

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU CLOUD VUSIONGROUP

Le présent document décrit les conditions de service pour l'accès du Client à la plateforme cloud et à ses services associés assurés par VusionGroup SA ou l'une de ses Filiales (ci-après dénommée le « **Contrat Cloud** »).

Notre plateforme cloud permet à nos clients de surveiller et de gérer leurs appareils IoT, afin d'en accroître l'efficacité et d'améliorer leur expérience.

Notre plateforme cloud est accessible partout, à tout moment via une API ou une interface Internet et, en magasin, avec une application mobile. Consultez votre représentant commercial pour explorer les différentes options en fonction de vos besoins.

1. Définitions

Les termes commençant par une majuscule, non définis autrement ci-dessus, ont la signification qui leur est donnée ou qui est citée dans le présent article.

« **API** » désigne l'interface de programmation d'application développée et fournie par VusionGroup pour permettre l'interopérabilité entre le Logiciel et une ou plusieurs applications logicielles développées par ou pour le compte du Client, qui est exécutée sur des ordinateurs ou sur d'autres dispositifs électroniques.

« **Captana** » désigne les Services logiciels spécifiques cloud Captana souscrits par le Client.

« **Cas de force majeure** » désigne un événement qui (i) est indépendant de la volonté d'une Partie, (ii) n'était pas prévisible au moment de la conclusion du présent Contrat Cloud et (iii) n'a pas pu être évité par des mesures appropriées. Un Cas de force majeure désigne une guerre, un incendie, une émeute, une inondation, un tremblement de terre, un typhon, une épidémie ou une autre catastrophe naturelle, un blocage, un embargo ou un acte d'autorité gouvernementale (par ex. interdiction ou restriction d'importation ou d'exportation) qui répond aux critères évoqués en (iii) ci-dessus et exclura les arrêts de travail.

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale ayant une relation commerciale avec VusionGroup SA ou ses Filiales qui accepte d'être liée par le présent Contrat Cloud pour la fourniture de Services logiciels.

« **Documentation** » désigne la documentation textuelle et/ou graphique, qu'elle soit sous format électronique ou imprimé, décrivant les caractéristiques, les fonctions et le fonctionnement des Services logiciels, qui sont conçus pour faciliter l'utilisation des Services logiciels fournis par VusionGroup au Client, conformément aux conditions du présent Contrat Cloud.

« **Données Client** » désigne les informations saisies comme entrée par le Client ou produites comme sortie par le Logiciel, suite à une requête ou à une exécution spécifique initiée par le Client et inclut toutes les données, informations, matériaux et entrées fournis par le Client à VusionGroup. Une fois entrées, les Données Client ne peuvent être modifiées ou remaniées que par des Utilisateurs autorisés spécifiques désignés par le Client et ces informations ou applications remaniées ou modifiées resteront les Données Client. Les éléments de sortie générés par les Services logiciels de VusionGroup à destination du Client constitue une partie des Données Client et sera considérée comme des Informations confidentielles du Client.

« **Droits de propriété intellectuelle** » désigne tous les droits existants en vertu du droit des brevets, de la législation sur les droits d'auteur, de la législation relative aux secrets d'affaires, du droit des marques commerciales, du droit en matière de concurrence déloyale, du droit à la protection de la personnalité et de tous les autres droits patrimoniaux, ainsi que toutes les demandes, renouvellements, extensions et restaurations de ceux-ci, actuellement ou éventuellement en vigueur et ayant effet dans le monde entier.

« **EEG** » désigne une étiquette électronique de gondole.

« **Filiale** » désigne, lorsque l'expression est utilisée en référence à une personne morale spécifiée, toute autre personne morale qui, directement ou indirectement, par l'intermédiaire d'un ou plusieurs intermédiaires, contrôle, est contrôlée par ou est sous son contrôle commun avec cette personne morale spécifiée; « **contrôle** » (y compris les termes « **contrôler** », « **contrôlé par** » et « **sous contrôle commun avec** ») désignant le pouvoir direct ou indirect d'orienter ou d'influer sur la gestion et les politiques d'une entité, du fait de la détention de plus de cinquante pour cent (50 %) du capital social ou des droits de vote.

« **Informations confidentielles** » désigne toute information et tout matériel qui ne sont pas généralement connus ou accessibles au public et qui sont fournis par une Partie ou liés à une Partie et qui peuvent être divulgués ou confiés par l'une ou l'autre Partie (la « **Partie divulgatrice** ») à l'autre Partie oralement ou par écrit, qui ont été identifiés comme confidentiels et/ou exclusifs ou qui devraient raisonnablement être traités comme confidentiels en raison de la nature des circonstances entourant la divulgation.

Cela inclut, notamment : les informations relatives aux produits, services ou technologies de la Partie divulgatrice ou de l'activité de la Partie divulgatrice (y compris, notamment, les logiciels, programmes informatiques, codes, API, algorithmes, schémas, savoir-faire en matière de données, processus, développements, idées, inventions (brevetables ou non), droits d'auteur, tout autre droit de propriété et information (enregistrés ou non), noms et expertise des employés et consultants, et autres activités techniques, financières, plans de développement de produits, prévisions, méthodologies de tarification, stratégies et informations).

« **Intelligence artificielle** » ou « **IA** » désigne l'utilisation de technologies d'apprentissage automatique, de logiciels, d'automatisation et d'algorithmes, pour effectuer des tâches, établir des règles ou des prédictions, en s'appuyant sur des ensembles de données et d'instructions existants.

« **Lois et réglementations en matière de protection des données** » désigne toutes les lois et réglementations applicables au traitement des données à caractère personnel en vertu du présent Contrat Cloud, y compris celles de l'Union européenne, de l'Espace économique européen et de leurs États membres, de la Suisse et du Royaume-Uni. Les lois et réglementations en matière de protection des données incluent le RGPD.

« **Mises à jour logicielles** » désigne un déploiement formel d'une version logicielle (i) qui offre de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités, (ii) qui fournit des améliorations des fonctions ou fonctionnalités, des améliorations de fiabilité et/ou des corrections d'erreurs relevées dans la version alors actuelle des Services logiciels.

« **Plan de Support** » désigne les services d'assistance spécifiques proposés par VusionGroup décrits à l'Annexe A.

« **RGPD** » désigne le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, entré en vigueur le 25 mai 2018, y compris comme mis en œuvre ou adoptée en vertu des lois du Royaume-Uni.

« **Services logiciels** » désigne les Logiciels et les API développés par VusionGroup, les procédés exclusifs, toutes données provenant de tiers, la documentation et les résultats fournis par **VusionGroup** pour offrir une solution basée sur le cloud.

« **Solution** » désigne les IoT, les Logiciels, la Documentation, les Services logiciels associés, le Plan de Support et d'autres services (le cas échéant) fournis par VusionGroup.

« **Utilisateur autorisé** » désigne tout magasin et tout employé individuel de ce magasin du Client qui accède aux Services logiciels ou les utilise, uniquement pour le compte et au bénéfice du Client, dans le cadre de l'exploitation de l'activité du Client.

