

CONDICIONES DE SERVICIO EN LA NUBE DE VUSIONGROUP

En el presente documento se describen las condiciones de servicio del acceso a la plataforma en la nube y sus servicios asociados prestados por VusionGroup SA o cualquiera de sus afiliados al Cliente (en lo sucesivo, el «**Acuerdo de plataforma en la nube**»).

Nuestra plataforma en la nube permite a nuestros clientes supervisar y gestionar sus dispositivos IoT para aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del cliente.

Se puede acceder a nuestra plataforma en la nube desde cualquier lugar y en cualquier momento a través de una API o una interfaz web, y en la tienda con una aplicación móvil. Consulte a su representante de ventas para explorar las diferentes opciones según sus necesidades.

1. **Definiciones**

Los términos en mayúscula que no se hayan definido de otra manera previamente tendrán el significado establecido o referenciado en esta sección.

«**Actualizaciones de software**» hace referencia a una implementación formal de lanzamiento de software (i) que proporciona nuevas características o funcionalidades, (ii) que proporciona mejoras de características o funcionalidades, mejoras de fiabilidad y/o corrección de errores de la versión actual de los Servicios de Software.

«**Afiliado**» significa, cuando se utiliza con referencia a una persona especificada, cualquier otra persona que, directa o indirectamente, a través de uno o varios intermediarios, controla, está controlada por o está bajo control común con dicha persona especificada, donde «control» (incluidos los términos «controlar», «controlado por» y «bajo control común con») significará el poder directo o indirecto para dirigir o tener influencia sobre la dirección de la gestión y las políticas de una entidad, mediante la propiedad de más del cincuenta por ciento (50 %) del capital social o de los derechos de voto.

«**API**» hace referencia a la interfaz de programación de aplicaciones desarrollada y proporcionada por VusionGroup para permitir la interoperabilidad entre el Software y una o varias aplicaciones de software desarrolladas por o en nombre del Cliente, que se ejecuta en ordenadores u otros dispositivos electrónicos.

«**Captana**» hace referencia a los servicios específicos de Captana Cloud Software suscritos por el Cliente.

«**Causa de fuerza mayor**» hace referencia a un acontecimiento que (i) está fuera del control de una de las Partes, (ii) no pudo preverse en el momento de la firma del presente Acuerdo de plataforma en la nube y (iii) no pudo evitarse adoptando las medidas adecuadas. Por causa de fuerza mayor se entenderá guerra, incendio, disturbio, inundación, terremoto, tifón, epidemia u otra catástrofe natural, bloqueo, embargo o acto de autoridad gubernamental (por ejemplo, prohibición o restricción de la importación o exportación) que cumpla los criterios del punto (iii) anterior y excluirá las interrupciones del trabajo.

«**Cliente**» hace referencia a cualquier persona física o jurídica en una relación comercial con VusionGroup SA o sus afiliados que acuerda quedar vinculada por este Acuerdo de plataforma en la nube para la prestación de Servicios de Software.

«**Datos del Cliente**» hace referencia a la información introducida como entrada por el Cliente o producida como salida por el Software, basada en una consulta o ejecución específica iniciada por el Cliente, y que incluye todos los datos, información, materiales y entradas proporcionados por el Cliente a VusionGroup. Una vez introducidos, los Datos del Cliente solo podrán ser modificados o enmendados por Usuarios autorizados específicos designados por el Cliente, y dicha información o aplicación enmendada o modificada se seguirán considerando los Datos del Cliente. La salida de los servicios de Software de VusionGroup al Cliente forma parte de los Datos del Cliente y se considerará Información confidencial del Cliente.

«**Derechos de propiedad intelectual**» hace referencia a todos los derechos existentes en virtud de la ley de patentes, la ley de derechos de autor, la ley de secretos comerciales, la ley de marcas comerciales, la ley de competencia desleal, la ley de derechos de publicidad y cualquier otro derecho de propiedad, así como a todas las solicitudes, renovaciones, ampliaciones y restauraciones actuales y futuras en vigor y con efecto en todo el mundo.

«**Documentación**» hace referencia a la documentación textual y/o gráfica, ya sea en formato electrónico o impreso, que describe las características, las funciones y el funcionamiento de los servicios de Software, así como los materiales diseñados para facilitar el uso de los Servicios de Software que proporciona VusionGroup al Cliente de acuerdo con los términos de este Acuerdo de plataforma en la nube.

«**ESL**» significa etiqueta electrónica para estantes.

«**Información confidencial**» hace referencia a cualquier información y material físico no conocido o disponible para el público en general proporcionado por o relacionado con una Parte que cualquiera de las Partes (la «**Parte Divulgadora**») pueda revelar o confiar a la otra Parte oralmente o por escrito, que se haya identificado como confidencial y/o patentado o que, por la naturaleza de las circunstancias que rodean la divulgación, deba tratarse razonablemente como confidencial.

Esa información incluye, entre otros elementos, información relacionada con productos, servicios o tecnología de la Parte Divulgadora o la actividad empresarial de la Parte Divulgadora (incluidos, entre

otros elementos, software, programas informáticos, código, API, algoritmos, esquemas, conocimientos técnicos sobre datos, procesos, desarrollos, ideas, invenciones (patentables o no), copyrights, cualquier otro derecho de propiedad e información (registrados o no), nombres y experiencia de empleados y consultores, y otras actuaciones técnicas, financieras, planes de desarrollo de productos, previsiones, metodologías de establecimiento de precios, estrategias e información).

«**Inteligencia artificial**» o «**IA**» hace referencia al uso de tecnología de aprendizaje automático, software, automatización y algoritmos para realizar tareas, crear reglas o hacer predicciones, basándose en conjuntos de datos e instrucciones existentes.

«**Leyes y normativas de protección de datos**» hace referencia a todas las leyes y normativas aplicables al tratamiento de datos personales en virtud del presente Acuerdo de plataforma en la nube, incluidas las de la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y sus Estados miembros, Suiza y Reino Unido. Las leyes y normativas de protección de datos incluyen el RGPD.

«**Plan de soporte**» hace referencia a los servicios de soporte específicos que ofrece VusionGroup descritos en el Anexo A.

«**RGPD**» hace referencia al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, sobre la protección de las personas físicas con respecto al tratamiento de datos personales y sobre la libre circulación de dichos datos, que entró en vigor el 25 de mayo de 2018, incluyendo su aplicación o adopción en virtud de la legislación de Reino Unido.

«**Servicios de Software**» hace referencia al Software y las API desarrolladas por VusionGroup, los procesos patentados, cualquier dato de terceros, la documentación y los materiales suministrados por VusionGroup para proporcionar una solución basada en la nube.

«**Solución**» hace referencia a los IoT, el Software, la Documentación y los Servicios de software relacionados, el Plan de soporte y otros servicios (si procede) proporcionados por VusionGroup.

«**Usuario autorizado**» hace referencia a cualquier tienda y a cualquier empleado individual de dicha tienda del Cliente que acceda o utilice los servicios del Software únicamente en nombre y beneficio del Cliente y en el desarrollo de las operaciones comerciales del Cliente.

«**Vusion Cloud**» hace referencia a la oferta específica de servicios de Vusion Cloud Software suscrita por el Cliente.

2. Alcance

VusionGroup proporcionará al Cliente los Servicios de software y el Plan de soporte de acuerdo con la oferta de Vusion Cloud y el Plan de soporte suscrito por el Cliente.

