

ZUSATZBEDINGUNGEN – Unternehmenssupport (ATES) Pix4D – Allgemeine Geschäftsbedingungen für Kunden

Diese Zusatzbedingungen – Unternehmenssupport (die „ATES“) finden auf Sie Anwendung, falls Sie ein Abonnement für unsere Unternehmenssupportleistungen gekauft haben und aktiviert haben, indem Sie das Pix4D-Vertriebsteam unter pix4d.com/contact kontaktiert haben.

Die ATES bilden einen integralen Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunden von Pix4D (die „**Allgemeinen Bedingungen**“) und ergänzen diese, insofern als sie spezifische Geschäftsbedingungen enthalten, die auf Ihr Abonnement der Unternehmenssupportleistungen anwendbar sind.

Sofem hierin nichts anderes festgelegt ist, haben die hier benutzten Begriffe die in den Allgemeinen Bedingungen festgelegte Bedeutung.

1. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- 1.1. Der Unternehmenssupport ist ein Ihnen von Pix4D angebotenes besonderes Abonnement, das Ihnen zusätzlich zum Standardsupport bei mit der Funktionsweise und dem Betrieb eines Angebots verbundenen Fragen, Problemen oder Vorfällen Zugriff auf spezielle Unterstützungs- und Supportleistungen bietet.
- 1.2. Bitte beachten Sie, dass nur bestimmte Angebote (d. h. Software) Unternehmenssupportleistungen unterliegen (die „**unterstützten Angebote**“). Weitere Informationen zu den unterstützten Angeboten erhalten Sie von unserem Vertriebsteam unter <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Falls Sie unseren Unternehmenssupport abonnieren, werden wir für Sie Unternehmenssupportleistungen für die in dem Kostenvoranschlag und/oder auf der Rechnung ausdrücklich genannten unterstützten Angebote erbringen, und zwar gemäß den in den ATES beschriebenen Modalitäten.

2. LAUFZEIT DES ABONNEMENTS

Abonnements für Unternehmenssupport verlängern sich nicht automatisch.

3. MODALITÄTEN

Unternehmenssupport wird von uns gemäß den folgenden Modalitäten erbracht:

- (a) Unternehmenssupport ist auf die jeweils aktuellste Version der unterstützten Angebote beschränkt.
- (b) Unternehmenssupport ist gemäß dem folgenden Zeitplan erhältlich:
 - (i) Montags bis freitags (die „**Werktage**“) von 9-17 Uhr MEZ/MESZ.
 - (ii) Offizielle öffentliche Feiertage sind keine Werktage.
- (c) Alle Unternehmenssupport-Anfragen sind über das Pix4D-Ticketing-System zu übermitteln (aufrufbar online unter <https://support.pix4d.com/hc/en-us/requests/new>, indem Sie in der Kopfzeile auf „Support kontaktieren“ klicken).
- (d) Pix4D wird auf Erhalt einer Unternehmenssupport-Anfrage hin:
 - (i) eine Fallnummer zur Verwaltung der jeweiligen Unternehmenssupport-Anfrage zuweisen;
 - (ii) alle Fragen oder Probleme in Bezug auf die betreffenden unterstützten Angebote umgehend untersuchen, vorausgesetzt, dass Sie Pix4D angemessene Informationen zur Verfügung stellen, um eine derartige Untersuchung zu unterstützen. Hierzu gehören:
 - die Beschaffenheit des Problems, insbesondere alle Informationen, die begründetermaßen für die Diagnose und Fehlerbehebung erforderlich sind;
 - die Operation oder Reihe von Operationen, die mittels der unterstützten Angebote ausgeführt wurden, als das Problem auftrat;
 - eine detaillierte Beschreibung des Problems, seiner Dauer sowie aller Versuche, die Sie zur Behebung des Problems unternommen haben.

