

TERMOS ADICIONAIS – Suporte Premium (ATPS)

Termos e condições gerais do cliente da Pix4D para Clientes

Estes Termos Adicionais – Suporte Premium (o "ATPS") se aplicam a Você no caso de Você ter comprado e ativado uma Assinatura de nossos serviços de Suporte Premium entrando em contato com a equipe de vendas da Pix4D em pix4d.com/contact.

O ATPS complementa e faz parte integral dos Termos e condições gerais para clientes da Pix4D (os "Termos Gerais"), na medida em que estabelece os termos e condições específicos aplicáveis à Sua Assinatura dos serviços de Suporte Premium.

A menos que definido de outra forma aqui, os termos que começam com letra maiúscula têm os significados estabelecidos nos Termos gerais.

1. DETERMINAÇÕES GERAIS

- 1.1. O Suporte Premium é uma Assinatura específica oferecida pela Pix4D a Você que dá acesso à assistência e a serviços de suporte dedicados, além do Suporte Padrão, em caso de dúvidas, problemas ou incidentes vinculados ao funcionamento e às operações de uma Oferta.
- 1.2. Observe que apenas algumas Ofertas (ou seja, Software) dão suporte para serviços de Suporte Premium (as "Ofertas com Suporte"). Para obter mais informações sobre as Ofertas com Suporte, entre em contato com a Nossa equipe de vendas em <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Se Você assinar Nosso Suporte Premium, Nós forneceremos a Você serviços de Suporte Premium para as Ofertas com Suporte explicitamente indicadas na Cotação e/ou na Fatura e de acordo com as modalidades descritas no ATPS.

2. PRAZO DA ASSINATURA

Assinaturas de Suporte Premium não são renovadas de modo automático.

3. MODALIDADES

O Suporte Premium será fornecido por Nós conforme as modalidades a seguir:

- (a) Suporte Premium está limitado à versão mais atual das Ofertas com Suporte
- (b) Suporte Premium está disponível durante os seguintes períodos:
 - (i) Segunda a sexta-feira (os "Dias Úteis"), das 9h às 17h CET/CEST;
 - (ii) Dias Úteis não incluem feriados públicos oficiais.
- (c) Todas as solicitações de Suporte Premium devem ser enviadas ao sistema de emissão de tíquetes da Pix4D (disponível online em <https://support.pix4d.com> clicando em "Falar com o suporte" no cabeçalho.).
- (d) Ao receber uma solicitação de Suporte Premium, a Pix4D vai:
 - (i) fornecer um número de rastreamento de caso para gerenciar cada solicitação de Suporte Premium;
 - (ii) investigar imediatamente qualquer dúvida ou problema relacionado às Ofertas com Suporte em questão, desde que Você entregue informações adequadas à Pix4D para ajudar nessa investigação, incluindo:
 - a natureza do problema, principalmente as informações razoavelmente necessárias para diagnóstico e correção,
 - a operação ou série de operações que estava sendo realizada por meio das Ofertas de Suporte quando o problema ocorreu;
 - uma descrição detalhada do problema, sua duração e todas as tentativas feitas por Você para resolvê-lo.

4. TEMPO DE RESPOSTA GARANTIDO

- 4.1. Ao enviar uma solicitação de Suporte Premium, Você deve indicar o impacto estimado (crítico/grande/pequeno/solicitação de informação) que o incidente tem para Seu negócio (o "Impacto ao Negócio").
- 4.2. A tabela abaixo detalha os tempos de resposta garantidos que podem ser esperados conforme o Impacto ao Negócio de uma

solicitação de Suporte Premium:

Tabela de tempo de resposta garantido (durante o horário comercial).

Impacto ao Negócio	Descrição	Primeiro Contato do Agente	Solução alternativa*
Crítico	Incidente de alta visibilidade que impede totalmente a operação	1 hora	4 horas**
Grande	Perda parcial de serviço com impacto grave. O Cliente ainda pode operar, mas funções básicas não estão mais disponíveis	2 horas	8 horas
Pequeno	Um problema com pouco ou nenhum impacto às operações do Cliente causado pela perda de funcionalidade não crítica	4 horas	12 horas
Solicitação de informação	Não há impacto à operação do Cliente, apenas necessidade de informação	8 horas	24 horas

* A solução alternativa é uma correção temporária e é preciso uma solução verdadeira para o problema. A Pix4D compromete-se a fornecer a Você um plano para a solução no caso de um bug de software.