3. Suscripción

De acuerdo con los términos y condiciones de este Acuerdo de plataforma en la nube, y únicamente durante el Periodo de vigencia, VusionGroup otorga al Cliente un derecho no exclusivo e intransferible:

(i) para acceder a las características y funciones de los Servicios de Software, exclusivamente por parte de Usuarios autorizados y exclusivamente según lo contemplado en el presente Acuerdo de plataforma en la nube;

(ii) para beneficiarse de un Plan de soporte;

(iii) para cargar los Datos del Cliente en los Servicios de Software de acuerdo con las recomendaciones de VusionGroup; y

(iv) para utilizar y realizar un número razonable de copias de la Documentación únicamente para el uso interno del Cliente en relación con el acceso y el uso de los Servicios de Software.

4. Periodo de vigencia

El Acuerdo de plataforma en la nube será efectivo en la Fecha de entrada en vigor y permanecerá vigente hasta el 31 de diciembre del mismo año (el «Periodo inicial»), a menos que las Partes acuerden lo contrario.

La «Fecha de entrada en vigor» se entenderá y se considerará dos (2) semanas después de una solicitud de apertura de la plataforma en la nube por parte del Cliente.

Este Acuerdo de plataforma en la nube se renovará automáticamente por periodos adicionales de un año (considerándose cada uno de ellos un «Periodo de renovación» y, colectivamente con el Periodo inicial, el «Periodo de vigencia»), a menos que una Parte notifique la rescisión por escrito con no menos de tres (3) meses de antelación al inicio del Periodo de renovación correspondiente o de conformidad con lo dispuesto en la Sección 4 («Periodo de vigencia»).

En caso de rescisión del contrato antes del vencimiento del Periodo inicial, VusionGroup tendrá derecho a cobrar todas las comisiones que se hubieran adeudado hasta el vencimiento del Periodo inicial o del Periodo de renovación.

Cualquier disposición de este Acuerdo de plataforma en la nube que, expresa o implícitamente, deba entrar en vigor o permanecer vigente en el momento de la rescisión o del vencimiento del presente Acuerdo de plataforma en la nube o con posterioridad al mismo, incluidas las Secciones 1, 9, 15, 18, 19 o 24, sobrevivirá a la rescisión de este Acuerdo de plataforma en la nube junto con cualquier término que, por su naturaleza, sobreviviera a dicha rescisión.

5. Obligaciones del Cliente

VusionGroup podrá permitir el acceso exclusivo a las tiendas para las que el Cliente haya adquirido acceso. Asimismo, el Cliente reconoce y acepta que será responsable de todos los actos y omisiones de los

Plantilla:	20032 Acuerdo de plataforma en la nube	2 / 15
Actualización:	V4 ES	
	Junio de 2025	

Usuarios autorizados, así como de cualquier acto u omisión de un Usuario autorizado que, de haber sido realizado por el Cliente, constituiría un incumplimiento de este Acuerdo de plataforma en la nube. El Cliente informará a todos los Usuarios autorizados de las disposiciones de este Acuerdo de plataforma en la nube que se apliquen al uso de los Servicios de Software por parte de dichos Usuarios autorizados y hará que los Usuarios autorizados cumplan dichas disposiciones.

El Cliente deberá asegurarse de cumplir todos los requisitos técnicos necesarios para permitir la apertura de las instancias en la nube para los Servicios de Software y el uso correcto de las API.

En caso de que el Cliente tenga conocimiento de que un tercero no autorizado ha obtenido una contraseña, el Cliente informará a VusionGroup de ello sin demoras injustificadas y cambiará inmediatamente la contraseña. El Cliente es el único responsable de la conexión a los Servicios de Software, incluida la conexión a Internet, para obtener, mantener y proteger sus conexiones de red y enlaces de telecomunicaciones desde sus sistemas hasta los centros de datos de VusionGroup, así como de todos los problemas, las condiciones, los retrasos, los fallos de entrega y cualquier otra pérdida o daño que surja en relación con las conexiones o enlaces de telecomunicaciones del Cliente o causado por Internet. Para permitir que VusionGroup proporcione servicios de Soporte, el Cliente debe proporcionar a VusionGroup todos los equipos necesarios, configurados y operativos, para la reparación remota de los dispositivos IoT (por ejemplo, acceso VPN o cualquier otro medio que permita a VusionGroup tomar el control de forma remota).

6. Medios de acceso a los servicios

VusionGroup podrá abrir el acceso a los Servicios de Software únicamente después de la aceptación por parte del Cliente de la oferta correspondiente realizada por VusionGroup. En la Fecha de entrada en vigor, o en cuanto sea razonablemente posible después de la misma, VusionGroup proporcionará al Cliente la información y los enlaces o las conexiones de red necesarios para permitir que el Cliente acceda a los Servicios de Software.

Para preservar la integridad de la Solución y la accesibilidad de las funcionalidades recientemente desarrolladas para el Cliente, todas las Actualizaciones de Software (incluidas las actualizaciones de software de IoT) se establecerán a criterio exclusivo de VusionGroup.

VusionGroup no proporciona el equipo para acceder a los Servicios de Software.

7. Servicios y disponibilidad

7.1 Servicios

VusionGroup proporcionará soporte para los Servicios de Software, de acuerdo con el Plan de soporte suscrito.

El Cliente entiende y acepta que los Servicios de Software o el Plan de soporte, o parte de ellos, pueden haber sido o estar siendo proporcionados, creados o mejorados utilizando tecnología de IA. VusionGroup garantiza que el uso de las tecnologías de IA se rige por directrices internas y que cualquier decisión crítica generada o asistida por la tecnología de IA está sujeta a la validación final de expertos humanos.

VusionGroup cumple con los estándares del mercado para la seguridad en la prestación de Servicios de Software, como pruebas de intrusión, auditorías de seguridad externas, etc.

El Cliente acepta que VusionGroup no controle la transferencia de datos, incluidos, entre otros, los Datos del Cliente, a través de instalaciones de telecomunicaciones, incluido Internet. VusionGroup no garantiza el funcionamiento seguro de los Servicios de Software ni que dichas tecnologías de seguridad puedan evitar interrupciones de los Servicios de Software por parte de terceros.

El Cliente será responsable de introducir los Datos del Cliente en los Servicios de Software y del mantenimiento de los Datos del Cliente proporcionados por él. Por la presente, el Cliente declara y garantiza a VusionGroup que los Datos del Cliente están libres de virus, troyanos y elementos comparables que puedan dañar los sistemas o el software utilizados por VusionGroup o sus subcontratistas para prestar los Servicios de Software.

7.2 Condiciones de disponibilidad de Vusion Cloud

«Disponibilidad» solo se aplica a los Servicios de Software y se calcula como el porcentaje de tiempo en el que:

- el Software ha recibido los datos del producto;
- la asociación de producto y dispositivo IoT ha sido recibida y procesada por el Software; y
- la interfaz gráfica es accesible a través de Internet.

Se garantiza una disponibilidad igual o superior a los niveles descritos en el gráfico siguiente. La disponibilidad se calculará por mes natural de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Total - no excluido - excluido}}{\text{Total - excluido}} \geq 99 \% *$$

*El cliente puede beneficiarse de un compromiso de Disponibilidad superior al suscribirse a una oferta de Plan de soporte.

