

## 別紙 2 採用支援システム（HITO-Link リクルーティング）サポートサービス

### I. 運用保守サービスの内容

#### (1) メール・電話サポートサービス

- ① 本サービスの利用方法に関する質問への回答及び助言
- ② 障害発生時の障害部位の切り分け、障害復旧に関する質問への回答及び助言
- ③ 本サービス用設備におけるソフトウェアの更新版の提供

※上記以外のお客様の運用都合に伴うマスタメンテナンス、関連機材設置・敷設、通信回線敷設などの HITO-Link リクルーティングに対する業務の代行は別途お見積りの上有償対応とさせていただきます。

※回答及び助言は採用支援システムの管轄部門のみに対して行うものであり、利用者（例 面接官や応募者）に対して行うものではありません。

#### 2. HITO-Link リクルーティング以外の外部環境変更時の対応

##### (1) バーコードリーダーなどの外部接続機器の対応について

- ① 外部接続機器のご利用が発生する場合

操作方法に関する質問に関しての回答及び助言を行うものとします。助言は公開されている情報を基に行いますので動作保証等は一切行いません。

※上記以外の対応は、別途お見積りの上有償対応とさせていただきます。

##### (2) 媒体取込における外部環境変更時の対応について

- ① お客様利用中の求人サイトの CSV ファイルフォーマットに仕様変更が発生した場合、CSV ファイル読み込みツールの設定変更を行うものとします。ただし、変更内容によっては、対応に一日以上必要な可能性がございます。当該対応によって、変更対応中のファイルアップロード対応については、手順書に従いお客様側で手動による登録作業を行っていただくものとします。
- ② お客様利用中の求人サイトの管理画面の仕様変更が発生した場合、仕様変更の情報を変更適用前に当社に通知していただくことで、当社にて自動取り込みの設定変更対応を行うものとします。ただし、他社求人サイトのリニューアルの変更内容によっては、自動取り込みのリニューアル対応作業のために一日以上自動取り込み機能を停止する可能性がございます。当該対応によって、自動取り込みが停止中の応募者の対応については、手順書に従いお客様側で手動による登録作業を行なっていただくものとします。

※上記以外の対応は、別途お見積りの上有償対応とさせていただきます。

### II. サービス時間

月曜日から金曜日（国民の休日及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までおよび弊社指定休業  
日を除く）、10:00～12:00、13:00～17:00 までとし、回答期限は翌々営業日

※上記以外のサービス提供範囲の拡大は別途お見積もりの上有償対応とさせていただきます。

2015 年 8 月 1 日 施行

2020 年 12 月 1 日 改訂

2022 年 4 月 1 日 改訂

2025 年 10 月 1 日 改訂