

TÉRMINOS ADICIONALES – Soporte para empresas (ATES)

Términos y Condiciones Generales para Clientes de Pix4D

Estos Términos Adicionales - Soporte para empresas ("ATES", por sus siglas en inglés) le son aplicables en caso de que Usted haya adquirido y activado una Suscripción a Nuestros servicios de Soporte para Empresas, poniéndose en contacto con el equipo de ventas de Pix4D en pix4d.com/contact.

Los ATES forman parte integrante y complementan los Términos y Condiciones Generales para Clientes de Pix4D (los "**Términos Generales**"), en la medida en que establecen términos y condiciones específicos aplicables a Su Suscripción a los Servicios de Soporte para Empresas.

Salvo que se definan de otro modo en el presente documento, los términos en mayúsculas tendrán el significado establecido en los Términos Generales.

1. DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1. El Soporte para Empresas es una Suscripción específica que Pix4D le ofrece a Usted, dándole acceso a servicios de asistencia y soporte específicos, además del soporte estándar, en caso de preguntas, problemas o incidentes, relacionados con el funcionamiento y las operaciones de una Oferta.
- 1.2. Tenga en cuenta que únicamente determinadas Ofertas (es decir, el Software) están sujetas a los servicios de Soporte para Empresas (las "**Ofertas con Soporte**"). Para obtener más información sobre las Ofertas con Soporte, póngase en contacto con Nuestro equipo de ventas en <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Si Usted se suscribe a Nuestro Soporte para Empresas, Nosotros le prestaremos servicios de Soporte para Empresas correspondientes a las Ofertas con Soporte que se indican expresamente en el Presupuesto y/o la Factura y de acuerdo con las modalidades descritas en los ATES.

2. DURACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN

Las Suscripciones de Soporte para Empresas no se renuevan automáticamente.

3. MODALIDADES

Nosotros nos encargaremos de prestar el Soporte para Empresas de acuerdo con las siguientes modalidades:

- (a) El Soporte para Empresas se limita a la versión más actual de las Ofertas con Soporte.
- (b) El Soporte para Empresas está disponible durante el siguiente horario:
 - (i) De lunes a viernes (los "**Días Hábiles**"), de 9 a 17 horas CET/CEST;
 - (ii) Los Días Hábiles no incluyen los días festivos oficiales.
- (c) Todas las solicitudes de Soporte para Empresas deben enviarse al sistema de tickets de Pix4D (disponible en línea en <https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new> haciendo clic en "Contactar con el soporte" en la cabecera.)
- (d) Tras la recepción de una solicitud de Soporte para Empresas, Pix4D:
 - (i) facilitará un número de seguimiento del caso para gestionar cada solicitud de Soporte para Empresas;
 - (ii) investigará con celeridad cualquier pregunta o problema relacionado con la(s) Oferta(s) con Soporte en cuestión, siempre que Usted facilite a Pix4D la información adecuada para contribuir a dicha investigación, incluyendo:
 - la naturaleza del problema, en particular cualquier información razonablemente necesaria para su diagnóstico y corrección;
 - la operación o serie de operaciones que se estaban realizando a través de la Oferta u Ofertas con Soporte cuando ocurrió el problema;
 - una descripción detallada del problema, su duración, así como los intentos realizados por Usted para resolver el problema.

4. TIEMPO DE RESPUESTA GARANTIZADO

- 4.1. Al enviar una solicitud de Soporte para Empresas, Usted deberá indicar el impacto estimado (crítico/grave/leve/solicitud de información) de la incidencia para Su empresa (el "**Impacto Empresarial**").
- 4.2. En la tabla siguiente se detallan los tiempos de respuesta garantizados que cabe esperar según el Impacto Empresarial de una

solicitud de Soporte para Empresas:

Tabla de tiempos de respuesta garantizados (durante el horario laboral)

Impacto empresarial	Descripción	Primer contacto del agente	Solución Workaround*
Crítico	Incidente muy visible que impide completamente operar	1 hora	6 horas**
Grave	Pérdida parcial del servicio con impacto severo. El Cliente puede seguir operando, pero las funciones básicas ya no están disponibles	2 horas	8 horas
Leve	Un problema con un impacto menor o escaso en las operaciones del Cliente causado por la pérdida de una funcionalidad no crítica	4 horas	12 horas
Solicitud de información	Sin impacto en las operaciones del Cliente, sino meramente necesidad de información	8 horas	24 horas

* Workaround es una solución temporal e implica que se precisa una solución real al problema. Pix4D se compromete con Usted a proporcionarle un plan de solución en caso de fallo del software.

