

## CONDIZIONI AGGIUNTIVE - Assistenza Enterprise (ATES) Condizioni generali per i clienti Pix4D

Le presenti Condizioni aggiuntive - Assistenza Enterprise ("**ATES**") si applicano all'Utente nel caso in cui abbia acquistato e attivato un Abbonamento ai nostri servizi di Assistenza Enterprise contattando il team commerciale di Pix4D alla pagina [pix4d.com/contact](https://pix4d.com/contact).

Le ATES costituiscono parte integrante e completano le Condizioni generali per i clienti Pix4D ("**Condizioni generali**"), dal momento che stabiliscano condizioni specifiche applicabili all'Abbonamento dell'Utente ai servizi di Assistenza Enterprise.

Se non diversamente definito nel presente documento, i termini in maiuscolo avranno il significato indicato nelle Condizioni generali.

---

### 1. DISPOSIZIONI GENERALI

- 1.1. L'Assistenza Enterprise è un Abbonamento specifico offerto da Pix4D all'Utente che consente di accedere a servizi di assistenza e supporto dedicati oltre all'assistenza standard in caso di domande, problemi o incidenti legati al funzionamento e alle attività di un'Offerta.
- 1.2. Tenere presente che solo alcune Offerte (ad esempio, Software) consentono i servizi di Assistenza Enterprise ("**Offerte supportate**"). Per ulteriori informazioni sulle Offerte supportate, contattare il Nostro team commerciale alla pagina <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Se l'Utente si abbona alla Nostra Assistenza Enterprise, forniremo i servizi di Assistenza Enterprise per le Offerte supportate espressamente indicate nel Preventivo e/o nella Fattura e secondo le modalità descritte nelle ATES.

### 2. PERIODO DI VALIDITÀ DELL'ABBONAMENTO

Gli Abbonamenti di Assistenza Enterprise non si rinnovano automaticamente.

### 3. MODALITÀ

Forniremo l'Assistenza Enterprise secondo le seguenti modalità:

- (a) L'Assistenza Enterprise è limitata alla versione più recente delle Offerte supportate.
- (b) L'Assistenza Enterprise è disponibile secondo il seguente programma:
  - (i) Dal lunedì al venerdì ("**Giorni lavorativi**"), dalle 09:00 alle 17:00 CET/CEST;
  - (ii) I Giorni lavorativi non includono i giorni festivi ufficiali.
- (c) Tutte le richieste di Assistenza Enterprise devono essere inviate al sistema di ticketing di Pix4D (disponibile online all'indirizzo <https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new> facendo clic su "Contact support" (Contatta l'assistenza) nell'intestazione.).
- (d) Al ricevimento di una richiesta di Assistenza Enterprise, Pix4D:
  - (i) fornirà un numero di tracking specifico per gestire ogni richiesta di Assistenza Enterprise;
  - (ii) esaminerà tempestivamente eventuali domande o problemi relativi alle Offerte supportate interessate, a condizione che l'Utente abbia fornito informazioni adeguate a Pix4D per agevolare tale esame, tra cui:
    - la natura del problema; in particolare le informazioni ragionevolmente necessarie per la diagnosi e la soluzione;
    - l'attività o la serie di attività eseguite tramite una o più Offerte supportate quando si è verificato il problema;
    - una descrizione dettagliata del problema, la sua durata e tutti i tentativi effettuati dall'Utente per risolverlo.

#### 4. TEMPO DI RISPOSTA GARANTITO

- 4.1. Quando invia una richiesta di Assistenza Enterprise, l'Utente deve indicare l'impatto stimato (Critico/Di grossa portata/Di lieve portata/Richiesta di informazioni) dell'incidente sulla Sua azienda ("**Impatto aziendale**").
- 4.2. La tabella riportata di seguito illustra in dettaglio i tempi di risposta garantiti che possono essere previsti per una richiesta di Assistenza Enterprise in base all'Impatto aziendale:

**Tabella dei tempi di risposta garantiti (durante l'orario di apertura)**

Impatto aziendale	Descrizione	Primo contatto dell'agente	Soluzione alternativa*
Critico	Incidente molto evidente, che impedisce l'intera attività	1 ora	6 ore**
Di grossa portata	Perdita parziale di servizio con impatto grave. Il Client può ancora funzionare, ma le funzionalità di base non sono più disponibili	2 ore	8 ore
Di lieve portata	Problema con un impatto minimo o ridotto sulle attività del Client causato dalla perdita di una funzionalità non critica	4 ore	12 ore
Richiesta di informazioni	Non vi è alcun impatto sull'attività del Client, ma solo la necessità di informazioni	8 ore	24 ore

\* La soluzione alternativa è una correzione temporanea e implica la necessità di trovare una reale soluzione al problema. Pix4D si impegna a fornire un piano risolutivo in caso di bug del software.

\*\* L'analisi di un guasto da parte di Pix4D spesso implica l'invio di dati da analizzare da parte dell'Utente. Il tempo della soluzione alternativa viene misurato escludendo il tempo trascorso in attesa dell'invio dei dati richiesti da parte dell'Utente.

