

# サポートサービス規約

株式会社カオナビ(以下「当社」といいます。)は、「サポートサービス規約」(以下「本規約」といいます。)に従い、各種有償サポートサービス(以下、総称して「サポートサービス」といいます。)を提供します。本規約は「カオナビサービスご利用規約」(以下「原規約」といいます。)の特約として定めるものとします。本規約に定めのない用語は、特段の定めがない限り、原規約の定めに従います。

## 第1章 総則

### 第1条 (定義)

本規約における用語の定義は次の各号のとおりとします。

- ① 基本契約  
お客様と当社との間で締結されるカオナビサービス提供契約をいいます。
- ② サポートサービス契約  
次号以下で定義されるサポートサービスの提供に関する契約をいいます。
- ③ 設定代行サービス  
各種設定代行・支援サービスを行うセットアップオプションサービスの総称をいいます。各設定代行サービスの詳細はサービス案内資料に定めるものとします。
- ④ プレミアムサポート  
設定、活用に関する定期的なミーティング形式での支援をいい、詳細はサービス案内資料に定めるものとします。
- ⑤ トレーニングサービス  
特定の機能に関するセミナー形式のトレーニング(以下「セミナー」といいます。)又はエクスプレスオプション等の個別形式のトレーニング(以下「個別トレーニング」といいます。)をいい、詳細はサービス案内資料に定めるものとします。
- ⑥ アクセスログ提供サービス  
当社が設置するサーバ設備(当社のソフトウェアを含みます。)及び当社のネットワーク設備を通じて、お客様が行った操作のログのうち、通信を伴う

ログであり、かつ、当社の指定するデータ項目（以下「アクセスログ」といいます。）を、取得、保存し、当該情報をお客様に提供するサービスをいい、詳細はサービス案内資料に定めるものとします。

⑦ データ復元サービス

当社が設置するサーバ設備（当社のソフトウェアを含みます。）及び当社のネットワーク設備を通じて、お客様のカオナビサービス利用を通じて保存されたバックアップデータを、取得、保存し、当該バックアップデータ（以下「バックアップデータ」といいます。）をお客様に提供することで障害等の発生した保存データを復元するサービスをいい、詳細はサービス案内資料に定めるものとします。

⑧ 日次バックアップ CSV 出力サービス

当社が設置するサーバ設備（当社のソフトウェアを含みます。）及び当社のネットワーク設備を通じて、お客様のカオナビサービス利用を通じて保存されたバックアップデータを、取得、保存し、お客様ご自身による出力操作を行うことで保存データを CSV データとして取得できるサービスをいい、詳細はサービス案内資料に定めるものとします。

## 第2条（本規約の適用）

- 1 本規約は、サポートサービスに共通して適用される規約及びサービス別の特約を定め、本規約に定めのない事項は、原規約の定めに従うものとします。
- 2 サポートサービスの利用は、お客様と当社との基本契約の締結を前提条件とします。特に定める場合を除き、基本契約が終了した場合、サービスの提供は基本契約終了の日をもって自動的に終了します。

## 第3条（サポートサービス提供期間等）

- 1 サポートサービスの提供期間は、申込書に記載された期間とします。なお、お客様がサービス期間中に該当サービスを利用しなかった場合であっても、当社は期間の延長、サービス料金の減額、既に受領したサービス料金の返還義務を負わないものとします。
- 2 サポートサービス契約が成立した時点以降、お客様は当該契約に関する申込みを撤回することができないものとします。お客様がやむをえない事情によりサポートサービス契約の解除を希望する場合、お客様は、当社に生じた一切の費用を補填することを条件としてサポートサービス契約を解除することができます。

できるものとし、なお、事由のいかんを問わず解除された場合であっても、当社はお客様へのサービス料金の請求権を失わないものとし、又、既に受領した料金の返還義務を負わないものとし、以後も同様とします。

- 3 プレミアムサポート及びデータ安心パックサービス（第14条第1項に定義）は、サービス期間満了の1ヶ月前までにお客様及び当社のいずれからも提供期間の延長を拒絶する旨の文書による相手方への通知がなされないときは、サービス期間はさらに1年間の期間をもって延長されるものとし、以後も同様とします。

