

追加規約 - エンタープライズサポート (ATES) お客様向け Pix4D お客様一般利用規約

本追加規約 - エンタープライズサポート (以下「ATES」という) は、お客様が Pix4D の営業チーム (pix4d.com/contact) に連絡し、弊社のエンタープライズサポートサービスのサブスクリプションを購入し、有効化した場合に適用されます。

本 ATES は、お客様のエンタープライズサポートサービスのサブスクリプションに適用される特定の諸条件を規定する限りにおいて、Pix4D お客様一般利用規約 (以下「**一般利用規約**」という) に不可欠な一部を構成し、これを補完するものです。

本規約で別途定義される場合を除き、大文字で記載されている用語は、一般利用規約に記載されている意味を持つものとします。

1. 一般規定

- 1.1. プレミアムサポートは、Pix4D がお客様に提供する特定のサブスクリプションです。お客様は、標準サポートに加え、提供製品の機能および操作に関連して生じる質問、問題、事象に対し、専用の支援およびサポートサービスを利用することができます。
- 1.2. エンタープライズサポートサービス (以下、「**サポート提供品**」という) は、特定の製品であるソフトウェアのみをサポート対象とします。サポート提供品の詳細につきましては、弊社の営業チーム (<https://www.pix4d.com/contact>) までお問い合わせください。
- 1.3. 弊社は、お客様が本エンタープライズサポートのサブスクリプションを購入した場合、見積書または請求書に明示に記載するサポート提供品について、本 ATES に記載する手法に従い、エンタープライズサポートサービスをお客様に提供します。

2. サブスクリプション期間

エンタープライズサポートのサブスクリプションは、自動更新されません。

3. 手法

エンタープライズサポートは、次の手法に従って、弊社により提供されます。

- (a) エンタープライズサポートは、サポート提供品の最新バージョンに限定されます。
- (b) エンタープライズサポートは、次の時間帯にご利用いただけます。
 - (i) 月曜日から金曜日 (以下「**営業日**」という)、午前 9 時から午後 5 時 (CET/CEST)。
 - (ii) 営業日には、公的な祝祭日は含まれません。
- (c) エンタープライズサポートのリクエストはすべて、Pix4D のチケットシステムに送信してください (ヘッダーの「サポートへお問い合わせ」をクリックし、<https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new> からオンラインで送信できます)。
- (d) Pix4D は、エンタープライズサポートのリクエストを受領すると、次を実行します。
 - (i) エンタープライズサポートの各リクエストを管理するためのケース追跡番号を付与します。
 - (ii) 該当するサポート提供品に関する質問または問題を迅速に調査します。お客様は、このような調査に必要な、以下を含む十分な情報を Pix4D に提供する必要があります。
 - 当該問題の性質、特に診断と修正に合理的に必要とされる情報。
 - 当該問題の発生時にサポート提供品を通して実行されていた操作または一連の操作。
 - 当該問題の詳細な説明、その期間、および問題を解決するためにお客様が行ったすべての試み。

4. 応答時間を保証

- 4.1. エンタープライズサポートのリクエストを送信される際、お客様は、当該事象がお客様のビジネスに与えると推定されるインパクト (重大/重要/軽微/情報提供のリクエスト) を提示するものとします (以下「**ビジネスインパクト**」という)。
- 4.2. 次の表は、エンタープライズサポートのリクエストに対し、ビジネスインパクトに応じて予想される保証応答時間の詳細で

す。

保証されている応答時間表（営業時間内）

ビジネスインパクト	説明	担当者による最初の回答	回避策による解決*
重大	視認性が高い事象で、これにより操作が完全に妨げられている状態	1 時間	6 時間**
重要	深刻な影響を及ぼす一部のサービスの損失。クライアントはまだ操作可能ですが、基本的な機能が使用できない状態	2 時間	8 時間
軽微	重要でない機能の損失により、クライアントの業務に軽微な影響を与える問題	4 時間	12 時間
情報提供のリクエスト	クライアントの操作に影響はないが、情報提供の必要性がある場合	8 時間	24 時間

* 回避策は一時的な修正であり、問題の根本的な解決策が必要であることを意味します。Pix4D は、ソフトウェアのバグが発生した場合、その解決計画をお客様に提供することをお約束します。