« **Vusion Cloud** » désigne les Services logiciels Vusion Cloud souscrits par le Client.

2. Champ d'application

VusionGroup fournira au Client les Services logiciels ainsi que le Plan de Support, conformément à l'offre Vusion Cloud et au Plan de Support souscrits par le Client.

3. Abonnement

Sous réserve des conditions générales contenues dans le présent Contrat Cloud, et uniquement pendant la Durée,

VusionGroup accorde par les présentes au Client un droit non exclusif et non cessible :

(i) d'accéder aux caractéristiques et fonctionnalités des Services logiciels, uniquement par les Utilisateurs autorisés et uniquement comme prévu dans le présent Contrat Cloud ;

(ii) de bénéficier d'un Plan de Support ;

(iii) de charger les Données Client dans les Services logiciels conformément aux recommandations de VusionGroup ; et

(iv) d'utiliser et de faire un nombre raisonnable de copies de la Documentation, uniquement pour l'usage interne du Client, dans le cadre de l'accès et de l'utilisation des Services logiciels.

4. Durée

Le Contrat Cloud prendra effet à la Date d'entrée en vigueur et restera en vigueur jusqu'au 31 décembre de la même année (la « Durée initiale »), sauf accord contraire des Parties.

La « Date d'entrée en vigueur » est réputée intervenir deux (2) semaines après une demande d'ouverture d'instance Cloud par le Client.

Le présent Contrat Cloud sera automatiquement renouvelé pour des périodes supplémentaires d'un an (chacune une « Durée de renouvellement » et, collectivement avec la Durée initiale, la « Durée »), sauf en cas de notification de résiliation signifiée par écrit par une partie au moins trois (3) mois avant le début de la Durée de renouvellement concernée ou conformément à l'article 4 (« Durée »).

En cas de résiliation du contrat avant l'expiration de la Durée initiale, VusionGroup est en droit de facturer tous les frais qui auraient été dus jusqu'à l'expiration de la Durée initiale ou de la Durée de renouvellement.

Toute disposition du présent Contrat Cloud qui est expressément ou implicitement destinée à entrer en vigueur ou à continuer à rester en vigueur à la date ou après la résiliation ou l'expiration du présent Contrat Cloud, y compris les articles 1, 9, 15, 18, 19 ou 24, survivra à la résiliation du présent Contrat Cloud ainsi qu'à toutes les conditions qui, de par leur nature, survivraient à une telle résiliation.

5. Obligations du Client

VusionGroup ne pourra accorder un accès exclusif aux Services logiciels qu'aux magasins pour lesquels le Client a souscrit un accès.

Le Client reconnaît et accepte en outre qu'il sera responsable de tous les actes et omissions des Utilisateurs autorisés, ainsi que de tout acte ou omission d'un Utilisateur autorisé qui, s'il était entrepris par le Client, constituerait une violation du présent Contrat Cloud. Le Client informera tous les Utilisateurs autorisés des dispositions du présent Contrat Cloud applicables à l'utilisation des Services logiciels par ces

Utilisateurs autorisés et fera en sorte que les Utilisateurs autorisés respectent ces dispositions.

Le Client veillera à ce qu'ils respectent tous les prérequis techniques nécessaires pour permettre l'ouverture des instances du cloud pour les Services logiciels et utiliser correctement les API.

Si le Client apprend qu'un tiers non autorisé a eu connaissance d'un mot de passe, il en informera VusionGroup sans délai et modifiera immédiatement le mot de passe.

Le Client est seul responsable de la connexion aux Services logiciels, y compris de la connexion Internet, de l'acquisition, de l'entretien et de la sécurisation de ses connexions réseau et de ses liens de télécommunications depuis ses systèmes et les centres de données de VusionGroup, et de tous les problèmes, conditions, retards, défaillances de livraison et toute autre perte ou dommage découlant de ou relatifs aux connexions ou liens de télécommunications du Client ou causés par Internet. Pour permettre à VusionGroup de fournir des services de support, le Client doit fournir à VusionGroup tout l'équipement nécessaire, configuré et opérationnel, pour la réparation à distance des appareils IoT (par exemple, l'accès VPN ou tout autre moyen qui permettra à VusionGroup de prendre le contrôle à distance).

6. Moyens d'accès aux services

VusionGroup ne peut ouvrir l'accès aux Services logiciels qu'après acceptation par le Client de l'offre correspondante émise par VusionGroup. Dès que raisonnablement possible après la Date d'entrée en vigueur, VusionGroup fournira au Client les informations et les liens ou connexions réseau nécessaires pour permettre au Client d'accéder aux Services logiciels.

Afin de préserver l'intégrité de la Solution et l'accessibilité des fonctionnalités récemment développées pour le Client, toutes les Mises à jour logicielles (y compris les mises à jour logicielles IoT) seront définies à la seule discrétion de VusionGroup.

VusionGroup ne fournit pas l'équipement pour accéder aux Services logiciels.

7. Services et disponibilité

7.1 Services

VusionGroup fournira une assistance pour les Services logiciels, conformément au Plan de Support souscrit. Il est entendu et convenu par le Client que les services logiciels ou le Plan de Support, ou une partie de ceux-ci, ont pu être ou sont fournis, créés ou améliorés grâce à l'IA. VusionGroup veille à ce que l'utilisation de l'IA soit régie par des directives internes et que toute décision critique générée par ou assistée par l'IA soit soumise à une validation finale par des experts humains. VusionGroup respecte les standards du marché en matière de sécurité dans la fourniture des Services

logiciels, notamment les tests d'intrusion, les audits de sécurité externes, etc.

Le Client reconnaît que VusionGroup ne contrôle pas le transfert de données, y compris, notamment, les Données Client, par le biais d'installations de télécommunications, y compris Internet. VusionGroup ne garantit pas le fonctionnement sécurisé des Services logiciels ni que ces technologies de sécurité seront capables d'empêcher les perturbations des Services logiciels par des tiers.

Le Client est responsable de la saisie des Données Client dans les Services logiciels et le Client est responsable de la maintenance des Données Client qu'il fournit. Par les présentes, le Client déclare et garantit à VusionGroup que les Données Client sont exemptes de tout virus, cheval de Troie et éléments comparables susceptibles de nuire aux systèmes ou logiciels utilisés par VusionGroup ou ses sous-traitants pour fournir les Services logiciels.

7.2 Conditions de disponibilité de Vusion Cloud

La « Disponibilité » s'applique uniquement aux Services logiciels et est calculée comme correspondant au pourcentage de temps où :

- les données produit ont été reçues par le Logiciel,
- l'association du produit et de l'appareil IoT a été reçue et traitée par le Logiciel et
- l'interface graphique est accessible via Internet.

La disponibilité est garantie pour être égale ou supérieure aux niveaux décrits dans le tableau ci-dessous. La disponibilité sera calculée par mois civil comme suit :

$$\frac{\text{Total} - \text{non exclu} - \text{exclu}}{\text{Total} - \text{exclu}} \geq 99\%*$$

*Le client peut bénéficier d'un engagement de Disponibilité supérieur en souscrivant à une offre de Plan de Support.

