

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ — Премиум-поддержка (ATPS) Pix4D — Общие условия для Клиентов

Настоящие Дополнительные условия для Премиум-поддержки (далее — **ATPS**) применяются к Вам в том случае, если Вы приобрели и активировали Подписку на наши услуги Премиум-поддержки через отдел продаж Pix4D по адресу pix4d.com/contact.

ATPS являются неотъемлемой частью Общих условий компании Pix4D для Клиентов (далее — **Общие условия**) и дополняют их в той части, в которой изложены конкретные положения, применимые к Вашей Подписке на услуги Премиум-поддержки.

При отсутствии в этом документе иных указаний термины, употребляемые в нем с заглавной буквы, имеют значение, закрепленное за ними в Общих условиях.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Премиум-поддержка — это специальная Подписка, предлагаемая Вам компанией Pix4D и предоставляющая доступ к целевому содействию и услугам поддержки в дополнение к Стандартной поддержке в случае возникновения вопросов, проблем или ошибок, связанных с функционированием и операциями Продукта.
- 1.2. Обратите внимание, что только некоторые Продукты (т. е. Программное обеспечение) поддерживают услуги Премиум-поддержки (далее — **Поддерживаемые продукты**). Для получения дополнительной информации о Поддерживаемых продуктах свяжитесь с Нашим отделом продаж по адресу <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Если Вы подпишетесь на Нашу Премиум-поддержку, мы предоставим Вам услуги Премиум-поддержки для Поддерживаемых продуктов, прямо указанных в Прайс-листе и/или Счете-фактуре, в соответствии с условиями ATPS.

2. СРОК ПОДПИСКИ

Подписки на Премиум-поддержку не продлеваются автоматически.

3. УСЛОВИЯ

Мы предоставляем Премиум-поддержку в соответствии со следующими условиями:

- (a) Премиум-поддержка ограничивается самой последней версией Поддерживаемых продуктов;
- (b) Премиум-поддержка доступна в следующие временные промежутки:
 - (i) понедельник — пятница (далее — **Рабочие дни**), с 9:00 до 17:00 по центральноевропейскому или центральноевропейскому летнему времени;
 - (ii) рабочие дни не включают официально установленные праздничные дни.
- (c) Все запросы на Премиум-поддержку должны быть отправлены в систему обработки заявок Pix4D (доступна онлайн по адресу <https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new>? путем нажатия кнопки «Связаться со службой поддержки» в заголовке окна);
- (d) После получения запроса на получение Премиум-поддержки компания Pix4D:
 - (i) предоставит номер отслеживания обращения для управления каждым запросом на получение Премиум-поддержки;
 - (ii) незамедлительно рассмотрит любые вопросы или проблемы, связанные с соответствующим Поддерживаемым продуктом, при условии, что Вы предоставите Pix4D достаточную информацию для содействия такому рассмотрению, к которой относятся следующие сведения:
 - характер проблемы, в особенности любая информация, обоснованно необходимая для диагностики и исправления;
 - осуществляемые с помощью Поддерживаемых продуктов операции, при выполнении которых возникла проблема;
 - подробное описание проблемы, ее продолжительность, а также любые предпринятые Вами меры для ее решения.

4. ГАРАНТИРОВАННОЕ ВРЕМЯ ОТВЕТА

- 4.1. При подаче запроса на получение Премиум-поддержки Вам необходимо указать предполагаемое влияние (критическое / значительное / незначительное / запрос информации), которое ошибка в работе оказывает на Ваш бизнес (далее — **Влияние на бизнес**).
- 4.2. В приведенной ниже таблице указано ожидаемое гарантированное время ответа в зависимости от указанного Влияния на бизнес в запросе на получение Премиум-поддержки:

Таблица гарантированного времени ответа (в течение рабочего дня).

Влияние на бизнес	Описание	Первый ответ на запрос	Временное решение *
Критическое	Чрезвычайно заметная ошибка, полностью мешающая работе.	1 час	4 часа **
Значительное	Частичная потеря функций с серьезным влиянием. Клиент по-прежнему может работать, но основные функции больше не доступны.	2 часа	8 часов
Незначительное	Проблема с второстепенным или незначительным влиянием на деятельность Клиента, вызванная потерей некритической функциональности.	4 часа	12 часов
Запрос информации	Потребность в получении информации без какого-либо влияния на деятельность Клиента.	8 часов	24 часа

* Временное решение не является окончательным и подразумевает, что необходимо полное решение проблемы. В случае возникновения ошибки в программном обеспечении компания Pix4D обязуется предоставить Вам соответствующий план решения.