#### 第4条（サポートサービスの提供ユーザー）

当社は、管理者ユーザーに対してのみサポートサービスを提供するものとし、

#### 第5条（環境へのログイン、保存データへのアクセス）

お客様は、当社に対し、原規約に定める目的に加え、サポートサービス提供の目的で、当社がお客様のカオナビ環境にログインすること、保存データにアクセスし必要な処理を行うことに予め同意するものとし、

#### 第6条（サポートサービス対象外）

次の各号に定める内容については、サポートサービスの対象外とします。

- ① 本サービスを利用するコンピューターのOSやWebブラウザなどのサポート作業
- ② コンピューター本体、モニタ、プリンタなど、ハードウェアに関するサポート作業
- ③ 当社が動作を保証していない環境で利用した場合に起こるすべての問題に関するサポート作業
- ④ 他社及びお客様が独自にご用意されたプログラムやソフトウェア、アプリケーション、マニュアルに関する内容
- ⑤ 当社が設置した提供ツールを除く、インターネット等の通信環境に関する質

問

- ⑥ プログラム開発環境に関する質問
- ⑦ 当社に帰責事由のない障害、不具合への対応
- ⑧ 登録データの加工作業

## 第7条（著作権等）

サポートサービスにおいて当社がお客様に提供する一切の物品（取扱マニュアル、セミナー資料等を含みます。）に関する著作権、商標権、特許権及びノウハウ等の一切の知的所有権は、当社に帰属するものとします。

## 第8条（保証の否定）

当社は、次の各号に掲げる事項その他サポートサービスに関する事項について一切の担保責任を負わないものとします。

- ① サポートサービスが一定の品質を備えること。
- ② サポートサービスの内容が特定の利用目的にかなうこと。
- ③ サポートサービスを利用することが第三者の権利を侵害するものではないこと。

## 第9条（責任の制限）

- 1 当社は、当社が本規約に定める義務に違反したことが直接の原因でお客様に現実に生じた通常かつ直接の損害を賠償するものとします。但し、当該賠償の累計総額は、当社に故意又は重過失がある場合を除き、原因となったサポートサービスのご利用料金（月額料金の場合、当該損害の発生日から起算して過去12ヶ月間にお客様が当社に支払った料金の総額）を限度とします。
- 2 当社は、お客様から提供を受けた資料に起因する等当社に帰責事由なくお客

様又は第三者に生じた損害について責任を負わないものとします。

## 第2章 設定代行サービス特約

### 第10条（資料提供等）

- 1 当社は、申込書及びその他の提案資料の条件（以下「サービス仕様」といいます。）に基づき、設定代行サービスを提供します。
- 2 お客様は、当社に対し、当社の指定する方法により設定代行サービス提供に必要な資料を提供するものとします。
- 3 設定代行サービスは、お客様から提供を受けた資料に依拠するものであり、当社は、サービス仕様以外の設定代行サービスの結果、成果を保証するものではありません。

### 第11条（終了通知及び検査）

- 1 当社は、設定代行サービス終了後速やかに、サービスの終了をメール等によりお客様に報告するものとし、お客様は報告受領後5営業日以内に当該サービスのサービス仕様との不一致の有無を確認し、メール等により当社に通知するものとします。お客様から当社に対して通知が5営業日以内になされない場合、当該期間の経過をもって合格したものとみなします。
- 2 前項により設定代行サービスが不合格とされる場合、お客様は、サービス仕様との不一致点を当社に通知するものとし、当社は、再度作業を行い、前項の定めにした手順により報告するものとします。
- 3 当社に帰責事由なく、別途定める期限内に設定代行サービスが終了しない場合、当社はおお客様に対して期限延長又は追加料金を求めることができるものとします。
- 4 設定代行サービスの提供開始日は申込日より1年以内の当社が別途定める期限内とし、当社に帰責事由なく当該期限内にお客様がサービスの利用を開始しない場合、お客様は設定代行サービスを利用する権利を自動的に失うもの