Où :

- « Total » désigne le nombre total de minutes au cours du mois civil spécifié
- « Non exclu » désigne le nombre de minutes d'interruptions non planifiées
- « Exclu » désigne les « Interruptions convenues » prévues à des fins de maintenance ou de mise à niveau, dans ce cas, pour les versions ou les mises à niveau majeures, VusionGroup avise au préalable le Client que les Services logiciels seront indisponibles. Toutes les maintenances planifiées sont notifiées sur notre status page. La disponibilité est mesurée à l'exclusion du matériel (par ex. écran cassé), des pannes mécaniques (par ex. batterie non branchée) ou de connectivité (par ex. appareil hors ligne).

Pour tout mois civil partiel au cours duquel le Client souscrit aux Services logiciels, la Disponibilité sera calculée sur la base du mois civil complet, et pas uniquement de la partie du mois au cours de laquelle le Client a souscrit.

Si VusionGroup n'atteint pas le pourcentage de disponibilité du système sur un mois civil conformément au Plan de Support Vusion souscrit par le Client, le Client sera en droit de recevoir un crédit égal à un pour cent (1 %) de ses frais d'abonnement pour les Services logiciels pour ce mois, pour chaque point de pourcentage d'engagement de disponibilité (1 %) pour lequel VusionGroup n'atteint pas ce niveau, jusqu'à cent pour cent (100 %) des frais d'abonnement pour ledit mois. Ceci constitue le seul et unique recours du Client en cas de non respect de la présente garantie de niveau de service. Les réclamations au titre de la présente garantie de niveau de service doivent être faites de bonne foi et en soumettant une demande de support dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de la période concernée.

7.3 Conditions de disponibilité de Captana et niveaux de service

La Disponibilité de la solution Captana est garantie à un niveau d'au moins 99 % en moyenne sur un mois civil. Toutes les maintenances planifiées sont notifiées sur la status page Captana.

Si Captana n'atteint pas quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99 %) de Disponibilité du système au cours d'un mois civil, le Client sera en droit de recevoir un crédit égal à un pour cent (1 %) de ses frais d'abonnement pour les Services logiciels Captana pour ce mois, pour chaque point de pourcentage (1 %) (ou partie de point) pour lequel Captana n'atteint pas ce niveau, jusqu'à cent pour cent (100 %) des frais d'abonnement pour ce mois. Ceci constitue le seul et unique recours du Client en cas de non respect de la présente garantie de niveau de service. Les réclamations au titre de la présente garantie de niveau de service doivent être faites de bonne foi et en soumettant une demande de support dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de la période concernée.

En plus de l'engagement de Disponibilité de Captana, les Services logiciels Captana seront fournis conformément aux niveaux de service suivants :

- Nombre maximum d'images analysées par appareil par jour et par magasin : 12 images ;
- Durée de stockage des données dans le cloud par magasin : 12 mois

8. Restrictions d'utilisation

8.1 Restrictions générales

Le Client s'engage à ne pas :

- (i) copier ou dupliquer les Services logiciels ;
- (ii) décompiler, désassembler, analyser par ingénierie inverse ou tenter d'une autre manière d'obtenir ou de dériver le code source à partir duquel tout composant du Logiciel et des API des Services

logiciels est compilé ou interprété, le Client reconnaît par ailleurs que rien dans le présent Contrat Cloud ne saurait être interprété comme accordant au Client un quelconque droit d'obtenir ou d'utiliser ledit code source ;

(iii) distribuer ou transférer de toute autre manière les Services logiciels à un tiers ou intégrer les Services logiciels dans tout logiciel, produit ou technologie ;

(iv) modifier les Services logiciels ou la Documentation ou créer un produit dérivé à partir de l'un quelconque des éléments ci-dessus, sauf accord écrit préalable de VusionGroup ;

(v) céder, concéder en sous-licence, vendre, revendre, louer ou autrement transférer ou transmettre ou mettre en gage à titre de garantie ou grever autrement, tout ou partie de ses droits en vertu de l'article 3 « Abonnement » ;

(vi) télécharger et/ou utiliser des données, typographie, images et polices de caractères sans avoir préalablement signé, si nécessaire, le contrat de licence d'utilisateur final approprié. Dans le cas où le Client souhaite ajouter une police de caractères et une fonte non standard aux Services logiciels, il acquiert les droits nécessaires pour utiliser lesdites polices et fontes ;

(vii) effectuer tout test de sécurité de quelque nature que ce soit sans le consentement préalable de VusionGroup, y compris des tests d'intrusion et des tentatives d'atteinte à la sécurité ;

(viii) utiliser tous Services logiciels en violation de toutes les lois et réglementations applicables (y compris, notamment, les lois applicables en matière de confidentialité et de propriété intellectuelle) ;

(ix) utiliser les Services logiciels de quelque manière ou à quelque fin que ce soit qui enfreint, détourne ou ne respecte pas, de quelque manière que ce soit, tout droit de propriété intellectuelle ou autre droit de toute personne.

8.2 Limitations d'utilisation de Vusion Cloud

Chaque offre Vusion Cloud prévoit des quotas d'utilisation tels que décrits dans la Documentation de l'offre Vusion Cloud. Le Client est tenu de s'assurer que son utilisation des Services logiciels correspond aux quotas applicables à l'offre Vusion Cloud souscrite. Le non-respect par le Client de ces quotas autorise VusionGroup à limiter la fourniture des Services logiciels et l'engagement de Disponibilité de VusionGroup ne s'appliquera pas tant que le Client n'est pas en conformité ou n'a pas obtenu une augmentation des quotas applicables.

8.3 Restrictions relatives à l'Usage raisonnable de Captana

Tout matériel ou comportement qui, à la seule discrétion de VusionGroup, enfreindrait la Politique d'Usage Raisonnable de Captana (telle que définie ci-dessous), de quelque manière que ce soit, est susceptible

d'entraîner une limitation ou une suspension de la solution Captana et de tout autre service fourni en vertu du présent Contrat Cloud ou la suppression du compte de l'utilisateur avec préavis.

L'Engagement de Disponibilité de Captana ne s'applique pas en cas de non-respect par le Client de la présente Politique d'Utilisation raisonnable. VusionGroup a fixé des limites à ne pas dépasser (la « Politique d'Usage Raisonnable ») :

- Appels API de données/mois/magasin : 5 000 appels
- Appels API analytiques/mois/magasin : 500 appels

9. Propriété et droits réservés de VusionGroup

Nonobstant toute autre disposition du Contrat Cloud, VusionGroup se réserve par la présente le droit d'utiliser et d'accorder à des tiers le droit d'utiliser les Services logiciels, la Documentation et tout autre matériel ou solution fournis par VusionGroup en vertu du présent Contrat Cloud, à quelque fin que ce soit. Le Client reconnaît qu'aucune licence implicite n'est accordée en vertu du présent Contrat Cloud. Entre VusionGroup et le Client, VusionGroup conserve tous les droits, titres et intérêts sur les Services logiciels, la Documentation et tout autre matériel ou solutions fournis par VusionGroup dans le cadre du présent Contrat Cloud, y compris toutes les copies de ceux-ci sous quelque forme ou support que ce soit, qu'ils soient connus maintenant ou existants ou développés par la suite, et en incluant en outre toutes les méthodologies de tarification, les modèles, les programmes, les outils analytiques, les algorithmes, les outils logiciels, les API et leurs dérivés, leurs droits d'auteur, leurs brevets, secrets commerciaux, marques commerciales ou noms commerciaux contenus dans les présentes. Sauf dans la mesure où cela est accordé dans les présentes, le Client n'acquiert aucun droit sur ce qui précède.

