

カオナビ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、「カオナビサポートサービス規約」(以下「本規約」といいます。)に従い、当社が提供するクラウド型タレントマネジメントシステム「カオナビ」(以下「本サービス」といいます。)にかかる有償サポートサービス(以下「サポートサービス」といいます。)の利用に関する条件について、「クラウドサービス共通ご利用規約」及び「カオナビサービス個別規約」(以下総称して「原規約」といいます。)に加え、本サービスをご利用されるお客様と当社の間で定めるものです。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。なお、本規約と原規約の内容に矛盾・抵触が生じた場合には、本規約の定めが優先します。

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本サービスの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 活用支援サービス
設定、活用に関するミーティング形式での各種支援サービスの総称をいい、詳細はサービス案内資料に定めるものとします。
- ⑤ 診断サービス
提供ツール上の設定又は活用内容に基づく改善提案を行うサービスをいい、詳細はサービス案内資料に定めるものとします。
- ⑥ 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。

第2条 (サポートサービスの利用)

- 1 お客様が、当社との間でサポートサービス契約を締結し、本サービスのサポートサービスを利用する場合は、本規約の定めが当該サポートサービス契約に適用されるものとします。
- 2 サポートサービスの利用は、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、サポートサービス契約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、サービス案内資料及び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るものとします。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ます。

第5条 (提供ツールへのログイン、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、当社がおお客様の提供ツール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ます。

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サービス案内資料で明示している以上の品質を備えること。
- ② サポートサービスの内容がサービス案内資料で明示している利用目的以外の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）

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 従業員データベース

第10条（従業員データベースにかかるサポートサービス）

本章の定めは、本サービスの従業員データベース機能にかかるサポートサービスに適用されるものとします。

A. 設定代行サービス

第11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、当社は以下の事

項について保証するものではありません。

- ① サービス仕様以外の設定代行サービスの結果及び成果
- ② お客様の業務効率化、運用改善その他特定の効果
- ③ 本サービスの標準機能の範囲を超えた設定の実現

第12条（終了通知及び確認）

- 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ます。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。
- 2 前項の確認においてサービス仕様との不一致が認められた場合、お客様は不一致の内容を当社に通知するものとし、当社は、合理的な範囲で修正作業を行い、前項の定めに準じ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6ヶ月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。

B.診断サービス

第13条（設定内容の複製）

- 1 お客様は、お客様の提供ツール上の設定情報について、当社が第5条に加え診断サービスの提供及び診断作業中のデータ保全の目的で、お客様の提供ツール上又は当社管理下の別の提供ツールへ複製した上で、編集・加工等の処理を行うことがあることについてあらかじめ同意するものとします。ただし、当該複製の内容に、お客様の個人情報を含まないものとし、また、当社がお客様の提供ツール上の保存データを直接編集することはできないものとします。
- 2 当社は、診断サービスの提供が完了した後、速やかに当社が複製又は編集・加工等した一切のデータを削除するものとします。但し、お客様が当該診断サービスに関連して設定代行サービスを別途当社に対して申込む場合は、当該設定代行サービスに関する業務が完了した後、削除するものとします。

第14条（診断サービスの制約等）

- 1 設定代行作業は、診断サービスの範囲外とします。

- 2 診断サービスにおいて提供する提供ツールの現況及び改善提案にかかる報告書について、お客様は自らの判断の下に当該報告書の内容を利用するものとします。当社は、設定診断サービスの利用に関して、お客様の成果を保証するものではありません。

第3章 勤怠管理

第15条（勤怠管理オプションにかかるサポートサービス）

本章の定めは、本サービスの勤怠管理オプションサービスにかかるサポートサービスに適用されるものとします。なお、本章の定めは、第1章の定め優先して適用されるものとします。

第16条（著作権）

勤怠管理オプションにかかる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、当社又は当社に権利を許諾した第三者に帰属するものとします。

第17条（サポートサービスの責任の制限）

当社の責に帰すべき事由によりお客様が損害を被った場合、当社はおお客様に対し、原因となったサポートサービスの利用にかかる料金を上限として、逸失利益、特別損害・間接損害等の損害を除く、通常かつ直接の現実損害に限り責任を負うものとします。

A. トレーニングサービス

第18条（セミナー受講日等）

セミナーの実施日等は次の各号に定めるとおりとします。

① セミナー実施日

申込日から3ヶ月以内の当社とおお客様間で合意した日とします。当社は、実施日の設定について、お客様の希望を尊重するものとしますが、希望日以外の日程を実施日として設定・提示する可能性があることをあらかじめ了承するものとします。

② 変更通知期限

お客様は、セミナー実施日の変更を希望する場合、セミナー実施日の2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。当該期限を過ぎた場合の変更はできず、この場合、当社はお客様がセミナーを受講したものとみなします。また、当社は、天変地異をはじめとするその他やむを得ない事情が生じた場合にはセミナー実施日の変更をお客様へ申し入れることができるものとします。

③ キャンセル

キャンセルは受け付けないものとします。お客様がやむを得ずセミナーの受講をキャンセルする場合でも、当社は受領済みのトレーニングサービスの利用料金の返還義務は負わないものとします。

第19条（個別トレーニング）

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3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を利用する権利を自動的に失うものとします。

第20条（存続条項）

第3条、第7条、第8条、第9条、第14条、第16条、第17条及び本条の規定は、サポートサービス契約が終了した後も有効に存続するものとします。

【制定：2026年8月1日】