Donde:

- «Total» es el número total de minutos en el mes natural especificado
- «No excluido» es el número de minutos de tiempo de inactividad no previsto

- «Excluido» es el «Tiempo de inactividad acordado» para el mantenimiento o la actualización por el cual, para lanzamientos o actualizaciones importantes, VusionGroup avisa previamente al Cliente de que los Servicios de Software no estarán disponibles. Todos los mantenimientos programados se notifican en nuestra página de estado. La disponibilidad se mide excluyendo los fallos de hardware (por ejemplo, pantalla rota), mecánica (por ejemplo, batería no enchufada) o conectividad (por ejemplo, dispositivo fuera de línea). Para cualquier mes natural parcial durante el que el Cliente se suscriba a los Servicios de Software, la Disponibilidad se calculará en función del mes natural completo y no solo se tendrá en cuenta la parte durante la que se suscribió el Cliente.

En caso de que VusionGroup no alcance el porcentaje de disponibilidad del sistema en un mes natural de acuerdo con el Plan de soporte de Vusion suscrito por el Cliente, el Cliente tendrá derecho a recibir un crédito igual al uno por ciento (1 %) de sus tarifas de suscripción por los Servicios de Software para ese mes, por cada uno por ciento (1 %) de compromiso de disponibilidad por el que SES-imagotag no alcance dicho nivel, hasta el cien por ciento (100 %) de las tarifas para ese mes. Este es el único recurso exclusivo que tiene el Cliente ante cualquier incumplimiento de esta garantía de nivel de servicio. Las reclamaciones relativas a esta garantía de nivel de servicio deben realizarse de buena fe y mediante la presentación de un caso de soporte en un plazo de diez (10) días laborables tras la finalización del periodo correspondiente.

7.3 Condiciones de disponibilidad y niveles de servicio de Captana

Se garantiza que la disponibilidad de la solución Captana alcanzará como mínimo el 99 % de media durante un mes natural. Todos los mantenimientos programados se notifican en la página de estado de Captana.

En caso de que Captana no alcance el noventa y nueve por ciento (99 %) de la disponibilidad del sistema durante un mes natural, el Cliente tendrá derecho a recibir un crédito igual al uno por ciento (1 %) de sus tarifas de suscripción por los Servicios de Software de Captana para ese mes, por cada uno por ciento (1 %) (o parte proporcional) por el que Captana no alcance dicho nivel, hasta el cien por ciento (100 %) de las tarifas para ese mes. Este es el único recurso exclusivo que tiene el Cliente ante cualquier incumplimiento de esta garantía de nivel de servicio. Las reclamaciones relativas a esta garantía de nivel de servicio deben realizarse de buena fe y mediante la presentación de un caso de soporte en un plazo de diez (10) días laborables tras la finalización del periodo correspondiente.

Además del compromiso de disponibilidad de Captana, los Servicios de Software de Captana se prestarán de acuerdo con los siguientes niveles de servicio:

- número máximo de imágenes analizadas por dispositivo y día por tienda: 12 imágenes;
- duración del almacenamiento de datos en la nube por tienda: 12 meses.

8. Restricciones de uso

8.1 Restricciones generales

El Cliente no podrá:

- (i) copiar o duplicar los Servicios de Software;
- (ii) descompilar, desensamblar, aplicar ingeniería inversa o intentar obtener o derivar de cualquier otro modo el código fuente a partir del cual se compila o interpreta cualquier componente de Software y API de los Servicios de Software, y el Cliente reconoce que nada de lo dispuesto en este Acuerdo de plataforma en la nube se interpretará como una concesión al Cliente de ningún derecho a obtener o utilizar dicho código fuente;
- (iii) distribuir o transferir de cualquier otro modo los Servicios de Software a terceros ni incorporar los Servicios de Software en ningún software, producto o tecnología;
- (iv) modificar los Servicios de Software, ni la Documentación, ni crear ningún producto derivado de cualquiera de los anteriores, salvo con el consentimiento previo por escrito de VusionGroup;
- (v) ceder, sublicenciar, vender, revender, arrendar, alquilar, transferir ni transmitir de ningún otro modo, ni pignorar como garantía ni gravar de ningún otro modo, parte o la totalidad de sus derechos en virtud de la Sección 3 «Suscripción»;
- (vi) cargar y/o utilizar datos, fuentes, imágenes y tipos de letra sin haber ejecutado previamente el acuerdo de licencia de usuario final correspondiente, si fuera necesario. En caso de que el Cliente desee añadir fuentes y tipos de letra no estándar a los Servicios de Software, deberá adquirir los derechos necesarios para utilizar dichas fuentes y tipos de letra;
- (vii) realizar ninguna prueba de seguridad de ningún tipo sin el consentimiento previo de VusionGroup, incluidas pruebas de intrusión e intentos de vulneración de la seguridad;
- (viii) utilizar ningún Servicio de Software que infrinja las leyes y reglamentos aplicables (incluidas, entre otras, las leyes de privacidad y propiedad intelectual aplicables);
- (ix) utilizar los Servicios de Software de cualquier manera o para cualquier propósito que infrinja, se apropie indebidamente o incumpla de cualquier otra manera cualquier derecho de propiedad intelectual u otro derecho de cualquier persona.

8.2 Limitaciones de uso de Vusion Cloud

Cada oferta de Vusion Cloud proporciona cuotas de uso, tal como se describe en la documentación de la oferta de Vusion Cloud. El Cliente se asegurará de que su uso de los Servicios de Software se corresponda con las cuotas aplicables a la oferta de Vusion Cloud suscrita. El incumplimiento de estas cuotas por parte del Cliente

permite a VusionGroup limitar la prestación de los Servicios de Software y el compromiso de Disponibilidad de VusionGroup no se aplicará hasta que el Cliente cumpla o haya obtenido un aumento de las cuotas aplicables.

8.3 Restricciones de buen uso de Captana

Cualquier material o conducta que, a criterio exclusivo de VusionGroup, infrinja la Política de buen uso de Captana (según se define a continuación) de cualquier manera, puede dar lugar a la limitación o suspensión de la solución Captana y de cualquier otro servicio prestado en virtud de este Acuerdo de plataforma en la nube o la eliminación de la cuenta del usuario con previo aviso.

El compromiso de Disponibilidad de Captana no se aplica en caso de incumplimiento por parte del Cliente de esta Política de buen uso. VusionGroup ha establecido límites que no deben superarse (la «Política de buen uso»):

- Llamadas a la API de datos/mes/tienda: 5000 llamadas
- Llamadas a la API analíticas/mes/tienda: 500 llamadas

9. Derechos reservados y propiedad de VusionGroup

Sin perjuicio de cualquier otra disposición del Acuerdo de plataforma en la nube, VusionGroup se reserva el derecho a utilizar y a conceder a terceros el derecho a utilizar los Servicios de Software, la Documentación y cualquier otro material o solución proporcionados por VusionGroup en virtud de este Acuerdo de plataforma en la nube para cualquier fin. El Cliente reconoce que no se concede ninguna licencia implícita en virtud de este Acuerdo de plataforma en la nube. Entre VusionGroup y el Cliente, VusionGroup conserva todos los derechos, títulos e intereses en los Servicios de software, la Documentación y cualquier otro material o solución proporcionados por VusionGroup en virtud de este Acuerdo de plataforma en la nube, incluidas sus copias en cualquier forma o soporte, ya sean conocidos o existentes o desarrollados en el futuro, e incluyendo además todas las metodologías de fijación de precios, modelos, programas, herramientas analíticas, algoritmos, herramientas de software, API y metodologías relacionadas, sus derechos de autor, patentes, secretos comerciales, marcas comerciales o nombres comerciales. Excepto en la medida en que se conceda en el presente documento, el Cliente no adquiere ningún derecho sobre lo anterior.

