を下回った場合、当社は、契約者から合理的な要請があったときは、原因および改善対応の概要を提供します。

本 SLA の目標未達を理由とする自動的な料金減額、サービスクレジットまたは返金はありません。ただし、利用申込書に別段の定めがある場合、または当社と契約者が別途合意した場合はこの限りではありません。

前二項にかかわらず、月間稼働率が 3 か月連続して第 5 条の目標値を下回った場合、契約者は、利用規約第 28 条の定めるところにより利用契約を解約することができます。

当社の損害賠償責任その他の法的責任については、利用規約の定めを適用します。

第 20 条（SLA の変更）

当社は、サービス内容、法令、ガイドライン、セキュリティ上の必要その他合理的な事情に応じて、本 SLA を変更できます。変更の手続および効力は、利用規約の変更条項に従います。

第 21 条（協議）

本 SLA に定めのない事項またはその解釈に疑義が生じた場合、当社および契約者は、利用規約に従い誠実に協議します。

別紙 1 サービス水準一覧

区分	項目	水準・条件
提供時間	サービス提供時間	24 時間 365 日（除外時間を除く）
可用性	月間稼働率	99.5%以上（目標）
保守	計画メンテナンス	原則月 1 回、夜間・早朝帯、最大 2 時間、原則 1 週間前通知
保守	緊急メンテナンス	必要に応じ随時。可能な限り事前または事後速やかに通知
監視	自動監視	24 時間 365 日
バックアップ	頻度・保持	日次、30 日間または 30 世代
復旧	RPO	24 時間以内（目標）
復旧	RTO	4 時間以内（目標）
ログ	監査ログ保持	原則 3 年間
データ	契約終了後の保持	6 か月間。依頼に応じ標準形式で提供（契約者の求めによる早期削除可）
データ	完全削除	契約終了 6 か月後（早期削除の求めがある場合は合理的な期間内）。バックアップはその後最大 30 日以内
サポート	受付時間・窓口	平日 09:00～17:00（土日祝・年末年始除く）。電子メールおよび問い合わせフォーム
障害	初回応答目標	レベル 1：サポート受付時間内 4 時間以内（レベル別の詳細は第 11 条）

ゼロハーム株式会社

〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄五丁目 26 番 39 号 GS 栄ビル 3F