L'original et toutes les copies des Services logiciels, réalisés par le Client, y compris les traductions, compilations, copies partielles, modifications et mises à jour, sont la propriété de VusionGroup. Le Client ne retirera aucun avis de propriété, le cas échéant, des Services logiciels ou de toute autre Documentation.

Tous les Droits de Propriété Intellectuelle afférents aux Services Logiciels, ou aux solutions et matériels fournis au titre du présent Contrat, restent la propriété exclusive de VusionGroup.

Le Client ou tout Utilisateur autorisé peut envoyer ou transmettre toute communication ou tout matériel à VusionGroup par courrier, courriel, téléphone ou autre, suggérant ou recommandant des modifications aux Services logiciels ou aux Services d'assistance, y compris, notamment, de nouvelles fonctionnalités ou des fonctionnalités connexes, ainsi que tout commentaire, question, suggestion, idée, demande d'amélioration ou autre (collectivement « Feedback ou

Retour »). Le Client accorde par les présentes à VusionGroup un droit perpétuel, irrévocable, libre de redevances et entièrement payé d'utiliser et d'exploiter de quelque manière que ce soit tout Retour, à quelque fin que ce soit, y compris pour améliorer et optimiser les services logiciels ou les Services d'assistance, bien que VusionGroup ne soit pas tenu d'utiliser tout Retour.

10. Données du Client et droits associés

Pendant la Durée du contrat, le Client accorde à VusionGroup un droit limité, non exclusif, non susceptible de sous-licence et non transférable d'utiliser, de copier, de stocker et d'afficher les Données Client uniquement dans la mesure nécessaire pour fournir les Services logiciels et le Plan de Support au Client, y compris à des fins d'archivage, de sauvegarde, de duplication, d'assurance qualité, de statistiques et de redondance, sous réserve que cette utilisation soit conforme aux conditions générales du présent Contrat Cloud. VusionGroup ne peut pas utiliser les Données Client sans le consentement préalable du Client à d'autres fins, sauf si elles sont agrégées avec les données d'autres clients lorsque l'identification d'un client particulier ne peut pas être vérifiée et lorsque cela est effectué à des fins statistiques, d'amélioration du support, d'amélioration de la fiabilité et des performances et de contrôle de la qualité.

Nonobstant ce qui précède, dans le cas spécifique de la Solution Captana, le Client accorde à VusionGroup un droit exclusif et irrévocable, limité à la Durée du Contrat, d'utiliser, de vendre et/ou de distribuer les Données dérivées de la Solution Captana. Les « Données dérivées » sont définies comme les données résultant de l'utilisation des Services cloud Captana par le Client, telles que les ruptures de stock, les assortiments et les facings de produits. Les Données dérivées ne seront pas partagées avec les concurrents du Client, sauf si elles sont agrégées et anonymisées. Il est entendu et convenu par le Client que la solution Captana utilise les images capturées par la caméra Captana pour entraîner son modèle d'intelligence artificielle. Le Client veillera à ce qu'aucune exigence légale du Client n'empêche aujourd'hui ou à l'avenir VusionGroup de remplir ses obligations contractuelles en vertu du présent Contrat Cloud conformément aux lois et réglementations applicables. Cela inclut, notamment, de s'assurer que toutes les données à caractère personnel sont collectées, conservées et traitées par le Client et, le cas échéant, transférées à VusionGroup conformément à la Législation et aux réglementations en matière de Protection des données. Le Client est tenu de s'assurer qu'il dispose de tous les droits, licences et autorisations nécessaires pour collecter, utiliser, gérer, stocker, traiter et, le cas échéant, faire sous-traiter les Données Client avant de les transférer à VusionGroup.

11. Protection des Données Client

Dans les relations entre VusionGroup et le Client, les Données Client sont la propriété exclusive du Client. Outre ses obligations de confidentialité en vertu de l'article 15 (« Confidentialité »), VusionGroup ne saurait, sans le consentement du Client, utiliser, modifier ou divulguer les Données Client à toute partie autre que ses Filiales ou au Client, ou lorsque cela est exigé par la législation ou la réglementation.

VusionGroup déploiera des efforts commercialement raisonnables pour maintenir la sécurité et l'intégrité des Services logiciels et des Données Client et informera le Client de tout tiers qui a besoin d'accéder aux Données Client. Nonobstant ce qui précède, le Client s'engage à conserver ses propres sauvegardes des Données Client séparément et en dehors de toute sauvegarde ou conservation par VusionGroup et ne s'appuiera pas sur VusionGroup pour ces sauvegardes.

Les journaux techniques sont conservés pendant 30 jours et seules les équipes VusionGroup peuvent y accéder. Les données sur l'historique et l'utilisation (calendriers de l'appareil, modifications des données produit associées, etc.) sont suivies et disponibles via API, avec, notamment, la possibilité d'exporter les données. Les données sur l'historique et l'utilisation sont conservés pendant 90 jours.

À la résiliation ou à l'expiration du présent Contrat Cloud, quelle qu'en soit la raison, et sur demande écrite du Client, VusionGroup remettra au Client les Données Client dans un délai convenu d'un commun accord ou détruira lesdites données, à la préférence du Client. Nonobstant ce qui précède, VusionGroup ne peut conserver une copie des Données Client que dans la mesure nécessaire pour se conformer à la loi, à la réglementation ou en vertu de procédures de sauvegarde électronique automatique de bonne foi, sous réserve que cette copie soit soumise à une obligation de confidentialité à durée indéterminée, conformément aux conditions générales énoncées dans les présentes, jusqu'à ce qu'elle soit restituée ou détruite.

12. Données à caractère personnel

Pendant l'exécution du présent Contrat Cloud, VusionGroup peut traiter des Données à caractère personnel pour le compte du Client. Les modalités de l'accord de traitement des données (« DPA ») disponibles à l'adresse <https://www.vusion.com/legal-knowledge-base/> seront incorporées par référence aux présentes lors de sa signature et s'appliqueront dans la mesure où les Données à caractère personnel, telles que définies dans le DPA, sont traitées par VusionGroup.

13. Tarifs

En contrepartie des droits d'accès accordés, le Client paiera à VusionGroup, certains montants, selon le barème tarifaire convenu entre les Parties. Ces montants comprennent l'abonnement aux Services logiciels et au Plan de Support souscrits, le cas échéant.