El original y cualquier copia de los Servicios de Software, realizadas por el Cliente, incluidas las traducciones, compilaciones, copias parciales, modificaciones y actualizaciones, son propiedad de VusionGroup. El Cliente no eliminará ningún aviso de propiedad, si lo hubiera, de los Servicios de Software u otra Documentación.

Cualquier derecho de propiedad intelectual relacionado con los Servicios de Software, o con las soluciones y materiales proporcionados en virtud del presente Acuerdo, seguirá siendo propiedad exclusiva de VusionGroup.

El cliente o cualquier usuario autorizado puede enviar o transmitir cualquier comunicación o material a VusionGroup por correo, correo electrónico, teléfono o de cualquier otro modo, sugiriendo o recomendando cambios en los Servicios de Software o en los Servicios de soporte, incluyendo, entre otros, nuevas características o funcionalidades relacionadas con ellos, o cualquier comentario, pregunta, sugerencia, idea, solicitud de mejora o similar (denominados en su conjunto «Comentarios»). Por la presente, el Cliente concede a VusionGroup un derecho perpetuo, irrevocable, libre de regalías y totalmente pagado para utilizar y explotar de cualquier forma cualquier Comentario, con cualquier finalidad, incluida la de mejorar y perfeccionar los Servicios de Software o los Servicios de soporte, aunque VusionGroup no está obligado a utilizar ningún Comentario.

10. Datos del cliente y derechos asociados

Durante el Periodo de vigencia, el Cliente concede a VusionGroup un derecho limitado, no exclusivo, no sublicenciable, no transferible de uso, copia, almacenamiento y visualización de los Datos del Cliente únicamente en la medida necesaria para prestar los Servicios de Software y el Plan de soporte al Cliente, incluidos los fines de archivado, copia de seguridad, duplicado, garantía de calidad, estadística y redundancia, siempre que dicho uso cumpla con los términos y condiciones de este Acuerdo de plataforma en la nube. VusionGroup no puede utilizar los Datos del Cliente sin el consentimiento previo del Cliente para ningún otro fin, excepto cuando se agregan con los datos de otros clientes donde la identificación de cualquier cliente particular no se puede determinar y se realiza con fines estadísticos, de mejora del soporte, de fiabilidad, de mejora del rendimiento y de control de calidad.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso específico de la solución Captana, el Cliente concede a VusionGroup un derecho exclusivo e irrevocable, limitado al Periodo de vigencia del Acuerdo, para utilizar, vender y/o distribuir los Datos derivados de la solución Captana. Los «Datos derivados» se definen como los datos resultantes del uso por parte del Cliente de los Servicios de Captana Cloud, como la falta de existencias, gamas y frente de producto. Los Datos derivados no se compartirán con los competidores del Cliente a menos que se agreguen y anonimicen. El Cliente entiende y acepta que la solución Captana utiliza las imágenes capturadas por la cámara Captana para entrenar su modelo de inteligencia artificial. El Cliente garantiza que ningún requisito legal del Cliente impedirá o impide que VusionGroup cumpla sus obligaciones contractuales en virtud de este Acuerdo

de plataforma en la nube de conformidad con las leyes y las normativas aplicables. Esto incluye, entre otros, garantizar que todos los datos personales sean recopilados, mantenidos y tratados por el Cliente y, cuando corresponda, transferidos a VusionGroup de conformidad con las leyes y normativas de protección de datos. El Cliente se cerciorará de disponer de todos los derechos, licencias y autorizaciones adecuados para recopilar, usar, gestionar almacenar, procesar y, cuando proceda, subprocesar los Datos del Cliente antes de transferir los Datos del Cliente a VusionGroup.

11. Protección de los Datos del Cliente

Entre VusionGroup y el Cliente, los Datos del Cliente son propiedad única y exclusiva del Cliente. Además de sus obligaciones de confidencialidad en virtud de la Sección 15 («Confidencialidad»), VusionGroup no utilizará, editará ni divulgará los Datos del Cliente sin el consentimiento del Cliente a ninguna parte que no sean sus Afiliados o al Cliente, o cuando lo exija la ley o la normativa.

VusionGroup hará los esfuerzos comercialmente razonables para mantener la seguridad e integridad de los Servicios de Software y los Datos del Cliente e informará al Cliente de cualquier tercero que requiera acceso a los Datos del Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente se compromete a mantener sus propias copias de seguridad de los Datos del Cliente separadas y aparte de cualquier otra que conserve o mantenga VusionGroup, y no dependerá de VusionGroup para dichas copias de seguridad.

Los registros técnicos se almacenan durante 30 días y solo están disponibles para los equipos de VusionGroup. El historial y los datos de uso (cronología de los dispositivos, cambios en los datos de los productos vinculados, etc.) se rastrean y están disponibles mediante API, incluida la posibilidad de exportar los datos. El historial y los datos de uso se almacenan durante 90 días.

Tras la rescisión o el vencimiento de este Acuerdo de plataforma en la nube, por cualquier motivo, y previa solicitud por escrito del Cliente, VusionGroup proporcionará al Cliente los Datos del Cliente en un plazo acordado mutuamente o destruirá dichos datos, según la preferencia del Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, VusionGroup podrá conservar una copia de los Datos del Cliente únicamente en la medida en que sea necesario para cumplir con la ley o la normativa, o de conformidad con los procedimientos de copia de seguridad electrónica automática de buena fe, siempre que dicha copia esté sujeta a una obligación de confidencialidad indefinida de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el presente documento hasta su devolución o destrucción.

12. Datos personales

Durante la ejecución del Acuerdo de plataforma en la nube, VusionGroup puede tratar Datos personales en nombre del Cliente. Las condiciones del acuerdo sobre tratamiento de datos («ATD») disponibles en <https://www.vusion.com/legal-knowledge-base/> se incorporarán por referencia al presente documento cuando se otorgue y se aplicarán en la medida en que VusionGroup trate los Datos personales, según se definen en el ATD.

13. Tarifas

En contraprestación por los derechos de acceso concedidos, el Cliente pagará a VusionGroup unas tarifas determinadas, de acuerdo con la lista de precios acordada entre las Partes. Estas tarifas incluyen la tarifa de acceso a los Servicios de software y al Plan de soporte suscrito, si los hubiera.

Cuatro (4) meses antes del final del Período inicial, VusionGroup podrá informar al Cliente de las tarifas revisadas aplicables al siguiente Período de renovación. Si esto ocurriera, el Cliente tendría derecho a rescindir el Acuerdo de plataforma en la nube en virtud de lo dispuesto en la Sección 4 («Período de vigencia»).

El Cliente será responsable del pago de cualquier impuesto de ventas, uso y otros impuestos aplicables, así como de todas las tasas de exportación e importación, aranceles y cargos similares aplicables (aparte de los impuestos basados en los ingresos de VusionGroup), y cualquier penalización e interés relacionado por la prestación de los Servicios de Software. El Cliente efectuará todos los pagos requeridos a VusionGroup sin retención de impuestos.

