

# Digital Annealer ヘルプデスクサービス仕様書

2020年1月30日

## 1. 本ヘルプデスクサービスの概要

当社は、本ヘルプデスクサービスを購入した契約者に対し、以下のとおり本サービスに関するサポートを提供します。

## 2. 問合せ窓口

当社は、本サービスに関する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、契約者は新規の本サービスのメニュー選択後に発行される契約番号および本サービスポータルにおいて契約者が当社に提示したユーザー名を用いて問合せを行うものとします。契約番号は、本サービスポータルの「契約詳細」画面に表示される「契約番号」で確認できます。

問合せ窓口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	・本サービスの仕様、設定方法および利用方法に関する質問 ・本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
月次報告	—
対応言語	日本語
注意事項	・時間外の問合せは、翌営業日 9:00 以降の対応となります。
制限事項	以下に関する問合せは対象外とします。 ・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） ・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） ・当社環境に関する情報およびログの開示 ・計算結果の正確性

## 3. 通知

当社は、契約者に対して下表のとおり本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	本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	本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	本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	本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	本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	本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本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、契約者は、本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（2018年4月20日）

本ヘルプデスクサービス仕様書は、2018年4月20日から適用されます。

附則（2018年10月5日）

本ヘルプデスクサービス仕様書は、2018年10月5日から適用されます。

附則（2020年1月30日）

本ヘルプデスクサービス仕様書は、2020年2月1日から適用されます。