



Avid Technology, Inc.
75 Network Drive
Burlington, MA 01830 USA

Avid Technology International B.V.
Carmanhall Road
Sandyford Industrial Estate
Dublin 18, Ireland

Avid Technology KK
〒107-0052
東京都港区赤坂 2-11-7
ATT 新館ビル 4F

Avid Advantage サポートプランの説明 Elite

Elite はすべてのプロフェッショナルおよびメディアエンタープライズ製品でご利用いただけるミッションクリティカルなサービスです。このサポートプランには以下が含まれます。

a) 情報サービス

(www.avid.com/support にある) Avid のオンラインナレッジベースと製品フォーラムに24 時間365 日いつでもアクセスできます。セキュリティ保護のため、これらを利用するユーザーには製品登録または安全なログイン、あるいはその両方が求められる場合があります。また、フォーラムの使用はAvid のコミュニティ交流に関する利用規約および実施ガイドラインに従います(この文書は <http://community.avid.com/forums/terms.aspx> にあります)。定期メンテナンス時やウェブサイトの更新中は利用が制限される場合があります。

b) 技術サポート

技術サポートは、Webケース作成によって24 時間365 日利用できます。ウェブケースログインは、重大でない問題についてサポートに問い合わせる方法として望ましい形態です。Avid は、ログに記録されたすべてのリクエストについて1 時間の対応時間目標を達成するため、商業的に妥当な努力を払います。

「対応」とは、サポートリクエストに対してAvid が何らかのアクションを開始することを意味します。Avid によって提供されるサービスは、Avid が検証済みのハードウェアとソフトウェアに限定されます。

「重大な問題」とは、お客様の業務遂行に重大な影響を与える問題が発生していて、許容できる代替手段がない状況を意味します。

重大な問題については、電話によるサポートを24 時間365 日受け付けています。Elite サポートプランでは、最高優先度キューイングが行われます。「最高優先度」とは、その電話が同優先度の電話を除くすべての先着電話よりも先に応答されることを意味します。Avid は、これらの電話に1 時間以内に対処するため、商業的に妥当な努力を払います。

お客様が上記の利用条件に適切に従わない場合、Avid は電話サポートの受け付けを一時的に中止する、または利用時間帯を変更する権利を有します。

通常の営業時間[月～金曜日: Avid コンタクト センターの現地時間で10:00-18:00 (祝日、年末年始を除く)] -外の技術サポートは英語で行われます。

c) ソフトウェアパッチおよびアップデート

ソフトウェアのパッチやアップデートがAvid から提供されることがあります。「アップデート」は、メンテナンスリリースまたはソフトウェア機能のリリース(これは「ソフトウェアアップグレード」

とも呼びます)を意味します。該当する場合は、お客様固有のバグフィックス(以下「バグフィックス」と呼びます)も配布されることがあります。バグフィックスについては限定的なテストしか行われておらず、配布されるのはそれを適用することで解決する特定の問題が発生しているお客様のみです。Avidは自己の判断で、自由にダウンロード可能なソフトウェアパッチ、バグフィックス、またはアップデートをwww.avid.comで公開する場合があります。

このプランに含まれるのは、現在出荷中のソフトウェアリリースに対するソフトウェアパッチとアップデートのみです。過去のリリースは提供されません。過去のソフトウェアアップデートの購入について、お客様は返金またはクレジットを受ける資格はありません。ソフトウェアアップデートに関する権利は、サポートプランの解約または期限切れによって消滅します。

d) プロフェッショナルサービス、トレーニングサービス、ハードウェア/ソフトウェア/サードパーティ製品の必要な追加アップグレード、パッチまたはアップデートのインストールは、ソフトウェアパッチまたはアップデートには付属しません。そのような追加のアップグレードやサービスはすべて別途ご購入いただく必要があります。

e)ハードウェア保証

Eliteサポートプランでは、ハードウェアの先出し交換を追加料金無しでご利用いただけます。

お客様には、返送された故障部品をAvidが受け取る前に交換部品が出荷されます。Eliteサポートプランの場合、Avidは倉庫から翌営業日に交換部品を発送するため、商業的に妥当な努力を払います。

交換部品のリクエストが当日営業時間内に「受領された」とみなされるには、(Avid倉庫の所在地の)現地時間で午後3時までAvidがリクエストを受け取る必要があります。地理的位置や税関の制限によって配送が遅延することがあり、そのような場合はAvidが問題を認識した後直ちにお知らせします。お客様への交換部品の出荷から21日以内(以下「返送期間」と呼びます)に故障部品が返送されなかった場合、Avidからお客様に交換部品の代金が販売価格で請求されます。