4. GARANTIERTE REAKTIONSZEIT

- 4.1. Wenn Sie eine Unternehmenssupport-Anfrage übermitteln, haben Sie die geschätzten Auswirkungen (kritisch/hoch/gering/Bitte um Informationen), die der Vorfall für Ihr Geschäft hat, anzugeben (die „**geschäftlichen Auswirkungen**“).
- 4.2. Die folgende Tabelle zeigt, welche garantierten Reaktionszeiten je nach geschäftlichen Auswirkungen im Rahmen einer

Unternehmenssupport-Anfrage erwartet werden können:

Tabelle der garantierten Reaktionszeiten (während der Geschäftszeiten)

Geschäftliche Auswirkungen	Beschreibung	Erste Kontaktaufnahme durch einen Mitarbeiter	Behelfslösung*
Kritisch	Hochgradig sichtbarer Vorfall, der den Betrieb vollständig verhindert	1 Stunde	6 Stunden**
Hoch	Teilweiser Dienstaussfall mit schwerwiegenden Auswirkungen. Der Kunde kann zwar den Betrieb aufrechterhalten, aber grundlegende Funktionen stehen nicht mehr zur Verfügung.	2 Stunden	8 Stunden
Gering	Ein Problem mit untergeordneten bis geringen Auswirkungen auf den Betrieb des Kunden, das durch den Verlust einer nicht kritischen Funktion verursacht wurde	4 Stunden	12 Stunden
Bitte um Informationen	Keine Auswirkungen auf den Betrieb des Kunden, aber es werden Informationen benötigt	8 Stunden	24 Stunden

* Der Begriff Behelfslösung beschreibt eine vorübergehende Abhilfemaßnahme und beinhaltet, dass eine echte Lösung für das Problem benötigt wird. Pix4D verpflichtet sich dazu, Ihnen einen Plan für die Lösung im Falle eines Software-Fehlers zur Verfügung zu stellen.

** Die Fehleranalyse durch Pix4D erfordert häufig, dass Sie zu analysierende Daten zur Verfügung stellen. Die Zeit für die Bereitstellung der Behelfslösung bemisst sich ohne die Zeit, die mit Warten vergeht, während Sie die angeforderten Daten besorgen.

- 4.3. Pix4D behält sich das Recht vor, die geschäftlichen Auswirkungen Ihrer Unternehmenssupport-Anfragen jederzeit umzuklassifizieren, falls es begründetermaßen der Ansicht ist, dass die Einstufung nicht korrekt ist.

5. ANDERE ENTHALTENE LEISTUNGEN

5.1 Pix4D-Unternehmenssupport umfasst die folgenden Leistungen:

- a) Standard-Produktdokumentation: Dabei handelt es sich um die unter der Adresse <https://support.pix4d.com/hc/en-us> verfügbare Pix4D-Standard-Produktdokumentation.
- b) Pix4D-Community: Die Pix4D-Community (<https://community.pix4d.com/>) ist das öffentliche Forum, in dem alle Pix4D-Nutzer über Fotogrammetrie und andere mit Pix4D-Produkten verbundene Themen diskutieren können. Sie ist außerdem der Ort, an dem Nutzer Funktionswünsche direkt an die Pix4D-Produkteams übermitteln können.
- c) Video-Tutorials: Um das Verständnis bestimmter Teile von Arbeitsabläufen zu erleichtern, stellt Ihnen Pix4D unter <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials> Kurzvideos zur Verfügung. Diese dienen jedoch nicht als Ersatz für die jeweiligen Schulungen, die ein umfassendes Verständnis der Software und Arbeitsabläufe vermitteln.
- d) Individualisierte Produktdokumentation: Falls Sie eine Anpassung der technischen Standarddokumentation an Ihre konkreten Anforderungen benötigen, kann Pix4D diese gegen Zahlung zusätzlicher Gebühren zur Verfügung stellen.
- e) Live-Fernsupport: Um die Fehlererkennung und -behebung zu beschleunigen, können der Pix4D-Mitarbeiter oder Sie in einigen Fällen darum bitten, das Problem live zu sehen. In derartigen Fällen wird ein Pix4D-Mitarbeiter Sie per E-Mail um Erlaubnis bitten, sich mittels einer Screensharing-Plattform mit Ihnen zu vernetzen.
- f) Eigener Client Success Manager: Der zugewiesene Client Success Manager:
 - i) ist der Ansprechpartner innerhalb von Pix4D, der Ihnen bei allen Problemen hilft, die Sie mit Pix4D haben.
 - ii) wird vorausschauend tätig, um sicherzustellen, dass Sie die Pix4D-Lösungen auf die produktivste Weise anwenden. Dies umfasst beispielsweise Vorschläge für Schulungen, die Planung des Arbeitsablaufs von Aktivitäten, regelmäßige Konto- und Nutzerkontrollen und sonstige Initiativen, die im Rahmen einer gemeinsamen Sitzung festgelegt werden können, um die Nutzung von Pix4D zu unterstützen.
- g) Personalisierter Onboarding-Plan für Ihr Team, um sicherzustellen, dass neue Nutzer sich mit den neuen Produkten wohlfühlen, mit einem speziellen Fokus auf die Lieferung der ersten bearbeiteten Projekte auf zeitnaheste, präziseste und effektivste Weise.