** Pix4D で不具合を解析する場合に、解析するためのデータをお客様に提供していただくことも多くあります。回避策による解決に要する時間は、お客様によって必要なデータが提供されるまでの待機時間を除いて測定されます。

- 4.3. Pix4D は、分類が正しくないと合理的に判断した場合、いつでもエンタープライズサポートリクエストのビジネスインパクトを再分類する権利を留保します。

5. 他に含まれるサービス

5.1 Pix4D エンタープライズサポートには、次のサービスが含まれます。

- a) 標準製品ドキュメント：これは、標準的な Pix4D 製品のドキュメントで、次のアドレスで入手できます：<https://support.pix4d.com/hc/en-us>
- b) Pix4D コミュニティ：Pix4D コミュニティ (<https://community.pix4d.com/>) は、Pix4D のユーザーの皆さまが、写真測量法や Pix4D 製品に関するその他のトピックについて議論することができる公開フォーラムです。また、ユーザーが Pix4D の製品チームに、直接、機能リクエストを提出できる場でもあります。
- c) 動画チュートリアル：Pix4D では、特定のワークフローを理解しやすくするために、次のサイトで短いクリップを公開しています：<https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>。しかし、これらはソフトウェアやワークフローを完全に理解するための特定のトレーニングに取って代わるものではありません。
- d) カスタマイズ製品ドキュメント：お客様が、標準のテクニカルドキュメントをお客様独自の特定ニーズに適合させる必要がある場合、追加料金をお支払いいただくことで、Pix4D が対応いたします。
- e) ライブリモートサポート：トラブルシューティングを迅速に行うために、Pix4D の担当者またはお客様が問題の状況をライブで確認するようリクエストすることができます。この場合、Pix4D の担当者は、メールにて画面共有プラットフォームへの接続許可を要求します。
- f) 専任のクライアントサクセスマネージャー：担当のクライアントサクセスマネージャーは、
 - i) お客様が直面する Pix4D に関するあらゆる問題を解決するための、Pix4D 社内の担当窓口です。
 - ii) お客様が Pix4D のソリューションを最も効率的な方法で導入できるよう、積極的に行動します。これには、例えば、トレーニングの提案、主要な活動のワークフロー計画、定期的なアカウントおよびユーザーチェック、その他共同会議で定義され、Pix4D の使用をサポートする取り組みが含まれます。
- g) 新たなユーザーが新製品をスムーズに使用できるよう、個々のチームに合わせた導入プランを提供し、適時に、正確かつ効果的な方法で初回の処理プロジェクトを提供することに焦点を当てます。
- h) Pix4D のエキスパートに何でも質問できる個人相談時間*を設けています。
- i) 選択する時間帯または複数の時間帯でのサポート：サブスクリプションの購入時に、Pix4D の対応状況に応じて、選択する時間帯または複数の時間帯でのエンタープライズサポートの提供をリクエストすることができます。追加料金のお支払いが必要になる場合があります。

j) WhatsApp チャンネルを用いてサポートリクエストを作成できます。

* 個別に状況に応じて合意し定める。

6. 免責事項

- 6.1. お客様にエンタープライズサポートを提供する Pix4D の義務は、お客様がサポート提供品を適切に使用し、一般利用規約および EULA（該当する場合）を完全に遵守することを条件とします。
- 6.2. さらに、Pix4D は、次に起因してサポートを必要とするインシデントが発生した場合、エンタープライズサポートを提供する義務を負わないものとします。
 - (a) お客様がシステム要件の範囲内でサポート提供品を操作していない、
 - (b) お客様、お客様の認定ユーザー、または第三者がサポート提供品を変更または変更を試みる、
 - (c) Pix4D が推奨する操作や指示をお客様が実施しなかった、または拒否した場合。
- 6.3. Pix4D は、特定のエンタープライズサポートのリクエストを解決すること、またはその解決策がお客様の要件や期待を満たすことを保証するものではありません。エンタープライズサポートのリクエストが解決に至らない場合、Pix4D はお客様に当該インシデントが解決できないことを通知し、該当する場合は回避策または行動計画を提供します。
- 6.4. お客様のエンタープライズサポートのリクエストに応じて Pix4D が推奨する特定の操作は、お客様のデータの完全性を損なう可能性があります。お客様は、常にデータの適切なバックアップを取る必要があることを認識するものとします。Pix4D は理由の如何を問わず、データの完全性が損なわれた場合、または損失した場合、一切の責任を負わないものとします。