

# Fujitsu Computing as a Service Digital Annealer

## ヘルプデスクサービス仕様書

2023年6月1日

### 1. 本ヘルプデスクサービスの概要

当社は、以下に定義するヘルプデスクサービスを購入した契約者（以下「ヘルプデスクサービス契約者」という）に対し、以下のとおり本サービスのうち、本規約に基づき提供されるクラウドサービス（以下「クラウドサービス」という）に関するサポート（以下「ヘルプデスクサービス」という）を提供します。

### 2. 問合せ窓口

当社は、クラウドサービスに関するヘルプデスクサービス契約者からの質問や相談を受け付け、回答する問合せ窓口（以下「ヘルプデスク」という）を提供します。なお、ヘルプデスクサービス契約者は契約番号およびアカウントIDを用いて問合せを行うものとします。ヘルプデスクの詳細は下表のとおりとします。

問合せ対応時間帯	平日 9:00～17:00（JST）（ただし、年末年始等、当社の休業日は除く）
問合せ方法	メール
受け付ける質問の内容	<ul style="list-style-type: none"><li>クラウドサービスの仕様、設定方法および利用方法に関する質問</li><li>クラウドサービスが正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談</li></ul>
月次報告	—
対応言語	日本語
注意事項	<ul style="list-style-type: none"><li>時間外の問合せは、翌営業日 9:00 以降の対応となります。</li></ul>
制限事項	<p>以下に関する問合せは対象外とします。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>処理速度チューニング（顧客アプリケーションの設計・構築・運用などに起因する性能評価）</li><li>コンサルティング（数理モデルの作成・設計・構築・運用に関するアドバイス、性能チューニングや教育、ユーザプログラムの代行実行、ユーザプログラムのコーディング技術/翻訳オプション/最適化に関する質問・相談など）</li><li>当社環境に関する情報およびログの開示</li><li>計算結果の正確性</li></ul>

### 3. 通知

当社は、ヘルプデスクサービス契約者に対して下表のとおりクラウドサービスに関する通知を行うものとします。

		内容
トラブル通知	内容	クラウドサービスでトラブルが生じた場合、トラブル発生時刻および影響範囲等を通知。
	方法	サービスポータルへの掲載またはメール通知
メンテナンス通知	内容	クラウドサービスの計画メンテナンスまたは緊急メンテナンスに関する、メンテナンス時間および影響範囲等を通知。
	方法	サービスポータルへの掲載またはメール通知

本サービス内容の更新通知	内容	クラウドサービスで新機能の提供開始または機能向上を実施した際に、当該機能の概要を通知。
	方法	サービスポータルへの掲載またはメール通知

#### 4. 修正版の提供

当社は、当社が必要と判断するクラウドサービスの修正版を当社の計画に従って提供します。

#### 5. 本ヘルプデスクサービスの責任

本ヘルプデスクサービスに関する当社のヘルプデスクサービス契約者に対する責任は、本ヘルプデスクサービス仕様書に定める作業をヘルプデスクサービス契約者のために商業的に合理的な努力をもって実施することに限られるものとします。また、ヘルプデスクサービス契約者は、クラウドサービスが正常に動作しない場合の原因および調査結果については、当社から提供可能な情報に限り提供されるものであり、その他個別の問合せについては応じることができない場合があることを了解するものとします。

以上

附則（2022年10月25日）

本ヘルプデスクサービス仕様書は、2022年10月25日から適用されます。

附則（2023年6月1日）

本ヘルプデスクサービス仕様書は、2023年6月1日から適用されます。