14. Facturación

Los Servicios de Software se facturarán al Cliente según el número de dispositivos IoT activos por tienda (número de dispositivos que han recibido una transmisión en el año en curso para ESL o número de puntos de acceso conectados). La primera factura se emitirá el primer día del mes siguiente a la primera activación del IoT y cubrirá la suscripción a los Servicios de Software hasta el final del año. A continuación, se emitirá una factura anual en enero para cada Período de renovación. Las tarifas de los Servicios de Software se actualizan mensualmente según el número de dispositivos IoT activos contados en el mes anterior, lo que podría aumentar las tarifas abonables si el Cliente alcanza el rango de precios superior según el número de dispositivos IoT activos en la tienda.

A menos que se acuerde lo contrario entre las Partes, los Servicios de soporte se facturarán por año natural a principios del mes siguiente a activación de los IoT y cubrirá los Servicios de soporte hasta que termine el año. A continuación, se emitirá una factura anual en enero para cada Período de renovación.

15. Pago

El Cliente pagará las facturas en un plazo de treinta (30) días a partir de la emisión de la factura por parte de VusionGroup.

Los pagos se realizarán en euros por transferencia bancaria.

En caso de que el Cliente no pague cualquier importe adeudado dentro del plazo establecido anteriormente, ya sea en relación con este Acuerdo de plataforma en la nube o con los productos adquiridos en virtud de los términos y condiciones estándar, y tras un primer recordatorio por escrito que permanezca sin efecto, VusionGroup tendrá derecho a suspender cualquiera de los Servicios de Software y el Plan de soporte proporcionados en virtud del Acuerdo de plataforma en la nube (incluyendo la congelación de cualquier actualización o funcionamiento de dispositivo) y a cobrar una tarifa por retraso sobre cualquier importe impagado, al tipo de interés actual aplicado por el Banco Central Europeo más 10 puntos o el importe máximo permitido por la ley, el valor que sea mayor. VusionGroup también tiene derecho a obtener del Cliente, como mínimo, una suma fija de 40 € por factura tardía, como compensación por los costes de cobro.

VusionGroup podrá poner fin a la prestación de los Servicios de Software y del Plan de soporte sin previo aviso en caso de impago por parte del Cliente transcurridos noventa (90) días desde la fecha de vencimiento del pago original.

El Cliente también deberá pagar a VusionGroup todos los costes razonables en los que incurra para hacer cumplir las disposiciones de esta Sección.

El hecho de que VusionGroup no solicite un pago o no exija un cumplimiento no se considerará una renuncia por parte de VusionGroup a las obligaciones del Cliente en virtud del presente o una renuncia al derecho de VusionGroup a rescindir este Acuerdo de plataforma en la nube.

16. Confidencialidad

Las Partes reconocen que, durante la ejecución del presente Acuerdo de plataforma en la nube, cada Parte puede tener acceso a cierta Información confidencial de la otra Parte.

Cada una de las Partes acuerda:

(i) que todos los elementos de la Información confidencial son propiedad de la Parte Divulgadora y seguirán siendo propiedad exclusiva de la Parte Divulgadora;

(ii) utilizar la Información confidencial únicamente para los fines descritos en el presente documento;

(iii) no reproducir la Información confidencial salvo con el permiso por escrito de la otra Parte;

(iv) mantener la confidencialidad y proteger dicha Información confidencial de cualquier divulgación como si fuera suya; y

(v) devolver o destruir (excepto las copias conservadas mediante políticas *de conservación de documentos de buena fe*, tal como se establece en la Sección 11 («Protección de Datos del Cliente»)) toda la Información confidencial que esté en su posesión al término o vencimiento (según corresponda) de este Acuerdo de plataforma en la nube.

Sin perjuicio de lo anterior, las disposiciones de esta Sección no se aplicarán a la Información confidencial que:

(i) esté disponible públicamente o sea de dominio público en el momento de la divulgación o que llegue a estar disponible públicamente o a ser de dominio público sin que medie culpa del receptor;

(ii) sea comunicada legítimamente al destinatario por personas no sujetas a obligaciones de confidencialidad al respecto;

(iii) ya esté en posesión del destinatario sin ninguna obligación de confidencialidad con respecto a la misma en el momento de su divulgación;

(iv) se desarrolle de forma independiente por parte del receptor; o

(v) se revele con la aprobación previa por escrito de la Parte no divulgadora.

Sin perjuicio de lo anterior, cada Parte podrá revelar Información confidencial en la medida limitada en que sea necesario para cumplir con la orden de un tribunal u otro organismo gubernamental, o según sea necesario para cumplir con la ley vigente.

Salvo que se autorice expresamente en este Acuerdo de plataforma en la nube, el Cliente no publicará ninguna información o análisis de rendimiento (incluidos, entre otros, los índices de referencia) de ninguna fuente relacionada con los Servicios de Software y el Plan de soporte sin el permiso previo por escrito de VusionGroup.

17. Subcontratista

En ningún caso VusionGroup será responsable de ninguna acción emprendida por el subcontratista del Cliente.

VusionGroup se reserva el derecho a recurrir a un subcontratista a su entera discreción, sin previo aviso ni consentimiento del Cliente.

18. Garantías y exenciones de responsabilidad

VusionGroup rechaza específicamente todas las garantías, expresas o implícitas, o legales, escritas u orales, incluidas, entre otras, las garantías de comerciabilidad e idoneidad para un fin concreto.

VusionGroup no garantiza que los Servicios de Software o cualquier otra información, material y/o datos proporcionados en virtud de este Acuerdo de plataforma en la nube cumplan con los requisitos del Cliente ni que sean completos o precisos y no contengan errores. Los errores o fallos de los Servicios de Software cuyo nivel de gravedad no afecte materialmente a su uso

por parte del Cliente se tendrán en cuenta en la hoja de ruta de VusionGroup.

El Cliente reconoce que el uso de los Servicios de Software puede afectar a la vida útil de la batería de sus dispositivos.

El Cliente reconoce que el uso de los Servicios de Software utilizará el ancho de banda de la red del Cliente.

VusionGroup no asume ninguna responsabilidad:

(i) por defectos u otros fallos de los Servicios de Software causados por el Cliente, sus agentes, empleados, cualquier otro fabricante o cualquier tercero fuera del ámbito y control de VusionGroup;

(ii) por errores causados por la aplicación del Cliente de cualquier tipo u otras formas de manipulación indebida de los Servicios de Software y que pudieran haberse evitado mediante un uso adecuado y cuidadoso;

(iii) por errores que resulten (a) de la modificación de componentes, interfaces o parámetros del sistema operativo por parte del Cliente, (b) del uso de medios organizativos o soportes de datos inadecuados;

(iv) por errores causados por virus o por la exposición de los Servicios de Software a circunstancias como accidentes, cortes de energía de los puntos de acceso, etc., causados por factores externos fuera del control de VusionGroup;

(v) por errores de transmisión a soportes de datos o en Internet;

(vi) por errores causados por fallos o problemas en la red;

(vii) por cambios en la configuración de red (por ejemplo, puerto NTP, etc.);

(viii) por la configuración de puntos de acceso de terceros;

(ix) por errores causados por operaciones de inspección y/o mantenimiento inadecuadas llevadas a cabo por el Cliente o terceros con respecto a los Servicios de Software;

(x) por errores resultantes del uso por parte del Cliente de los Servicios de Software que no cumplan con las recomendaciones y especificaciones de VusionGroup;

(xi) por errores causados por la adición por parte del Cliente de una nueva configuración de software o hardware no compatible con los Servicios de Software (por ejemplo, puntos de acceso, dispositivos de terceros, dispositivos móviles, etc.);

(xii) por errores causados por la desinstalación, sobrescritura, alteración o modificación por parte del Cliente del software y la configuración del hardware necesarios para el correcto funcionamiento de los Servicios de Software.