- 4.3. Pix4D si riserva il diritto di riclassificare l'Impatto aziendale delle richieste di Assistenza Enterprise dell'Utente in qualsiasi momento, se ritiene che la classificazione sia ragionevolmente errata.

#### 5. ALTRI SERVIZI INCLUSI

5.1 L'Assistenza Enterprise di Pix4D include i seguenti servizi:

- a) Documentazione standard del prodotto: si tratta della documentazione standard del prodotto Pix4D disponibile al seguente indirizzo <https://support.pix4d.com/hc/en-us>
- b) Comunità di Pix4D: La comunità di Pix4D <https://community.pix4d.com/> è il forum pubblico in cui tutti gli utenti di Pix4D possono discutere di fotogrammetria e di qualsiasi altro argomento relativo ai prodotti Pix4D. È anche il luogo in cui gli utenti possono inviare le richieste di funzionalità direttamente ai team di prodotto di Pix4D.
- c) Tutorial video: per facilitare la comprensione di parti specifiche del flusso di lavoro, Pix4D mette a disposizione brevi clip all'indirizzo <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>. Tuttavia, non sono destinati a sostituire corsi di formazione specifici che forniscono una comprensione completa dei software e dei flussi di lavoro.
- d) Documentazione personalizzata sui prodotti: nel caso in cui l'Utente abbia la necessità di adattare la documentazione tecnica standard alle Sue esigenze specifiche, Pix4D può consegnarla dietro pagamento di costi aggiuntivi.
- e) Assistenza live da remoto: in alcuni casi, per velocizzare la risoluzione dei problemi, l'agente di Pix4D o l'Utente può richiedere di visualizzare il problema in tempo reale. In questi casi, l'agente di Pix4D chiederà l'autorizzazione per connettersi tramite una piattaforma di condivisione dello schermo tramite e-mail.
- f) Manager di successo dedicato: il Manager di successo dedicato assegnato:
  - i) è il referente di contatto all'interno di Pix4D per assistere l'Utente nel caso di qualsiasi problema relativo a Pix4D.
  - ii) intraprende azioni proattive per garantire che le soluzioni Pix4D vengano adottate nel modo più produttivo, ad esempio tramite suggerimenti sulla formazione, la pianificazione del flusso di lavoro delle attività, controlli regolari di account e utenti e altre iniziative che possono essere definite in una riunione congiunta per supportare l'utilizzo di Pix4D.
- g) Un programma di onboarding personalizzato per il Suo team per assicurare che i nuovi utenti abbiano acquistato familiarità con i nuovi prodotti con l'obiettivo specifico di fornire i primi progetti elaborati nel modo più puntuale, accurato ed efficace.

h) Una serie\* di ore di Consulenza Personale in cui è possibile porre qualsiasi tipo di domande ad un esperto di Pix4D.

i) Assistenza per fusi orari alternativi o multipli: al momento dell'abbonamento, l'Utente può richiedere la fornitura di Assistenza Enterprise per fusi orari alternativi o multipli in base alla disponibilità di Pix4D. Potrebbe essere applicabile il pagamento di costi aggiuntivi.

j) Possibilità di creare richieste di assistenza attraverso il canale di WhatsApp.

\* da concordare e definire caso per caso

## 6. ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ

- 6.1. L'obbligo di Pix4D di fornire l'Assistenza Enterprise all'Utente è subordinato al corretto utilizzo delle Offerte supportate e alla totale conformità alle Condizioni generali e all'EULA (ove applicabile) da parte dell'Utente.
- 6.2. Inoltre, Pix4D non sarà obbligata a fornire l'Assistenza Enterprise nel caso in cui un incidente sia causato da:
  - (a) mancato utilizzo dell'Offerta supportata da parte dell'Utente entro i requisiti di sistema;
  - (b) qualsiasi modifica o tentativo di modifica dell'Offerta supportata da parte dell'Utente, dei Suoi Utenti autorizzati o di terze parti, oppure
  - (c) la mancata attuazione o il rifiuto da parte dell'Utente di implementare le attività consigliate o le istruzioni fornite da Pix4D.
- 6.3. Pix4D non garantisce di risolvere nessuna particolare richiesta di Assistenza Enterprise o che tale risoluzione soddisferà i requisiti o le aspettative dell'Utente. In assenza di soluzione a una richiesta di Assistenza Enterprise, Pix4D informerà l'Utente che l'incidente non può essere risolto e fornirà una soluzione alternativa/un piano di azione, se del caso.
- 6.4. Alcune attività consigliate da Pix4D in risposta a una richiesta di Assistenza Enterprise potrebbero compromettere l'integrità dei dati dell'Utente. L'Utente è consapevole di dover effettuare sempre un backup adeguato dei propri dati. Pix4D non si assume alcuna responsabilità in caso di perdita o danni all'integrità dei dati per qualsiasi motivo.