- h) Eine Anzahl* von persönlichen Beratungsstunden, bei denen Sie einem Pix4D-Experten Fragen jeglicher Art stellen können.
- i) Support für andere oder mehrere Zeitzonen: Sie können zum Zeitpunkt des Abschlusses des Abonnements die Lieferung Ihres Unternehmenssupports, gemäß Pix4D-Verfügbarkeit, für andere oder mehrere Zeitzonen beantragen. Ggf. fallen hierfür zusätzliche Gebühren an.
- j) Die Möglichkeit, über einen WhatsApp-Kanal Supportanfragen zu erstellen.

* Auf Einzelfallbasis zu vereinbaren und festzulegen

6. DISCLAIMER

- 6.1. Pix4Ds Verpflichtung zur Erbringung von Unternehmenssupport an Sie ist von Ihrer ordnungsgemäßen Nutzung der unterstützten Angebote und Ihrer uneingeschränkten Einhaltung der Allgemeinen Bedingungen und der EULA (wann immer anwendbar) abhängig.
- 6.2. Darüber hinaus ist Pix4D nicht verpflichtet, Unternehmenssupport zu leisten, falls ein Supportvorfall durch Folgendes verursacht wurde:
 - (a) Ihr Versäumnis, die unterstützten Angebote im Rahmen der Systemanforderungen zu betreiben;
 - (b) eine Modifikation oder versuchte Modifikation der unterstützten Angebote durch Sie, Ihre autorisierten Nutzer oder einen Dritten, oder
 - (c) Ihr Versäumnis oder Ihre Weigerung, von Pix4D empfohlene Maßnahmen oder erteilte Anweisungen umzusetzen.
- 6.3. Pix4D übernimmt keine Gewähr, dass es eine bestimmte Unternehmenssupport-Anfrage lösen wird oder dass eine derartige Lösung Ihre Anforderungen oder Erwartungen erfüllt. Falls es keine Lösung für die Unternehmenssupport-Anfrage gibt, wird Pix4D Sie informieren, dass der Vorfall nicht lösbar ist, und Ihnen, soweit anwendbar, eine Behelfslösung/einen Aktionsplan übermitteln.
- 6.4. Bestimmte von Pix4D in Reaktion auf Ihre Unternehmenssupport-Anfrage empfohlene Maßnahmen können die Integrität Ihrer Daten beeinträchtigen. Sie müssen sich bewusst sein, dass Sie jederzeit für eine angemessene Sicherung Ihrer Daten sorgen müssen. Pix4D übernimmt keine Haftung im Falle einer Beeinträchtigung der Datenintegrität oder des Verlusts von Daten aus beliebigem Grund.