El Cliente será el único responsable de cualquier información financiera dispensada o de cualquier decisión profesional tomada basada en el uso de los Servicios de Software.

19. Indemnización

VusionGroup se compromete a indemnizar, defender y eximir de responsabilidad al Cliente frente a cualquier pérdida, responsabilidad, coste (incluidos los honorarios razonables de los abogados) o daño resultante de cualquier reclamación por parte de un tercero de que los Servicios de Software y/o el Plan de soporte infringen o se apropian indebidamente, según corresponda, de las patentes de dicho tercero emitidas a partir de la Fecha de entrada en vigor, o de los derechos de autor, marcas comerciales o derechos de secreto comercial reconocidos en virtud de las leyes aplicables de cualquier jurisdicción, siempre que el Cliente notifique la reclamación por escrito a VusionGroup en un plazo de diez (10) días naturales, coopere con VusionGroup y permita que VusionGroup tenga la autoridad exclusiva para controlar la defensa y la resolución de dicha reclamación, siempre que VusionGroup no resuelva ninguna reclamación de terceros contra el Cliente, a menos que dicha resolución exima al Cliente totalmente y para siempre de dicha reclamación o a menos que el Cliente acepte dicha resolución, y siempre que el Cliente tenga derecho, a su elección y a su entera discreción, a participar en la defensa de dicha reclamación con un abogado de su propia elección y a su cargo.

Si se presenta o se amenaza con presentar una reclamación de este tipo, VusionGroup deberá, a su entera discreción, permitir que el Cliente continúe utilizando los Servicios de Software y el Plan de soporte, o que modifique o sustituya cualquier material infractor para que no constituya una infracción. Si VusionGroup determina que ninguna de estas alternativas es razonablemente posible, el Cliente, previa solicitud por escrito de VusionGroup, dejará de utilizar y, si corresponde, devolverá los materiales objeto de la reclamación por infracción.

Esta Sección 18 (Indemnización) no se aplicará si el supuesto incumplimiento surge, en su totalidad o en parte, de:

(i) la modificación por parte del Cliente de los Servicios de Software y/o del Software o de cualquiera de los Materiales de VusionGroup;

(ii) de la combinación, el funcionamiento o el uso de los Servicios de Software con otro software, hardware o tecnología no proporcionados por VusionGroup;

(iii) de los Datos del Cliente.

20. Limitación de responsabilidad

EN LA MEDIDA MÁXIMA EN QUE LO PERMITA LA LEY APLICABLE, VUSIONGROUP NO SERÁ RESPONSABLE EN NINGÚN CASO DE DAÑOS INDIRECTOS, CONSECUENTES, ESPECIALES O INCIDENTALES, INCLUIDOS, ENTRE OTROS, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS, INTERRUPCIÓN DEL NEGOCIO, FALLO O

AVERÍA DE CUALQUIER ORDENADOR O SISTEMA ELECTRÓNICO, NI DE OTRA PÉRDIDA PECUNIARIA, DE NINGÚN MODO DERIVADOS DE O RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS DE SOFTWARE O ESTE ACUERDO DE PLATAFORMA EN LA NUBE, INCLUSO SI VUSIONGROUP HA SIDO ADVERTIDO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

LAS LIMITACIONES ANTERIORES NO EXCLUYEN NI LIMITAN LA RESPONSABILIDAD DE NINGUNA DE LAS PARTES FRENTE A LA OTRA POR OBLIGACIONES DE INDEMNIZACIÓN, INCUMPLIMIENTO DE CONFIDENCIALIDAD, FALSA DECLARACIÓN, DAÑOS RESULTANTES DE NEGLIGENCIA GRAVE O AGRAVIO DE LA PARTE O DE SUS EMPLEADOS, CONTRATISTAS O AGENTES, O POR CUALQUIER OTRA OBLIGACIÓN QUE NO SE PUEDA EXCLUIR O LIMITAR POR LA LEY APLICABLE.

DURANTE EL PERÍODO INICIAL Y CUALQUIER PERÍODO DE RENOVACIÓN POSTERIOR, LA RESPONSABILIDAD ACUMULADA DE VUSIONGROUP ANTE EL CLIENTE POR TODAS LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON ESTE ACUERDO DE PLATAFORMA EN LA NUBE NO SUPERARÁ EL IMPORTE DE TODAS LAS TARIFAS PAGADAS A VUSIONGROUP POR EL CLIENTE EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO DE PLATAFORMA EN LA NUBE POR LA TIENDA EN CUESTIÓN DURANTE EL PERÍODO DE DOCE (12) MESES ANTERIOR AL ACTO, OMISIÓN O SUCESO QUE HAYA DADO LUGAR A DICHA OBLIGACIÓN. EN CASO DE QUE EL DAÑO SE PRODUZCA DURANTE LOS PRIMEROS DOCE MESES POSTERIORES LA FECHA DE ENTRADA EN VIGOR, LAS PARTES EVALUARÁN LA TARIFA MEDIA MENSUAL PARA OBTENER EL IMPORTE DE LA TARIFA MEDIA ANUAL (ES DECIR, TARIFA MEDIA MENSUAL * MULTIPLICADA POR DOCE (12) IGUAL A LA TARIFA MEDIA ANUAL). ESTE IMPORTE CORRESPONDIENTE A LA TARIFA MEDIA ANUAL CONSTITUYE EL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD DE VUSIONGROUP.

21. Rescisión por incumplimiento contractual

Cualquiera de las Partes podrá rescindir el presente Acuerdo de plataforma en la nube inmediatamente y previa notificación por escrito en caso de que la otra Parte incumpla materialmente el presente Acuerdo de plataforma en la nube y no subsane dicho incumplimiento dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de dicha notificación por escrito de la otra Parte en la que se especifique la naturaleza del incumplimiento de forma razonablemente detallada.

22. Rescisión por parte de VusionGroup

VusionGroup tendrá derecho a rescindir el presente Acuerdo de plataforma en la nube automáticamente, sin responsabilidad ni indemnización alguna para con el Cliente, mediante notificación por escrito al Cliente, en caso de que se produzca alguno de los siguientes hechos:

(i) el Cliente emprenda cualquier acción que devalúe el nombre, los logotipos o las marcas comerciales de VusionGroup o cualquiera de sus afiliados;

(ii) el Cliente incumpla una obligación sustancial del Acuerdo de plataforma en la nube (las secciones consideradas disposiciones sustanciales: 3, 4, 7, 8.1, 13, 14, 15);

(iii) el Cliente presente o amenace con presentar cualquier reclamación de patente contra VusionGroup o cualquiera de sus Afiliados (incluida cualquier codemanda o contrademanda) para hacer cumplir cualquier patente que el Cliente alegue que han infringido los Servicios de Software de VusionGroup;

23. Consecuencias de la rescisión

A partir de la fecha de rescisión del Acuerdo de plataforma en la nube, el acceso y el derecho a utilizar los Servicios de Software y el Plan de soporte se detendrán inmediatamente y sin previo aviso. El Cliente se compromete a pagar inmediatamente las facturas pendientes a VusionGroup.