** El análisis de un fallo por parte de Pix4D implica a menudo que Usted facilite datos para ser analizados. El tiempo de la solución workaround se mide excluyendo el tiempo transcurrido hasta que Usted facilite los datos solicitados.

- 4.3. Pix4D se reserva el derecho de reclasificar en cualquier momento el Impacto Empresarial de sus solicitudes de Soporte para Empresas si considera razonablemente que la clasificación es incorrecta.

5. OTROS SERVICIOS INCLUIDOS

5.1 El Soporte para Empresas Pix4D incluye los siguientes servicios:

- a) Documentación estándar del producto: Se trata de la documentación estándar del producto Pix4D disponible en la siguiente dirección <https://support.pix4d.com/hc/en-us>
- b) Comunidad Pix4D: La comunidad Pix4D: <https://community.pix4d.com/> es el foro público donde todos los usuarios de Pix4D pueden debatir sobre fotogrametría y cualquier otro tema relacionado con los productos Pix4D. También es el lugar donde los usuarios pueden enviar peticiones de características directamente a los equipos de producto de Pix4D.
- c) Tutoriales en video: Para facilitar la comprensión de piezas específicas de flujo de trabajo, Pix4D pone a su disposición clips cortos en <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>. Sin embargo, estos no pretenden sustituir a las formaciones específicas que ofrecen una comprensión integral de los softwares y flujos de trabajo.
- d) Documentación personalizada del producto: En caso de que necesite adaptar la documentación técnica estándar a sus necesidades específicas, Pix4D puede proporcionársela previo pago de una tarifa adicional.
- e) Soporte remoto en directo: En algunos casos, para agilizar la resolución de problemas, el agente de Pix4D o Usted pueden solicitar ver el problema en directo. En estos casos, un agente de Pix4D le pedirá permiso para conectarse a través de una plataforma de pantalla compartida por correo electrónico.
- f) Gestor de éxito del cliente específico: El Gestor de éxito del cliente asignado es:
 - i) el punto de contacto de referencia dentro de Pix4D para ayudarle en cualquier problema que tenga con Pix4D.
 - ii) Toma medidas proactivas para garantizar que Usted esté adoptando las soluciones Pix4D de la manera más productiva. Esto incluye, por ejemplo, sugerencias sobre formación, planificación del flujo de trabajo de actividades clave, comprobaciones periódicas de cuentas y usuarios, así como otras iniciativas que pueden definirse en una reunión conjunta en apoyo al uso de Pix4D.
- g) Un plan de integración personalizado para su equipo con el fin de garantizar que los nuevos usuarios se sientan cómodos con los nuevos productos, con un enfoque específico en la entrega de los primeros proyectos procesados de la manera más oportuna, precisa y eficaz.
- h) Un número* de horas de Consulta Personal donde podrá formular cualquier tipo de pregunta a un experto de Pix4D.
- i) Soporte para zonas horarias alternativas o múltiples: en el momento de la suscripción, Usted puede solicitar la entrega de su Soporte para Empresas en zonas horarias alternativas o múltiples según la disponibilidad de Pix4D. Puede aplicarse el pago de tarifas adicionales.
- j) Posibilidad de crear solicitudes de soporte con el canal WhatsApp.

* A convenir y definir caso por caso.

6. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

- 6.1. La obligación de Pix4D de prestarle Soporte para Empresas está supeditada al uso adecuado que Usted realice de las Ofertas con Soporte y al pleno cumplimiento de las Condiciones Generales y del EULA (cuando sea aplicable).
- 6.2. Además, Pix4D no tendrá ninguna obligación de proporcionar Soporte para Empresas en caso de que un incidente de soporte sea causado por:
 - (a) un fallo por su parte en el funcionamiento de la Oferta con Soporte dentro de los requisitos del sistema;
 - (b) cualquier modificación o intento de modificación de la Oferta con Soporte por parte de Usted, Sus Usuarios Autorizados o cualquier tercero, o
 - (c) Su fallo o negativa a implementar las operaciones recomendadas o instrucciones dadas por Pix4D.
- 6.3. Pix4D no garantiza la resolución de cualquier solicitud de Soporte para Empresas en particular o que dicha resolución cumpla con Sus requisitos o expectativas. Cuando no exista ninguna resolución a la solicitud de Soporte Empresarial, Pix4D le informará que el incidente no puede ser resuelto y le brindará una solución / un plan de acción cuando sea aplicable.
- 6.4. Ciertas operaciones recomendadas por Pix4D en respuesta a una solicitud de Soporte para Empresas pueden comprometer la integridad de Sus datos. Usted será consciente de que debe facilitar una copia de seguridad adecuada de sus datos en todo momento. Pix4D no asumirá ninguna responsabilidad en caso de daño o pérdida de la integridad de los datos por cualquier motivo.