Quatre (4) mois avant la fin de la Durée Initiale, VusionGroup peut informer le Client de la révision des tarifs applicables à la Durée de Renouvellement suivante. Si tel est le cas, le Client sera alors en droit de résilier le Contrat Cloud conformément à l'article 4 (« Durée »).

Le Client sera tenu de payer toutes les taxes applicables sur les ventes, l'utilisation et autres taxes, ainsi que tous les frais d'exportation et d'importation applicables, les droits de douane et frais similaires (autres que les taxes basées sur le revenu de VusionGroup), et toutes les pénalités et intérêts connexes pour la fourniture des Services logiciels. Le Client effectuera tous les paiements requis à VusionGroup, libres de toute réduction et retenue à la source.

14. Facturation

Les Services logiciels seront facturés au Client en fonction du nombre d'appareils IoT actifs par magasin (nombre d'appareils ayant reçu une transmission dans l'année en cours pour les EEG ou nombre de points d'accès connectés). La première facture est émise le premier jour du mois suivant la première activation de l'IoT et couvrira l'abonnement aux Services logiciels jusqu'à la fin de l'année. Une facture annuelle sera ensuite émise en janvier pour chaque Durée de renouvellement. Une mise à jour des frais des Services logiciels est effectuée chaque mois en fonction du nombre d'appareils IoT actifs comptés au cours du mois précédent, ce qui pourrait augmenter les frais exigibles si le Client a atteint la fourchette de prix supérieure en fonction du nombre d'appareils IoT actifs dans le magasin.

Sauf accord contraire entre les Parties, les Plans de Support seront facturés sur une base annuelle civile au début du mois suivant l'activation des premiers IoT et couvriront les Plans de Support jusqu'à la fin de l'année. Une facture annuelle sera ensuite émise en janvier pour chaque Durée de renouvellement.

15. Paiement

Le Client paiera les factures dans les trente (30) jours à compter de l'émission de la facture par VusionGroup.

Les paiements sont effectués en euros, par virement.

Dans le cas où le Client ne paie pas un montant dû dans le délai indiqué ci-dessus, que ce soit en lien avec le présent Contrat Cloud ou avec les produits achetés en vertu des Conditions générales, et après un premier rappel écrit resté sans effet, VusionGroup sera en droit de suspendre tous Services logiciels et Plan de Support fournis conformément au Contrat Cloud (y compris en bloquant toute mise à jour ou tout fonctionnement de l'appareil) et de facturer des frais de retard sur tout montant impayé, au taux en vigueur appliqué par la Banque centrale européenne majoré de 10 points ou selon le montant le plus élevé autorisé par la loi, le montant le plus élevé étant retenu. VusionGroup est

également en droit d'obtenir du Client, au minimum, une somme forfaitaire de 40 € par facture en retard, à titre d'indemnité pour frais de recouvrement.

VusionGroup peut mettre fin à la fourniture des Services logiciels et du Plan de Support sans autre préavis en cas de non-paiement par le Client dans les quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'échéance initiale du paiement. Le Client paiera également à VusionGroup tous les frais raisonnables encourus pour faire appliquer les dispositions du présent article.

Aucun manquement de VusionGroup à demander un paiement ou à exiger une performance ne sera considéré comme une renonciation par VusionGroup aux obligations du Client en vertu des présentes ou comme une renonciation au droit de VusionGroup de résilier le présent Contrat Cloud.

16. Confidentialité

Les Parties reconnaissent qu'au cours de l'exécution du présent Contrat Cloud, chaque Partie peut avoir accès à certaines Informations confidentielles de l'autre Partie. Chaque Partie convient :

(i) que tous les éléments d'Informations confidentielles sont la propriété de la Partie divulgateurice et resteront la propriété exclusive de la Partie divulgateurice ;

(ii) de n'utiliser les Informations confidentielles qu'aux fins décrites dans les présentes ;

(iii) de ne pas reproduire d'Informations Confidentielles sauf avec autorisation écrite de l'autre Partie ;

(iv) de garder confidentielles et de protéger ces Informations confidentielles de toute diffusion comme si elles étaient les siennes et

(v) de restituer ou détruire (à l'exception des copies conservées par le biais de politiques de conservation des documents de bonne foi, comme indiqué à l'article 11 (« Protection des données du client »)) toutes les informations confidentielles qui sont en sa possession à la résiliation ou à l'expiration (selon le cas) du présent Contrat Cloud.

Nonobstant ce qui précède, les dispositions du présent article ne s'appliqueront pas aux Informations confidentielles qui :

(i) sont accessibles au public ou sont dans le domaine public au moment de leur divulgation ou deviennent accessibles au public ou tombent dans le domaine public sans faute du destinataire ;

(ii) sont communiquées de manière légitime au destinataire par des personnes qui ne sont pas tenues par des obligations de confidentialité à cet égard ;

(iii) sont déjà en la possession du destinataire au moment de leur divulgation, libres de toute obligation de confidentialité y afférente ;

(iv) sont développées indépendamment par le destinataire ou

(v) sont divulguées avec l'accord écrit préalable de la Partie non divulgateurice.

Nonobstant ce qui précède, chaque Partie peut divulguer des Informations confidentielles dans la mesure où cela est requis pour respecter l'ordonnance d'un tribunal ou d'un autre organisme gouvernemental ou si cela est autrement nécessaire pour respecter la législation en vigueur.

Sauf autorisation expresse dans le présent Contrat Cloud, le Client ne publiera aucune information ou analyse de performances (y compris, notamment, les indicateurs de référence) à partir de toute source relative aux Services logiciels et au Plan de Support sans l'autorisation écrite préalable de VusionGroup.

17. Sous-traitants

En aucun cas VusionGroup ne saurait être tenu responsable des actions entreprises par le sous-traitant du Client.

VusionGroup se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant à sa seule discrétion, sans avis ou consentement préalable du Client.

18. Garanties et exonération de responsabilité

VusionGroup décline expressément toute garantie, expresse ou tacite, ou légale, écrite ou orale, y compris, notamment, les garanties de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.

VusionGroup ne garantit pas que les Services logiciels ou toute autre information, ressources et/ou toute autre donnée fournis en vertu du présent Contrat Cloud répondront aux exigences du Client ou sont complets, exacts ou exempts d'erreurs. Les erreurs ou bogues des Services logiciels dont le niveau de gravité n'entrave pas sensiblement l'utilisation des Services logiciels par le Client seront pris en compte dans la feuille de route de VusionGroup.

Le Client reconnaît que l'utilisation des Services logiciels peut avoir un impact sur la durée de vie de la batterie de ses dispositifs.

Le Client reconnaît que l'utilisation des Services logiciels impliquera l'utilisation de la bande passante du réseau du Client.