とします。

## 第3章 トレーニングサービス特約

### 第12条（セミナー受講日等）

セミナーの受講日等は次の各号に定めるとおりとします。

- ① セミナー受講日  
申込日から3ヶ月以内（基本契約締結と同時に申込を受けた場合は、基本契約開始日から6ヶ月以内）の空席のある開催日のうちお客様が特定した日
- ② 変更通知期限  
お客様は、セミナー受講日の変更を希望する場合、セミナー受講日の3営業日前の17時までに当社に対し通知するものとします。当社は、当該期限を過ぎた場合、お客様がセミナーを受講したものとみなします。
- ③ 変更日  
第1号の期間内の同一のセミナーへの変更とし、当社は、変更希望の日程が満席等の場合には前号の希望を受け付けないものとします。
- ④ キャンセル  
キャンセルは受け付けないものとします。

### 第13条（個別トレーニング）

- 1 個別トレーニングのサービス提供期間は、当社とお客様との間でのお打ち合わせにより、サービスの開始日と終了日を設定することで特定します。なお、当該サービスの開始日は申込日から6ヶ月以内とします。当社に帰責事由なく、当該期間を過ぎても個別トレーニングサービスの提供期間がお客様と当社間で合意できない場合、お客様は個別トレーニングサービスを利用する権利を自動的に失うものとします。
- 2 当社は、個別トレーニング終了後速やかに、サービスの終了をメール等によりお客様に報告するものとし、お客様は報告受領後5営業日以内に当該サービスの提供の有無を確認し、メール等により当社に通知するものとします。お客様から当社に対して通知が5営業日以内になされない場合、当該期間の経過

をもってサービスが完了したものとみなします。

## 第4章 データ安心バックサービス特約

### 第14条（データ安心バックサービスの内容、範囲等）

- 1 当社は、サービス仕様に基づき、アクセスログ提供サービス、データ復元サービス及び日次バックアップ CSV 出力サービス（以下、セットで提供されるサービスで、総称して「データ安心バックサービス」といいます。）を提供します。
- 2 当社がお客様に提供するアクセスログの範囲は、データ安心バックサービス契約期間中のアクセスログとします。
- 3 当社がお客様に提供するデータ復元サービスのバックアップデータの範囲は、データ安心バックサービス契約期間中のバックアップデータであり、かつ、当社がお客様から当社指定の形式でのデータ復元に関する依頼を受領した日（当社の営業時間内に受領した依頼に限り、営業時間終了後に受領した場合は翌営業日の受領とみなします。）から起算し、60日前までの間に1日1回保存されたバックアップデータとします。
- 4 当社がお客様に提供するアクセスログ又はデータ復元サービスのバックアップデータは、お客様が特定した日（以下「特定日」といいます。）時点の情報又はデータとします。
- 5 当社がお客様に提供する日次バックアップ CSV データの範囲は、お客様ご自身による出力作業日当日から起算し365日前までの間に1日1回保存された CSV データとします。
- 6 当社は、アクセスログ提供サービス及びデータ復元サービスの利用上限数を別途定めるものとします。

### 第15条（作業依頼）

- 1 お客様は、当社に対し、当社指定の形式でアクセスログ提供又はデータ復元の作業を依頼するものとします。
- 2 お客様は、当社に対し、当社の指定する方法によりデータ安心バックサービス

提供の可否の判断に必要な資料を提供するものとします。

## 第16条（納品及び確認）

当社は、サービス仕様に記載の期間・方法で、アクセスログの納品又はデータ復元を行うものとし、お客様は納品後又は作業終了後5営業日以内に当該サービスのサービス仕様との不一致の有無を確認し、メール等により当社に通知するものとします。お客様から当社に対して通知が5営業日以内になされない場合、当該期間の経過をもってサービス仕様との不一致がなかった旨を確認したものとみなします。

## 第17条（データ安心バックサービスの提供における制約）

- 1 データ復元サービスは、特定日のデータを復元することから特定日以降に行ったお客様の作業、設定、登録されたデータは失われるものとします。
- 2 当社は、提供するアクセスログ、バックアップデータ及び日次バックアップ CSV データの正確性、完全性、有効性若しくは安全性等を確認又は検証する義務その他の責任を何ら負うものではなく、かつ、データ安心バックサービスの結果及び成果について何ら保証するものではありません。

2021年3月1日制定

2023年4月7日改定

2024年11月21日改定