24. Rescisión por Causa de fuerza mayor

Si una Causa de fuerza mayor persistiera entre las Partes más allá de un período de treinta (30) días naturales consecutivos, la Parte no afectada podrá rescindir este Acuerdo de plataforma en la nube automáticamente (*de plein droit*), total o parcialmente, sin ninguna responsabilidad o indemnización de ningún tipo ante la otra Parte, a menos que se establezca expresamente lo contrario en este Acuerdo de plataforma en la nube, mediante notificación por escrito de la rescisión, con efecto inmediato, a la otra Parte por motivo de la Causa de fuerza mayor. No se requerirá ninguna otra formalidad distinta de las establecidas en esta Sección para ejecutar cualquier rescisión en virtud del presente documento.

25. Ley aplicable y jurisdicción competente

Este Acuerdo de plataforma en la nube se regirá por la legislación francesa, sin tener en cuenta ni aplicar las normas o principios relativos a conflictos de leyes, lugar de jurisdicción o Convenio de las Naciones Unidas sobre la Compraventa Internacional de Mercaderías. A efectos de todas las reclamaciones presentadas en virtud del presente Acuerdo de plataforma en la nube, cada una de las Partes se somete irrevocablemente a la jurisdicción exclusiva de los tribunales ubicados en París (FRANCIA).

Plantilla:	20032 Acuerdo de plataforma en la nube	9 / 15
Actualización:	V4 ES	
	Junio de 2025	

26. Disposiciones generales

El Cliente reconoce que VusionGroup tendrá derecho a solicitar una orden judicial, si fuera necesario, para detener o evitar el incumplimiento de las obligaciones del Cliente en virtud del presente Acuerdo. En caso de que VusionGroup resulte vencedora en cualquier demanda o procedimiento presentado por cualquiera de las partes en relación con este Acuerdo de plataforma en la nube, VusionGroup tendrá derecho a recibir sus costes, honorarios de peritos y honorarios razonables de abogados, incluidos los costes y honorarios de recurso. La renuncia a un incumplimiento o derecho en virtud del presente documento debe realizarse por escrito y no constituirá una renuncia a ningún otro incumplimiento o derecho posterior. Si cualquier disposición del presente documento fuese considerada contraria a la ley por un tribunal de jurisdicción competente, dicha disposición se modificará e interpretará para lograr mejor los objetivos de la disposición original, en la medida máxima en que lo permita la ley, y el resto de

las disposiciones del presente documento seguirán en pleno vigor y efecto.

El Cliente no podrá ceder este Acuerdo de plataforma en la nube sin obtener el consentimiento previo o simultáneo por escrito de VusionGroup, y cualquier intento o pretensión de cesión por parte del Cliente será nulo y sin efecto. Este Acuerdo de plataforma en la nube constituye la totalidad de los acuerdos, responsabilidades y garantías, expresas o implícitas, de las partes con respecto a los asuntos descritos en el presente documento, y sustituye a todas las comunicaciones, acuerdos, cartas de intenciones, declaraciones, garantías, alegaciones, negociaciones, responsabilidades y propuestas previas por escrito y orales con respecto a dichos asuntos. Este Acuerdo de plataforma en la nube no se puede modificar sin el consentimiento mutuo por escrito de las Partes.

ANEXO A - PLANES DE SOPORTE

La lista de características no es exhaustiva y puede estar sujeta a cambios.
Para obtener más información, póngase en contacto con su representante de ventas.

1. Definiciones

Disponibilidad	Consulte la definición en la Sección 7.2 «Condiciones de disponibilidad de Vision Cloud»
Horario comercial	De 9:00 a 17:00 h. CET, CST, TWT durante los días laborables (fines de semana y festivos excluidos).
Portal de clientes	El portal web de VusionGroup que permite al Cliente tener acceso a la Autoayuda en línea y la Documentación, y enviar y hacer un seguimiento de las solicitudes de soporte técnico.
Incidente	Un evento que no forma parte del estándar de funcionamiento de VUSION Cloud Solution y que cause, o pueda causar, una interrupción o reducción de la calidad del servicio.
Nivel de gravedad	Indica el impacto relativo de un Incidente.
Soporte proactivo	Un servicio prestado por VusionGroup para identificar y resolver los problemas del Cliente sin la supervisión del Cliente. Este servicio solo está disponible en el Plan de soporte 24/7.
Tiempo de respuesta	Tiempo que tarda VusionGroup en responder a un «Incidente» la primera vez y comunicar un número de seguimiento de Incidente al Cliente.
Tiempo de resolución	Tiempo previsto que tarda VusionGroup en proporcionar una solución provisional o permanente.
Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	Un compromiso de VusionGroup para prestar los servicios de acuerdo con los objetivos definidos.
CAPTANA Cloud Solution	Los productos de VusionGroup mencionados en este Acuerdo de plataforma en la nube (servicios de Captana Cloud Software relevantes).
VUSION Cloud Solution	Los productos de VusionGroup mencionados en este Acuerdo de plataforma en la nube (servicios de Vusion Cloud Software relevantes).
Plan de soporte	Un conjunto de servicios ofrecidos por VusionGroup descrito en este Anexo A.

2. Descripción del soporte de Vusion Cloud

2.1. Disponibilidad de Vusion Cloud

- **Compromiso de disponibilidad incluido:** 99 %
- **Soporte en la nube:** 99,5 % de compromiso de disponibilidad
- **Soporte en la nube 24/7:** 99,9 % de compromiso de disponibilidad

2.2. SLA / Niveles de gravedad

Los SLA se definen de acuerdo con el Plan de soporte elegido y el nivel de gravedad. VusionGroup adoptará todas las medidas necesarias para restablecer el funcionamiento normal de los componentes implicados cuanto antes.

Plantilla:	20032 Acuerdo de plataforma en la nube	11 / 15
Actualización:	V4 ES	
	Junio de 2025	

Los niveles de gravedad definidos a continuación son calificados únicamente por el equipo de servicio de VusionGroup.

Nivel de gravedad	Evaluación de la gravedad	Criterios de VUSION Cloud
Gravedad 1	Fallo crítico del sistema	Las funciones críticas de Vusion Cloud Solution no están disponibles.
Gravedad 2	Sistema dañado	Las funciones no críticas de Vusion Cloud Solution se comportan de forma anómala.
Gravedad 3	Asesoramiento general	Tiene la posibilidad de solicitar asesoramiento general en relación con una funcionalidad de Vusion Cloud Solution.

2.3. Soporte estándar incluido de forma predeterminada

VUSION Cloud incluye, para todos los clientes, un Plan de soporte básico accesible por correo electrónico o a través del portal del cliente durante los días laborables estándar (de 9:00 a 17:00 CET, CST, TWT, excepto fines de semana y festivos, y 24/7 en caso de Gravedad 1). Los servicios de Soporte solo se proporcionan en inglés.