VusionGroup n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit :

(i) pour les défauts ou autres défaillances des Services logiciels causés par le Client, ses agents, employés, tout autre fabricant ou tout tiers en dehors de la sphère et du contrôle de VusionGroup ;

(ii) causés par des erreurs d'application du Client de quelque nature que ce soit ou d'autres formes de mauvaise manipulation des Services logiciels et qui auraient pu être évités par une utilisation correcte et prudente ;

(iii) résultant (a) d'une modification des composants, interfaces ou paramètres du système d'exploitation par le Client, (b) de l'utilisation de

moyens d'organisation ou de supports de données inappropriés ;

(iv) causés par des virus ou l'exposition des Services logiciels à des circonstances telles que des accidents, des coupures de courant des points d'accès, etc., causés par des facteurs externes non contrôlés par VusionGroup ;

(v) causés par des erreurs de transmission vers des supports de données ou sur Internet ;

(vi) causés par une panne ou des problèmes de réseau ;

(vii) causés par des modifications de la configuration du réseau (ex. : port NTP, etc.)

(viii) causés par la configuration des points d'accès tiers ;

(ix) causés par des opérations d'inspection et/ou de maintenance inappropriées menées par le Client ou des tiers en ce qui concerne les Services logiciels ;

(x) résultant de l'utilisation par le Client de Services logiciels qui ne sont pas conformes aux recommandations et spécifications de VusionGroup ;

(xi) causés par l'ajout par le Client d'une nouvelle configuration logicielle ou matérielle non compatible avec les Services logiciels (par exemple, points d'accès, appareils tiers, appareils mobiles, etc.).

(xii) causés par la désinstallation, l'écrasement, l'altération ou la modification par le Client de la configuration logicielle et matérielle nécessaire au bon fonctionnement des Services logiciels.

Le Client est seul responsable de toute information financière délivrée ou de toute décision professionnelle prise sur la base de l'utilisation des Services logiciels.

19. Indemnisation

VusionGroup s'engage à indemniser, assurer la défense et dégager le Client de toute responsabilité en cas de pertes, responsabilités, coûts (y compris les honoraires raisonnables d'avocat) ou dommages résultant de toute réclamation d'un tiers selon laquelle les Services logiciels et/ou le Plan de Support constituent une contrefaçon ou une appropriation illicite, le cas échéant, des brevets de ce tiers émis à la Date d'entrée en vigueur, ou des droits d'auteur, marques ou droits de secret commercial reconnus en vertu des lois applicables de toute juridiction, sous réserve que le Client notifie VusionGroup par écrit dans les dix (10) jours calendaires de la réclamation, coopère avec VusionGroup et permette à VusionGroup de contrôler la défense et le règlement de cette réclamation, sous réserve que VusionGroup ne règle aucune réclamation d'un tiers à l'encontre du Client, sauf si ce règlement libère complètement et définitivement le Client de toute responsabilité à l'égard de cette réclamation ou sauf si le Client consent à ce règlement et, sous réserve, en outre, que le Client ait le droit, à sa discrétion et à ses seuls frais, de participer à la défense de cette réclamation par un avocat de son choix et à ses frais.

Si une telle réclamation est formulée ou menace de l'être, VusionGroup permettra, à sa seule discrétion, au Client de continuer à utiliser les Services logiciels et le Plan de Support, ou de modifier ou remplacer tout matériel contrefaisant afin de le rendre conforme. Si VusionGroup détermine qu'aucune de ces alternatives n'est raisonnablement disponible, le Client doit, sur demande écrite de VusionGroup, cesser d'utiliser et, le cas échéant, restituer le matériel faisant l'objet de la réclamation en contrefaçon.

Le présent article 18 (« Indemnisation ») ne s'applique pas si la contrefaçon présumée résulte, en tout ou en partie, de :

(i) modification par le Client des Services logiciels et/ou du Logiciel ou de tout Matériel VusionGroup ;

(ii) combinaison, exploitation ou utilisation des Services logiciels avec d'autres logiciels, matériels ou technologies non fournis par VusionGroup ;

(iii) Données Client.

20. Limitation de responsabilité

DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, VUSIONGROUP NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, CONSÉCUTIF, SPÉCIAL OU ACCESSOIRE, Y COMPRIS, NOTAMMENT, LES DOMMAGES POUR PERTE DE BÉNÉFICES COMMERCIAUX, INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, DÉFAILLANCE OU DYSFONCTION DE TOUT SYSTÈME INFORMATIQUE OU AUTRE SYSTÈME ÉLECTRIQUE OU AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE, DÉCOULANT DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT DES SERVICES LOGICIELS OU DU PRÉSENT CONTRAT CLOUD OU LIÉE À CES DERNIERS, MÊME SI VUSIONGROUP A ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

LES LIMITATIONS QUI PRÉCÈDENT N'EXCLUENT PAS ET NE LIMITENT PAS LA RESPONSABILITÉ DE L'UNE OU L'AUTRE PARTIE À L'ÉGARD DES OBLIGATIONS D'INDEMNITÉ, DU NON-RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ, DE FAUSSE DÉCLARATION FRAUDULEUSE, DE DOMMAGES RÉSULTANT DE NÉGLIGENCE GRAVE OU DE FAUTE INTENTIONNELLE DE LA PARTIE OU DE SES COLLABORATEURS, SOUS-TRAITANTS OU AGENTS, OU POUR TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ, QUI NE PEUT ÊTRE EXCLUE OU LIMITÉE PAR LA LÉGISLATION APPLICABLE.

PENDANT LA DURÉE INITIALE ET TOUTE DURÉE DE RENOUVELLEMENT SUIVANTE, LA RESPONSABILITÉ CUMULÉE DE VUSIONGROUP ENVERS LE CLIENT POUR TOUTES LES RÉCLAMATIONS DÉCOULANT DU PRÉSENT

CONTRAT CLOUD OU EN RELATION AVEC CELUI-CI, NE DÉPASSERA PAS LE MONTANT DE TOUS LES FRAIS PAYÉS À VUSIONGROUP PAR LE CLIENT EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT CLOUD POUR LE MAGASIN CONCERNÉ PENDANT LA PÉRIODE DE DOUZE (12) MOIS PRÉCÉDANT L'ACTION, L'OMISSION OU L'ÉVÉNEMENT AYANT DONNÉ LIEU À LADITE RESPONSABILITÉ. SI LE DOMMAGE SURVIENT AU COURS DES DOUZE PREMIERS MOIS SUIVANT LA DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR, LES PARTIES ÉVALUERONT LES FRAIS MOYENS MENSUELS POUR OBTENIR LE MONTANT DE FRAIS MOYEN ANNUEL (C.-À-D. FRAIS MOYENS MENSUELS * MULTIPLIÉS PAR DOUZE (12) = FRAIS MOYENS ANNUELS). CE MONTANT DE FRAIS MOYENS ANNUELS CONSTITUE LA LIMITE DE RESPONSABILITÉ DE VUSIONGROUP.

21. Résiliation pour manquement contractuel

Chaque Partie peut résilier le présent Contrat Cloud immédiatement sur notification écrite si l'autre Partie commet un manquement significatif au présent Contrat Cloud et ne remédie pas à ce manquement dans les trente (30) jours suivant la réception par l'autre Partie d'une notification écrite précisant la nature du manquement de manière raisonnablement détaillée.