** A análise da Pix4D de uma falha costuma implicar que Você forneça dados a serem analisados. O tempo para a solução alternativa é medido excluindo o tempo decorrido para Você fornecer os dados solicitados.

- 4.3. A Pix4D se reserva o direito de reclassificar o Impacto ao Negócio de suas solicitações de Suporte Premium a qualquer momento se acreditar razoavelmente que a classificação está incorreta.

5. **OUTROS SERVIÇOS INCLUÍDOS.**

5.1 O Suporte Premium da Pix4D inclui os seguintes serviços:

- a) Documentação padrão do produto: Essa é a documentação do produto Pix4D padrão disponível no seguinte endereço <https://support.pix4d.com/hc/en-us>
- b) Comunidade Pix4D: a comunidade Pix4D <https://community.pix4d.com/> é o fórum em que todos os usuários da Pix4D podem discutir fotogrametria e qualquer outro tópico relacionado a produtos Pix4D. Nessa comunidade, os usuários também podem enviar solicitações de recurso às Equipes do Produto da Pix4D.
- c) Tutorial em Vídeo: Para facilitar a compreensão de fluxos de trabalho específicos, a Pix4D disponibiliza a Você breves cliques em <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>. Contudo, eles não se destinam a substituir treinamentos específicos que proporcionam uma compreensão total do software e dos fluxos de trabalho.
- d) Documentação do Produto Personalizada: Caso Você precise adaptar a documentação técnica às Suas necessidades específicas, a Pix4D pode entregá-la mediante o pagamento de tarifas adicionais.
- e) Suporte remoto ao vivo: Em alguns casos, para tornar a resolução de problemas mais rápida, o agente da Pix4D ou Você pode solicitar ver o problema ao vivo. Nesses casos, o agente da Pix4D pedirá permissão para se conectar por uma plataforma de compartilhamento de tela por e-mail.
- f) Gerente de Sucesso do Cliente dedicado: O Gerente de Sucesso do Cliente atribuído é:
 - i) o ponto de contato de referência dentro da Pix4D para ajudar Você com qualquer problema com a Pix4D.
 - ii) ele age de modo proativo para garantir que Você esteja adotando a solução Pix4D mais adequada e mais rápida. Isso inclui, por exemplo, sugestões sobre treinamento, planejamento do fluxo de trabalho das atividades, verificações regulares e outras iniciativas que serão definidas em uma reunião conjunta.
- g) Suporte para fuso horário alternativo ou vários fusos horários: no momento da assinatura, Você pode solicitar que seu Suporte Premium seja prestado em um fuso horário alternativo ou em vários fusos horários conforme a disponibilidade da Pix4D. Poderão ser cobradas tarifas adicionais.

6. **ISENÇÕES**

- 6.1. A obrigação da Pix4D de fornecer Suporte Premium a Você depende do Seu uso adequado das Ofertas com Suporte e

conformidade integral com os Termos Gerais e o EULA (sempre que aplicável).

- 6.2. Principalmente, a Pix4D não terá nenhuma obrigação de fornecer Suporte Premium caso um incidente de suporte seja causado por:
- (a) falha Sua em operar a Oferta com Suporte conforme os requisitos dos sistemas;
 - (b) qualquer modificação ou tentativa de modificação da Oferta com Suporte de Sua parte, de parte de Usuários Autorizados ou qualquer terceiro; ou
 - (c) Sua falha ou recusa em implementar operações recomendadas ou instruções dadas pela Pix4D.
- 6.3. A Pix4D não oferece nenhuma garantia de que resolverá qualquer solicitação específica do Suporte Premium nem que a resolução atenderá Suas exigências ou expectativas. Quando não houver resolução à solicitação de Suporte Premium, a Pix4D informará Você de que o incidente não pode ser resolvido e fornecerá uma solução alternativa/plano de ação, quando aplicável.
- 6.4. Determinadas operações recomendadas pela Pix4D em resposta a uma solicitação de suporte Premium podem comprometer a integridade dos Seus dados. Você sempre deve fazer backup adequado dos Seus dados. A Pix4D não assume nenhuma responsabilidade em caso de prejuízo à integridade dos dados por qualquer motivo que seja.