返送期間外に返送された部品はAvidの自己裁量でクレジットされますが、Avidが合意した場合、このクレジットは全額請求されないことがあります。Avidは、交換部品に関連する未払いの請求書がある場合、部品の先出し出荷を一時停止する権利を有します。

お客様からAvidへの部品の返送は、必ずAvidカスタマーサポートが故障を確認した後に行ってください。この確認をせずにお客様が部品を返送し、その部品に故障が見つからなかった場合、Avidは輸送料、取扱手数料、診断費用をAvidの現行料率(ご要望により提供可能)でお客様に請求する権利を有します。

Avidは、使用期間が5年を超える製品について、このプランからハードウェア先出し交換を除去する権利を有します。故障時の個別修理オプションまたは買い換えオプションを追加料金でご利用いただける場合があります。

f)エスカレーションプロセス

Avidでは妥当な期間内に解決できないすべてのサポート案件について、業界標準のエスカレーションプロセスを採用しています。このプロセスでは、経過時間と問題の深刻度に基づいて、より高度なリソースおよび技術サポートが提供されます。

Avid ではまた、深刻度/優先度のエスカレーションマトリックスを使用してあらゆるエスカレーションへの適切な対応を決定しており、問題の深刻度レベルはAvid が単独で決定する権利を有しています。Avid はお客様からのフィードバックを活用してすべてのエスカレーションの適切な優先度を設定し、適切な対応レベルの決定に役立てるとともに、エスカレーションの状況をお客様とAvid 両者の上級幹部に連絡します。

g) リモート接続

Avid のグローバルサポートセンターからリモートコンソールアクセスと診断ツールを使用してお客様にリモートサポートが提供されます。診断とトラブルシューティングのプロセスを手助けするため、お客様にはAvid 機器へのリモートアクセスを可能にさせていただく必要があります。Avid の技術サポート担当者が安全なツールを使用して多くの製品のユーザーインターフェースに直接アクセスし、技術的な問題をテストおよび解決します。お客様がサポート対象機器へのリモートアクセスを提供できなかった場合、またはリモート アクセスの提供に応じなかった場合、Avid はすべてのサポート契約においてサポートの難航に伴う追加料金をAvid の現行料率(ご要望により提供可能) で請求する権利を有します。この追加料金はお客様にオンサイトサポートを受ける資格を与えるものではありません。

h) カスタマーチャンピオン(Avid の独自裁量により付加)

高価な年間サポートを契約されているお客様には、Avid の独自裁量にてカスタマーチャンピオンが割り当てられることがあります。年間サポート価格のしきい値は予告なく変更されることがあり、契約の販売時に確認する必要があります。

カスタマー チャンピオンはお客様の施設、システム、およびワークフローについての技術的知識を有しており、お客様が常にベストプラクティス情報や診断を含む事前サポート-ツールおよび製品のテクニカルアラートにアクセスできるようにします。カスタマーチャンピオンは Avid 内におけるお客様の支持者として活動し、他の Avid 技術担当者の支援を得ながら問題をタイムリーに解決へと導きます。カスタマーチャンピオンはまた、製品エンジニアリング部門にお客様の問題に関する直接のフィードバックも提供します。**カスタマーチャンピオンは一部の地域ではご利用いただけません。利用可能な地域は Avid の裁量で決定されます。**

i) オンサイトサポートは含まれない

オンサイトサポートはオプションであり、サービスの提供時にAvid の現行料率(ご要望により提供可能) で移動時間および経費とともに請求されます。この請求は1 日単位であり、時間単位にすることはできません(リクエストに先立って契約により合意されている場合は除く)。「1日」は9 時間以内の現場滞在時間と定義されており、食事などの適切な休憩時間を含みます(現地の労働法が適用されます)。

Avid は、Elite 契約の対象となるすべてのAvid 製品について、お客様からのオンサイトサポートのリクエストに対して4 営業日以内に人員を派遣するため、妥当な努力を払います。オンサイトサポートは一部の地域ではご利用いただけません。利用可能な地域はAvidの裁量で決定されます。

オンサイトサポートサービスの料金は返金できません。Avid は、オンサイトサポートの方針および手順を予告なく変更する権利を有します。