22. Résiliation par VusionGroup

VusionGroup est en droit de résilier automatiquement le présent Contrat Cloud, sans aucune responsabilité ou indemnité de quelque nature que ce soit envers le Client, en adressant une notification écrite au Client, si l'un des événements suivants se produit :

(i) le Client s'engage dans toute action qui dévalorise le nom, les logos, les marques commerciales de VusionGroup ou de l'une de ses Filiales ;

(ii) le Client ne respecte pas une obligation importante du Contrat Cloud (Sections considérées comme des dispositions importantes : 3, 4, 7, 8.1, 13, 14, 15) ;

(iii) le Client intente ou menace d'intenter une quelconque plainte pour violation de brevet à l'encontre de VusionGroup ou de l'une de ses Filiales (y compris toute demande entre défendeurs ou demande reconventionnelle) pour faire appliquer tout brevet que le Client allègue avoir été contrefait par les Services logiciels de VusionGroup.

23. Conséquences de la résiliation

À compter de la date de résiliation du Contrat Cloud, l'accès aux Services logiciels et le droit d'utiliser ces derniers, ainsi que le Plan de Support, seront immédiatement suspendus sans préavis. Le Client s'engage à payer immédiatement à VusionGroup les factures en attente.

24. Résiliation pour cas de force majeure

Si un Cas de force majeure persiste entre les Parties au-delà d'une période de trente (30) jours calendaires consécutifs, la Partie non affectée peut résilier automatiquement le présent Contrat Cloud (« de plein droit »), en tout ou en partie, sans aucune responsabilité ou indemnité de quelque nature que ce soit envers l'autre Partie, sauf disposition contraire expresse dans le présent Contrat Cloud, en donnant un avis écrit de résiliation, avec effet immédiat, à l'autre Partie en raison du Cas de force majeure. Aucune autre formalité que celles énoncées dans la présente Section ne sera requise aux fins de toute résiliation en vertu des présentes.

25. Droit applicable et juridiction compétente

Le présent Contrat Cloud sera régi par le droit français, abstraction faite des règles ou principes applicables concernant les conflits de lois, la juridiction ou la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises. Aux fins de toutes les réclamations introduites en vertu du présent Contrat Cloud, chacune des Parties se soumet irrévocablement à la juridiction exclusive des tribunaux situés à Paris, FRANCE.

26. Dispositions générales

Le Client reconnaît que VusionGroup sera en droit de solliciter une injonction, si nécessaire, pour arrêter ou empêcher un manquement aux obligations du Client en vertu des présentes. Si VusionGroup a gain de cause dans une procédure ou un procès intenté par l'une ou l'autre partie dans le cadre du présent Contrat Cloud, VusionGroup sera en droit de percevoir ses frais, dépenses liées à l'appel d'experts à la barre et ses honoraires raisonnables d'avocat, y compris ses frais et honoraires en cas d'appel.

La renonciation à un manquement ou à un droit en vertu des présentes doit se faire par écrit et ne constituera pas une renonciation à tout autre manquement ou droit ultérieur. Si une disposition des présentes est jugée contraire à la loi par un tribunal d'une juridiction compétente, cette disposition sera modifiée et interprétée de manière à atteindre au mieux les objectifs de la disposition d'origine dans toute la mesure autorisée par la loi, et les autres dispositions des présentes resteront pleinement en vigueur.

Le Client ne peut céder le présent Contrat Cloud sans obtenir le consentement écrit préalable ou contemporain de VusionGroup et toute tentative ou présomption de cession par le Client sera nulle et non avenue. Le présent Contrat Cloud constitue l'intégralité de l'accord, de l'entente et des déclarations, expresses ou implicites, des parties en ce qui concerne les sujets décrits dans les présentes, et remplace toutes les communications, accords, lettres d'intention, déclarations, garanties, négociations, ententes et propositions écrites et orales antérieures, en cette matière. Le présent Contrat Cloud

ne peut être amendé ou modifié sans l'accord écrit mutuel des Parties.

ANNEXE A – PLANS DE SUPPORT

La liste des fonctionnalités n'est pas exhaustive et peut faire l'objet de modifications.
Veuillez toujours vous adresser à vos représentants commerciaux pour plus de détails.

1. Définitions

Disponibilité	Se reporter à la définition de l'article 7.2 « Conditions de disponibilité de Vusion Cloud »
Heures ouvrables	de 9 h à 17 h CET, CST, TWT en semaine (week-ends et jours fériés exclus).
Portail client	le portail Internet VusionGroup permettant au Client d'accéder à l'Auto assistance en ligne, aux Documentations, de soumettre et de suivre les demandes de support technique.
Incident	événement qui ne fait pas partie de la norme de fonctionnement de la Solution VUSION Cloud et qui entraîne ou est susceptible d'entraîner une interruption ou une diminution de la qualité du service.
Niveau de gravité	indique l'impact relatif d'un Incident.
Support proactif	service effectué par VusionGroup pour identifier et résoudre les problèmes du Client sans la supervision de ce dernier. Ce Service n'est disponible que dans le Plan de Support Premium.
Délais de réponse	délai pris par VusionGroup pour répondre initialement à un « Incident » et communiquer un numéro de suivi d'Incident au Client.
Délai de résolution	délai prévu par VusionGroup pour fournir une solution de contournement ou une solution permanente.
Engagement de niveau de service (SLA)	engagement de VusionGroup à réaliser les services selon les objectifs définis.
Solution cloud CAPTANA	produits de VusionGroup mentionnés dans le présent Contrat Cloud (Services logiciels cloud Captana pertinents)
Solution VUSION Cloud	produits de VusionGroup mentionnés dans le présent Contrat Cloud (services logiciels Vusion Cloud concernés).
Plan de Support	ensemble de services proposés par VusionGroup décrits dans la présente Annexe A

2. Description du Plan de Support Vusion Cloud

2.1. Disponibilités de Vusion Cloud

- **Engagement de disponibilité inclus** : 99 %
- **Cloud Support** : engagement de disponibilité 99,5 %
- **Cloud Support 24/7** : engagement de disponibilité 99,9 %

2.2. SLA/Niveaux de gravité

Les SLA sont définis en fonction du Plan de Support choisi et du niveau de gravité. VusionGroup prendra toutes les mesures nécessaires pour rétablir le plus rapidement possible les opérations de service régulier des composants concernés.

Les niveaux de gravité définis ci-dessous sont uniquement qualifiés par l'équipe de service VusionGroup.

Niveau de gravité	Évaluation de la gravité	Critères VUSION Cloud
Gravité 1	Panne du système	Les fonctions essentielles de votre solution Vusion Cloud ne sont pas disponibles
Gravité 2	Système perturbé	Les fonctions non critiques de votre solution Vusion Cloud se comportent de manière anormale.
Gravité 3	Conseils généraux	Vous avez la possibilité de demander des conseils généraux concernant une fonctionnalité de la solution Vusion Cloud.

2.3. Support standard inclus par défaut

VUSION Cloud inclut, pour tous les clients, un Plan de Support de base accessible par courriel ou via le Portail Client pendant les jours ouvrables standard (de 9 h à 17 h CET, CST, TWT hors week-ends et jours fériés et 24/7 pour la Gravité 1). Les services de Support sont fournis uniquement en anglais.

