

## TERMOS ADICIONAIS: Suporte Empresarial (ATES) Termos e Condições Gerais da Pix4D para Clientes

Estes Termos Adicionais: Suporte Empresarial ("ATES") se aplica a Você, caso tenha comprado e ativado uma Assinatura de nossos serviços de Suporte Empresarial com a equipe de vendas da Pix4D em [pix4d.com/contact](http://pix4d.com/contact).

Os ATES fazem parte e complementam os Termos e Condições Gerais da Pix4D para Clientes (os "**Termos Gerais**"), na medida em que estabelecem termos e condições específicos que se aplicam à Sua Assinatura do Serviço de Suporte Empresarial.

A menos que definido o contrário neste documento, os termos capitalizados devem ter seus significados definidos nos Termos Gerais.

---

### 1. PROVISÕES GERAIS

- 1.1. O Suporte Empresarial é uma Assinatura específica oferecida pela Pix4D para Você que oferece acesso a serviços de suporte e ajuda dedicados, que vão além do suporte padrão, em caso de dúvidas, problemas ou incidentes relacionados ao funcionamento e às operações de uma Oferta.
- 1.2. Observe que apenas determinadas Ofertas (Software) estão sujeitas aos serviços de Suporte Empresarial (as "**Ofertas com Suporte**"). Para obter mais informações sobre as Ofertas com Suporte, entre em contato com Nossa equipe de vendas em <https://www.pix4d.com/contact>.
- 1.3. Se Você se inscrever em Nosso Suporte Empresarial, Nós ofereceremos, para Você, serviços de Suporte Empresarial para as Ofertas com Suporte indicadas expressamente na Cotação e/ou Fatura e de acordo com as modalidades descritas nos ATES.

### 2. TERMO DE ASSINATURA

As Assinaturas de Suporte Empresarial não são renovadas automaticamente.

### 3. MODALIDADES

O Suporte Empresarial será fornecido por Nós de acordo com as seguintes modalidades:

- (a) O Suporte Empresarial se limita à versão mais atual das Ofertas com Suporte.
- (b) O Suporte Empresarial está disponível nos seguintes horários:
  - (i) Segunda a sexta-feira ("**Dias Úteis**"), das 9h às 17h CET/CEST;
  - (ii) Dias Úteis não incluem feriados oficiais.
- (c) Todas as solicitações de Suporte Empresarial devem ser enviadas para o sistema de registro de tickets da Pix4D (disponível on-line em <https://support.pix4d.com/hc/pt-br/requests/new> clicando em "Contatar Suporte" no cabeçalho).
- (d) Ao receber uma solicitação de Suporte Empresarial, a Pix4D:
  - (i) fornecerá um número para acompanhamento do caso para gerenciar cada solicitação de Suporte Empresarial;
  - (ii) investigará imediatamente quaisquer dúvidas ou problemas relacionados às Ofertas com Suporte, desde que Você forneça informações adequadas para a Pix4D ajudar você nessa investigação, incluindo:
    - a natureza do problema, particularmente qualquer informação razoável necessária para o diagnóstico e para a correção;
    - a operação ou a série de operações realizadas nas Ofertas com Suporte quando ocorreu o problema;
    - uma descrição detalhada do problema, sua duração e também quaisquer ações que Você realizou para tentar resolver o problema.

### 4. TEMPO DE RESPOSTA GARANTIDO

- 4.1. Ao enviar uma solicitação de Suporte Empresarial, Você deve indicar o impacto estimado (crítico/grave/leve/solicitação de informação) do incidente em Seu negócio ("**Impacto Comercial**").
- 4.2. A tabela abaixo detalha os tempos de resposta garantidos esperados de acordo com o Impacto Comercial da solicitação de

Suporte Empresarial:

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

Impacto Comercial	Descrição	Primeiro contato do Agente	Solução alternativa*
Crítico	Incidente com alta visibilidade que impede totalmente a operação	1 hora	6 horas**
Grave	Perda parcial do serviço com impacto grave. O Cliente ainda pode operar, mas as funções básicas não estão mais disponíveis	2 horas	8 horas
Leve	Um problema com impacto leve ou nenhum impacto nas operações do Cliente devido à perda de uma funcionalidade que não é essencial	4 horas	12 horas
Solicitação de informação	Não há impacto na operação do Cliente, mas ele deseja informações	8 horas	24 horas

\* A solução alternativa é uma correção temporária e implica que é necessária uma solução genuína para o problema. A Pix4D se compromete a fornecer para Você um plano para solução em caso de um bug no software.

\*\* A análise da Pix4D de uma falha, geralmente, implica que Você forneça os dados que devem ser analisados. O tempo da solução alternativa é medido excluindo o tempo em que estamos esperando que Você forneça os dados solicitados.