- Tiempo de respuesta:
 - **Gravedad 1:** < 2 horas (24/7)
 - **Gravedad 2:** < 8 horas (de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 h)
 - **Gravedad 3:** < 1 día (de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 h)
- Tiempo de resolución:
 - **Gravedad 1:** 8 horas (24/7)

2.4. Soporte en la nube

El Plan de soporte está disponible para VUSION Cloud toda la semana de 7:00 a 19:00 CET, CST, TWT y 24/7 en caso de Gravedad 1, por teléfono, correo electrónico o a través del Portal del cliente. Este servicio está disponible por una tarifa basada en los siguientes Acuerdos de nivel de servicio:

- Tiempo de respuesta:
 - **Gravedad 1:** < 1 hora (24/7)
 - **Gravedad 2:** < 4 horas (de lunes a domingo, de 7:00 a 19:00 h)
 - **Gravedad 3:** < 8 horas (de lunes a domingo, de 7:00 a 19:00 h)
- Tiempo de resolución:
 - **Gravedad 1:** 4 horas (24/7)

Durante el horario comercial, los servicios de soporte se prestan en inglés, francés, italiano, alemán, español y chino, y solo en inglés fuera del horario comercial.

2.5. Soporte en la nube 24/7

El Plan de soporte 24/7 en la nube está disponible **7 días a la semana, 24 horas al día** para VUSION Cloud por teléfono, correo electrónico o a través del Portal del cliente. Este servicio está disponible por una tarifa basada en los siguientes Acuerdos de nivel de servicio:

- Tiempo de respuesta:

Plantilla:	20032 Acuerdo de plataforma en la nube	12 / 15
Actualización:	V4 ES	
	Junio de 2025	

- **Gravedad 1:** < 1 hora
- **Gravedad 2:** < 1 hora
- **Gravedad 3:** < 8 horas

- Tiempo de resolución:
 - **Gravedad 1:** 1 hora

Durante el horario comercial, los servicios de soporte se prestan en inglés, francés, italiano, alemán, español y chino, y solo en inglés fuera del horario comercial.

- Soporte proactivo 24/7

2.5.1. Soporte proactivo

El soporte proactivo solo se incluye en el soporte en la nube 24/7.

Nuestro equipo de soporte analiza en tiempo real las alertas automáticas proporcionadas por el módulo de supervisión integrado en los Servicios de Software con el fin de resolver o escalar inmediatamente el Incidente a la entidad corresponsable a cargo, una vez que lo detecte el equipo de soporte.

El alcance de las alertas depende de la configuración de la tienda y se deberán configurar previamente determinados niveles de supervisión. El soporte proactivo permite a VusionGroup supervisar las alertas automáticas que pueden activarse por los siguientes eventos, entre otros:

- Punto(s) de acceso sin conexión;
- Transmisiones fallidas;
- Se ha superado el límite de tiempo definido previamente desde la última inicialización de las ESL;
- Se ha superado el límite de tiempo definido previamente desde la última integración de archivos;
- Archivo de back-office vacío;
- Archivo de back-office ilegible; y
- Errores en el archivo de back-office.

Este soporte proactivo se proporciona 24 horas, los 7 días de la semana.

3. Descripción del soporte de CAPTANA Cloud

Los servicios están disponibles en los siguientes idiomas: alemán, inglés.

Nivel de gravedad	Evaluación de la gravedad	Criterios de Captana Cloud	Tiempos de respuesta	Tiempo de resolución
Gravedad 1	Impacto crítico	El uso productivo de los servicios de Captana Cloud no es posible o es muy limitado, o no se cumplen las características de rendimiento clave.	2 horas laborables	8 horas laborables
Gravedad 2	Impacto importante	La funcionalidad principal está garantizada, pero un submódulo se ve afectado por un defecto significativo que impide o limita significativamente el trabajo con este módulo.		2 días laborables
Gravedad 3	Bajo impacto	Resto de defectos.		2 días laborables

4. Servicios excluidos de los Planes de soporte

Los siguientes servicios están expresamente excluidos de los Planes de soporte:

- Mantenimiento in situ para cualquier producto e intervenciones in situ.
- Reparaciones de hardware.

Cualquier servicio específico solicitado por el Cliente y no incluido en los Planes de soporte estará sujeto a un presupuesto específico.

5. Contactos del Plan de soporte

Para obtener la asistencia y el soporte definidos anteriormente como parte del Plan de soporte suscrito, los Usuarios autorizados del Cliente pueden ponerse en contacto con nuestros equipos de soporte a través del Portal del cliente (<https://portal.my.vusion.com/>) por teléfono o correo electrónico.

Los números de contacto y el correo electrónico para obtener asistencia en diferentes idiomas se comunicarán al suscribirse al Plan de soporte.

6. Procedimiento del Plan de soporte

6.1. Requisitos previos

Para permitir que VusionGroup proporcione servicios de Soporte, el Cliente debe proporcionar a VusionGroup todos los equipos necesarios, configurados y operativos, para la reparación remota de los dispositivos IoT (por ejemplo, acceso VPN o cualquier otro medio que permita a VusionGroup tomar el control de forma remota). Antes de enviar la notificación de un Incidente, el Cliente se asegurará de que los elementos necesarios para el funcionamiento normal de la Solución (por ejemplo, suministro eléctrico, red informática), que no están cubiertos por este Anexo A, estén operativos en la(s) tienda(s) en cuestión. De lo contrario, VusionGroup no podrá proporcionar la asistencia y el Plan de soporte dentro de los plazos establecidos en este Anexo A. El uso del Plan de soporte requiere que el Cliente esté presente y disponible para realizar las consultas necesarias.

6.2. Procedimiento de solicitud de ticket e interacción

6.2.1. Notificación de Incidente

La notificación de un Incidente por parte del Cliente debe realizarse a través de los accesos proporcionados. El Cliente debe esperar realizar operaciones sencillas y/o proporcionar información relevante como, por ejemplo:

- indicar la proporción aproximada y la ubicación de las ESL afectadas;
- especificar la frecuencia del Incidente (si es sistemático o no);
- reiniciar el equipo; e
- intentar realizar una actualización en una o varias ESL.

La información mencionada anteriormente puede ser necesaria para que VusionGroup responda correctamente a la solicitud. En caso de que la información sea incompleta o errónea, VusionGroup se reserva el derecho de ampliar el plazo para resolver el Incidente.

6.2.2. Confirmación de recepción del Incidente y apertura del ticket de soporte (denominado «Caso»)

Dentro del tiempo de respuesta acordado, VusionGroup lleva a cabo el procedimiento de apertura de ticket del Incidente escalado mediante el cual VusionGroup:

- reconoce la recepción del Incidente;
- emite un número de Caso;
- confirma que el Incidente se tratará.

6.3. Fin del servicio

Se considera que VusionGroup ha completado sus servicios si se da uno de los siguientes supuestos:

Plantilla:	20032 Acuerdo de plataforma en la nube	14 / 15
Actualización:	V4 ES	
	Junio de 2025	

- al final del análisis, si VusionGroup detecta que el Incidente no está cubierto por el Plan de soporte;
- tras la entrega de la solución provisional y el procedimiento de instalación correspondiente;
- tras la entrega de la solución correctiva y el restablecimiento del funcionamiento.

En cualquier caso, se notificará por correo electrónico la finalización del servicio.