- Délai de réponse :
 - **Gravité 1** : < 2 heures (24/7)
 - **Gravité 2** : < 8 heures (lundi à vendredi, de 9 h à 17 h)
 - **Gravité 3** : < 1 jour (lundi à vendredi, de 9 h à 17 h)
- Délai de résolution :
 - **Gravité 1** : 8 heures (24/7)

2.4. Cloud Support

Le Plan de Support est disponible pour VUSION Cloud toute la semaine de 7 h à 19 h CET, CST, TWT et 24/7 pour la Gravité 1, par téléphone, courriel ou via le Portail client. Ce service est disponible moyennant des frais basés sur les Engagements de niveau de service ci-dessous :

- Délai de réponse :
 - **Gravité 1** : < 1 heure (24/7)
 - **Gravité 2** : < 4 heures (lundi à dimanche, de 7 h à 19 h)
 - **Gravité 3** : < 8 heures (lundi à dimanche, de 7 h à 19 h)
- Délai de résolution :
 - **Gravité 1** : 4 heures (24/7)

Pendant les heures ouvrables, les Services de Support sont assurés en anglais, français, italien, allemand, espagnol, chinois et en anglais uniquement en dehors des heures ouvrables.

2.5. Cloud Support 24/7

Le Plan de Support Cloud Support 24/7 est disponible **7 jours par semaine, 24 heures sur 24** pour VUSION Cloud par téléphone, courriel ou via le Portail client. Ce service est disponible moyennant des frais basés sur les Accords de niveau de service ci-dessous :

- Délai de réponse :
 - **Gravité 1** : < 1 heure
 - **Gravité 2** : < 1 heure
 - **Gravité 3** : < 8 heures

- Délai de résolution :
 - o **Gravité 1** : 1 heure

Pendant les heures ouvrables, les Services de Support sont assurés en anglais, français, italien, allemand, espagnol, chinois et en anglais uniquement en dehors des heures ouvrables.

- Support proactif 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

2.5.1. Support proactif

Le Support proactif n'est inclus que dans le Cloud Support 24/7 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Notre équipe support analyse en temps réel les alertes automatiques fournies par le module de supervision intégré aux Services logiciels afin de résoudre ou de remonter immédiatement l'Incident à l'entité concernée en charge, une fois remarqué par l'équipe support.

L'étendue des alertes dépend de la configuration du magasin et certains niveaux de surveillance devront être configurés au préalable. L'Assistance proactive permet à VusionGroup de surveiller les alertes automatiques qui peuvent être déclenchées, notamment, par les événements suivants :

- point(s) d'accès hors ligne ;
- échec des transmissions ;
- dépassement du délai défini précédemment depuis la dernière initialisation des EEG ;
- dépassement de la limite de temps définie précédemment depuis la dernière intégration de fichiers ;
- fichier back-office vide ;
- fichier back-office illisible et
- erreurs dans le fichier back-office.

Cette Assistance proactive est fournie 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

3. Description du support cloud CAPTANA

Les services sont disponibles dans les langues suivantes : allemand, anglais.

Niveau de gravité	Évaluation de la gravité	Critères cloud Captana	Délai de réponse	Délai de résolution
Gravité 1	Impact critique	Une utilisation productive des services cloud Captana n'est pas possible ou est très limitée ou les principales caractéristiques de performance ne sont pas remplies	2 heures ouvrables	8 heures ouvrables
Gravité 2	Impact majeur	La fonctionnalité de base est assurée, mais un sous-module est toutefois affecté par un défaut important qui empêche ou limite significativement le fonctionnement de ce module.		2 jours ouvrables
Gravité 3	Faible impact	Tous les autres défauts.		2 jours ouvrables

4. Services exclus des Plans de Support

Les prestations suivantes sont expressément exclues des Plans de Support :

- Entretien sur site de tout produit et interventions sur site.
- Réparations matérielles.

Toute prestation spécifique demandée par le Client et non comprise dans les Plans d'assistance fera l'objet d'un devis spécifique.

5. Contacts pour le Plan de Support

Pour obtenir l'assistance et le support définis ci-dessus dans le cadre du Plan de Support souscrit, les Utilisateurs autorisés du Client peuvent contacter nos équipes support via le Portail client (<https://portal.my.vusion.com/>) par téléphone ou par courriel.

Les numéros de contact et l'adresse électronique pour obtenir de l'aide dans différentes langues seront communiqués lors de la souscription du Plan de Support.

6. Procédure du Plan de Support

6.1. Pré-requis

Pour permettre à VusionGroup de fournir des services de Support, le Client doit fournir à VusionGroup tout l'équipement nécessaire, configuré et opérationnel, pour la réparation à distance des appareils IoT (par exemple, l'accès VPN ou tout autre moyen qui permettra à VusionGroup de prendre le contrôle à distance).

Avant d'envoyer une notification d'Incident, le Client s'assurera que les éléments nécessaires au fonctionnement normal de la Solution (p. ex. : alimentation, réseau informatique) qui ne sont pas couverts par la présente Annexe A sont opérationnels dans le(s) magasin(s) concerné(s). Si ce n'est pas le cas, VusionGroup ne sera pas en mesure de fournir le Plan de Support et de soutien dans les délais indiqués dans la présente Annexe A.

L'utilisation du Plan de Support nécessite la présence et la disponibilité du Client afin de mettre en œuvre les demandes nécessaires.

6.2. Procédure de demande de ticket et interaction

6.2.1. Déclaration d'incident

La déclaration d'un Incident par le Client doit se faire via les accès mis à disposition. Le Client doit s'attendre à effectuer des manipulations simples et/ou à fournir des informations pertinentes telles que :

- indiquer la proportion approximative et l'emplacement des EEG impactées ;
- préciser la fréquence de l'Incident (systématique ou non) ;
- redémarrer l'équipement et
- tenter de réaliser une actualisation sur une ou plusieurs EEG.

Les informations susmentionnées peuvent être requises pour que VusionGroup puisse traiter correctement la demande. En cas d'informations incomplètes ou erronées, VusionGroup se réserve le droit de prolonger le délai de résolution de l'Incident.

6.2.2. Accusé de réception de l'Incident et ouverture du ticket de Support (appelé « Dossier (Case) »)

Dans le délai de réponse convenu, VusionGroup effectue la procédure d'ouverture de ticket d'incident remonté par laquelle VusionGroup :

- accuse réception de l'Incident ;
- émet un numéro de Dossier ;
- confirme que l'Incident sera traité.

6.3. Fin de la maintenance

VusionGroup est réputé avoir exécuté ses prestations selon l'une des modalités suivantes :

- à l'issue de l'analyse, si VusionGroup détecte que l'Incident ne rentre pas dans le cadre du Plan de Support ;
- après la livraison de la solution de contournement et la procédure d'installation correspondante ;
- après livraison de la solution corrective et restauration du fonctionnement.

Dans tous les cas, la fin de l'intervention sera notifiée par courriel.