- 4.3. A Pix4D se reserva o direito de reclassificar o Impacto Comercial das Suas solicitações de Suporte Empresarial a qualquer momento, se ela acreditar, de forma razoável, que a classificação está incorreta.

## **5. OUTROS SERVIÇOS INCLUSOS**

5.1 O Suporte Empresarial da Pix4D inclui os seguintes serviços:

- a) Documentação de Produto Padrão: Esta é a documentação de produto padrão da Pix4D disponível no seguinte endereço <https://support.pix4d.com/hc/pt-br>
- b) Comunidade da Pix4D: Comunidade da Pix4D <https://community.pix4d.com/> é um fórum público em que todos os usuários da Pix4D podem discutir a fotogrametria e quaisquer outros tópicos relacionados aos produtos da Pix4D. Também é aqui que os usuários podem enviar solicitações de recurso diretamente para as Equipes de Produto da Pix4D.
- c) Tutoriais de vídeo: Para facilitar a compreensão de partes específicas de fluxo de trabalho, a Pix4D disponibiliza para Você alguns vídeos curtos em <https://support.pix4d.com/hc/en-us/articles/360032118251-Video-tutorials>. No entanto, esses vídeos não substituem treinamentos específicos que fornecem uma compreensão completa dos softwares e fluxos de trabalho.
- d) Documentação de Produto Personalizada: Caso Você solicite a adaptação da documentação técnica padrão para Suas necessidades específicas, a Pix4D pode fazer isso mediante o pagamento de taxas adicionais.
- e) Suporte remoto em tempo real: Em alguns casos, para acelerar a resolução do problema, o agente da Pix4D ou Você pode selecionar o acompanhamento em tempo real do problema. Nesses casos, um agente da Pix4D pedirá permissão (por e-mail) para se conectar usando uma plataforma de compartilhamento de tela.
- f) Gerente de Sucesso do Cliente Dedicado: O Gerente de Sucesso do Cliente atribuído:
  - i) é o ponto de contato de referência na Pix4D para ajudar Você em caso de problemas com a Pix4D.
  - ii) age de forma proativa para garantir que Você use as soluções da Pix4D da melhor forma possível. Isso inclui, por exemplo, sugestões de treinamento, planejamento do fluxo de trabalho das principais atividades, verificações regulares de conta e usuário e outras iniciativas que podem ser definidas em uma reunião conjunta para oferecer suporte ao uso da Pix4D.
- g) Um plano de integração personalizado para sua equipe para garantir que os novos usuários fiquem confortáveis com os novos produtos com foco específico na entrega dos primeiros projetos processados de forma mais oportuna, precisa e eficiente.
- h) Um número específico\* de horas de Consultoria Pessoal em que você tira suas dúvidas com um especialista da Pix4D.
- i) Suporte em diferentes fusos horários ou em fusos horários alternativos: No momento da assinatura, Você pode solicitar o Suporte Empresarial em diferentes fusos horários ou em fusos horários alternativos de acordo com a disponibilidade da Pix4D. Podem ser aplicadas taxas de pagamento adicionais.
- j) Possibilidade de criar solicitações de suporte no canal do WhatsApp.

\* acordado e definido em acordo com cada caso

## 6. ISENÇÕES DE RESPONSABILIDADE

- 6.1. A obrigação da Pix4D de fornecer Suporte Empresarial para Você depende do Seu uso correto das Ofertas com Suporte e da conformidade total com os Termos Gerais e o EULA (sempre que aplicável).
- 6.2. Além disso, a Pix4D não possui obrigação de oferecer o Suporte Empresarial caso um incidente de suporte seja causado:
  - (a) pela operação da Oferta com Suporte de acordo com os requisitos do sistema;
  - (b) por qualquer modificação, ou tentativa de modificação, da Oferta com Suporte realizada por Você, Seus Usuários Autorizados ou qualquer outro terceiro;
  - (c) pela falha ou recusa de implementação de operações recomendadas ou de instruções da Pix4D.
- 6.3. A Pix4D não garante que resolverá quaisquer solicitações específicas do Suporte Empresarial ou que as resoluções atenderão aos seus requisitos ou às suas expectativas. Quando não for possível resolver a solicitação de Suporte Empresarial, a Pix4D informará Você de que o incidente não pode ser resolvido e fornecerá uma alternativa/plano de ação quando aplicável.
- 6.4. Determinadas operações recomendadas pela Pix4D em resposta a uma solicitação de Suporte Empresarial podem comprometer a integridade de Seus dados. Você deve estar ciente de que sempre deve possuir o backup adequado de Seus dados. A Pix4D não assume a responsabilidade em caso de perda ou danos à integridade de dados.