** Анализ сбоя в работе компанией Pix4D часто предполагает получение от Вас данных для такого анализа. Срок предоставления временного решения измеряется без учета ожидания предоставления Вами запрошенных данных.

- 4.3. Компания Pix4D оставляет за собой право в любое время переклассифицировать Влияние на бизнес, указанное в Ваших запросах на получение Премиум-поддержки, если есть основания считать такую классификацию неверной.

5. ПРОЧИЕ ВКЛЮЧЕННЫЕ УСЛУГИ.

5.1 Премиум-поддержка Pix4D включает следующие услуги:

- a) Стандартная документация для Продукта: это стандартная документация для продуктов Pix4D, доступная по адресу <https://support.pix4d.com/hc/en-us>.
- b) Сообщество Pix4D: Pix4D сообщество <https://community.pix4d.com/> — это открытый форум, на котором все пользователи продуктами Pix4D могут обсуждать качество программ и любые другие вопросы, связанные с продуктами Pix4D. Это также место, где пользователи могут отправлять запросы на новые функции непосредственно Группам разработчиков продуктов Pix4D.
- c) Видеоинструкция: чтобы облегчить понимание конкретных частей в последовательности выполняемых действий, Pix4D предоставляет Вам короткие видеоролики по адресу <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>. Однако они не являются заменой специальных тренингов, которые обеспечивают полное понимание программного обеспечения и последовательностей выполняемых действий.
- d) Документация для Продукта под заказ: если Вам требуется адаптировать стандартную техническую документацию для определенных целей, Pix4D может это сделать за дополнительную плату.
- e) Удаленная поддержка в текущем режиме: в некоторых случаях представитель Pix4D или Вы можете запросить просмотр проблемы в текущем режиме, чтобы ускорить устранение неполадок. В таких случаях представитель Pix4D по электронной почте запросит разрешение на получение через платформу совместного использования экрана.
- f) Персональный менеджер по работе с клиентами: Назначенный Менеджер по работе с клиентами — это:

- i) контактное лицо в Pix4D, к которому Вы обращаетесь по любым вопросам, связанным с Pix4D;
 - ii) заблаговременно принимает меры, чтобы Вы могли быстро и правильно внедрять решения Pix4D. К ним относятся, например, предложения по обучению, планирование рабочего процесса, регулярные проверки и другие инициативы, определяемые на совместной встрече.
- г) Поддержка в другом или нескольких часовых поясах: во время действия Подписки Вы можете запросить предоставление Премиум-поддержки в другом или нескольких часовых поясах в зависимости от доступности Pix4D. За эту услугу может взиматься дополнительная плата.

6. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 6.1.** Обязательство компании Pix4D предоставить Вам Премиум-поддержку возможно только при условии надлежащего использования Вами Поддерживаемых продуктов и полного соблюдения Общих условий и Лицензионного соглашения с конечным пользователем (если применимо).
- 6.2.** Более того, компания Pix4D не обязана предоставлять Премиум-поддержку, если возникшая ошибка вызвана:
- (a) Вашим отказом от использования Поддерживаемого продукта в соответствии с системными требованиями;
 - (b) любой модификацией или попыткой проведения модификации Поддерживаемого продукта Вами, Вашими Авторизованными пользователями или любым третьим лицом; или
 - (c) Вашим отказом или нежеланием выполнять рекомендованные действия или инструкции Pix4D.
- 6.3.** Pix4D не дает никаких гарантий, что примет решение по какому-либо конкретному запросу на получение Премиум-поддержки или что такое решение будет соответствовать Вашим требованиям или ожиданиям. При отсутствии решения по запросу на получение Премиум-поддержки Pix4D сообщит Вам, что ошибка не может быть устранена, и предложит временное решение или план действий, если это применимо.
- 6.4.** Некоторые операции, рекомендованные Pix4D в ответ на запрос о получении Премиум-поддержки, могут поставить под угрозу сохранность Ваших данных. Помните, что необходимо всегда обеспечивать наличие соответствующей резервной копии Ваших данных. Компания Pix4D не несет никакой ответственности в случае повреждения или потери целостности данных по какой бы то ни было причине.