

## 追加条項 – プレミアムサポート (ATPS) Pix4D お客様向けお客様一般利用規約

本追加条項 – プレミアムサポート (以下「**ATPS**」といいます) は、お客様が Pix4D の営業チーム (pix4d.com/contact) に連絡し、弊社のプレミアム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 ATPS は、お客様の Pix4D のプレミアム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 お客様向け一般利用規約 (以下「**一般利用規約**」といいます) の一部を構成し、これを補完するものです。

本条項で定義されていない限り、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. プレミアムサポートサービスは、特定の製品 (ソフトウェア等) のみをサポートします (以下、「**サポート提供品**」といいます)。 サポート提供品の詳細につきましては、<https://www.pix4d.com/contact> にて弊社の営業チームまでお問い合わせください。
- 1.3. お客様が当プレミアムサポートのサブスクリプションの購入を行った場合、弊社は、見積書および/または請求書に明示的に記載されたサポート提供品について、本 ATPS に記載された様式に従い、プレミアム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

プレミアム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. 様式

プレミアムサポートは、以下の様式に従って、弊社によって提供されます。

- (a) プレミアムサポートは、サポート提供品の最新バージョンに限定されます。
- (b) プレミアムサポートは、以下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**」といいます)、午前 9 時から午後 5 時まで (CET/CEST)
  - (ii) 営業日には、公的な祝祭日は含まれません。
- (c) プレミアムサポートのリクエストはすべて、Pix4D のチケットシステムへ送信してください (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?> からオンラインで行うことができます)。
- (d) Pix4D は、プレミアムサポートのリクエストを受領すると、以下を行います。
  - (i) プレミアム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提供します。
  - (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. プレミアム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**」といいます）。
- 4.2. 以下の表は、プレミアム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         | 4時間**     |
| 重要         | 深刻な影響を及ぼす一部のサービスが喪失し、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 | クライアントの業務に影響はありませんが、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、問題に対する真の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ち時間を除いて測定されます。

- 4.3. Pix4D は、お客様のプレミアムサポー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 プレミアムサポートには、以下のサービスが含まれます。

- 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>
- 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。
- 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。
- 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合わせたカスタマイズ製品ドキュメントを必要とする場合、追加料金をお支払いいただくことで、Pix4D がこれを提供いたします。
- 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。このような場合、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。
- 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：
  - お客様が直面している Pix4D に関するあらゆる問題を解決するための、Pix4D 内部の担当窓口です。

- ii) お客様が Pix4D のソリューションを最も適切かつ迅速に導入できるよう、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、活動のワークフローの計画、定期的なチェック、その他共同会議で定義される取り組みが含まれます。
- g) 選択する時間帯または複数の時間帯におけるサポート：サブスクリプションの購入時に、Pix4D の稼働状況に応じて、選択する時間帯または複数の時間帯でのプレミアム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。

## 6. 免責事項

- 6.1. お客様へプレミアム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前提としています。
- 6.2. また、Pix4D は、以下に起因してサポートを必要とする事象が発生した場合においては、プレミアム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、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、特定のプレミアムサポートのリクエストを解決すること、またはその解決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。プレミアムサポートのリクエストの解決に至らない場合、Pix4D はお客様に当該事象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. お客様のプレミアム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、お客様の日付の完全性を損なう可能性があります。お客様は、常にお客様のデータの適切なバックアップを提供す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。