

Il presente documento descrive i termini di servizio per l'accesso alla piattaforma cloud e ai relativi servizi concessi da VusionGroup SA o da una delle sue Affiliate al Cliente (di seguito denominato "**Accordo Cloud**").

La nostra piattaforma cloud consente ai nostri clienti di monitorare e gestire i loro dispositivi IoT, al fine di aumentare l'efficienza e migliorare l'esperienza del cliente.

La nostra piattaforma cloud è accessibile sia da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento tramite API o interfaccia web, sia nei punti vendita con un'applicazione mobile. Chiedete al vostro rappresentante commerciale per scoprire le opzioni più adatte alle vostre esigenze.

1. **Definizioni**

I termini in maiuscolo, non diversamente definiti sopra, hanno il significato indicato o al quale si rinvia nel presente paragrafo.

Per "**Affiliata**" si intende, qualora il termine sia utilizzato in riferimento a una persona specifica, qualsiasi persona che, direttamente o indirettamente, attraverso uno o più intermediari, controlla, è controllata da o è soggetta al controllo comune con tale persona specifica, laddove per "controllo" (inclusi i termini "controllante", "controllata da" e "soggetta al controllo comune con") si intende il potere diretto o indiretto di orientare o determinare l'orientamento della gestione e delle politiche di un'entità attraverso la proprietà di oltre il cinquanta per cento (50%) del capitale sociale o dei diritti di voto.

Per "**Aggiornamenti software**" si intende un'implementazione formale della versione software (i) che offre nuove caratteristiche o funzioni, (ii) che fornisce miglioramenti delle caratteristiche o delle funzioni, miglioramenti dell'affidabilità e/o la correzione di errori riscontrati nella versione in vigore dei Servizi software.

Per "**API**" si intende l'interfaccia di programmazione dell'applicazione sviluppata e fornita da VusionGroup per consentire l'interoperabilità tra il Software e una o più applicazioni software sviluppate da o per conto del Cliente, che viene eseguita su computer o su altri dispositivi elettronici.

Per "**Captana**" si intendono i Servizi software specifici alla soluzione cloud Captana sottoscritti dal Cliente.

Per "**Cliente**" si intende qualsiasi persona fisica o giuridica che ha in essere un rapporto commerciale con VusionGroup SA o con le sue Affiliate e che accetta di essere vincolata dal presente Accordo Cloud per la fornitura di Servizi software.

Per "**Dati del Cliente**" si intendono le informazioni inserite come input dal Cliente o prodotte come output dal Software, sulla base di una specifica query o esecuzione avviata dal Cliente. Essi includono tutti i dati, le informazioni, i materiali e gli input forniti dal Cliente a VusionGroup. Una volta inseriti, i Dati del Cliente possono essere modificati o emendati solo da specifici Utenti autorizzati designati dal Cliente, e tali informazioni o applicazioni modificate o emendate rimarranno i Dati del Cliente. Gli output dai Servizi software di VusionGroup al Cliente costituiscono parte integrante dei Dati del Cliente e saranno considerati Informazioni riservate del Cliente. Per "**Intelligenza**

artificiale" o "**IA**" si intende l'uso di tecnologie di apprendimento automatico, software, automazione e algoritmi per eseguire compiti, definire regole o effettuare previsioni sulla base di insiemi di dati e istruzioni esistenti.

Per "**Diritti di proprietà intellettuale**" si intendono tutti i diritti esistenti ai sensi della legge sui brevetti, della legge sui diritti d'autore, della legge sui segreti commerciali, della legge sui marchi commerciali, della legge sulla concorrenza sleale, della legge sui diritti di pubblicità e di tutti gli altri diritti di proprietà, nonché qualsiasi applicazione, rinnovo, estensione e ripristino dei medesimi, attualmente o successivamente in vigore con efficacia in tutto il mondo.

Per "**Documentazione**" si intende la documentazione testuale e/o grafica, in formato elettronico o cartaceo, che descrive le caratteristiche, le funzioni e il funzionamento dei Servizi software e i materiali progettati per facilitare l'uso dei Servizi software forniti da VusionGroup al Cliente in conformità ai termini del presente Accordo Cloud.

Per "**ESL**" si intende l'etichetta elettronica da scaffale.

Per "**Evento di forza maggiore**" si intende un evento che (i) sfugge al controllo di una Parte, (ii) non era prevedibile al momento della stipula del presente Accordo Cloud e (iii) non poteva essere evitato con misure adeguate. Per evento di forza maggiore si intende guerra, incendio, sommossa, alluvione, terremoto, tifone, epidemia o altra calamità naturale, blocco, embargo o atto di autorità governative (ad es. divieto o restrizione dell'importazione o dell'esportazione) che soddisfi i criteri del punto (iii) di cui sopra ed escluda scioperi.

Per "**GDPR**" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riferimento al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, entrato in vigore il 25 maggio 2018, recepito o adottato anche nell'ambito della legislazione del Regno Unito.

Per "**Informazioni riservate**" si intende qualsiasi informazione e materiale fisico non generalmente noto o disponibile al pubblico, fornito da o correlato a una Parte, che può essere divulgato o affidato da una Parte (la "**Parte divulgatrice**") all'altra Parte verbalmente o per iscritto e che è stato identificato come riservato e/o di proprietà o che, per la natura delle circostanze che

caratterizzano la divulgazione, dovrebbe essere trattato ragionevolmente come riservato.

Esse comprendono, a titolo esemplificativo: informazioni relative a prodotti, servizi o tecnologie della Parte divulgatrice o dell'attività della Parte divulgatrice (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, software, programmi informatici, codice, API, algoritmi, rappresentazioni schematiche, know-how dei dati, processi, sviluppi, idee, invenzioni (brevettabili o no), diritti d'autore, qualsiasi altro diritto di proprietà e informazione (registrati o meno), nomi e competenze di dipendenti e consulenti e altre attività tecniche, finanziarie, piani di sviluppo dei prodotti, previsioni, metodologie di determinazione dei prezzi, strategie e informazioni).

Per "**Leggi e Regolamenti sulla protezione dei dati**" si intendono tutte le leggi e i regolamenti applicabili al trattamento dei dati personali ai sensi del presente Accordo Cloud, inclusi quelli dell'Unione Europea, dello Spazio Economico Europeo e dei relativi Stati membri, della Svizzera e del Regno Unito. Le Leggi e i Regolamenti sulla protezione dei dati includono il regolamento GDPR.

Per "**Piano di assistenza**" si intendono i servizi di assistenza specifici offerti da VusionGroup descritti nell'Allegato A.

Per "**Servizi software**" si intendono i Software e le API sviluppati da VusionGroup, i processi brevettati, qualsiasi dato di terze parti e la documentazione e gli output forniti da VusionGroup per offrire una soluzione basata su cloud.

Per "**Soluzione**" si intendono i dispositivi IoT, i Software, la Documentazione e i relativi Servizi software, nonché il Piano di assistenza e altri servizi (all'occorrenza) forniti da VusionGroup.

Per "**Utente autorizzato**" si intende qualsiasi negozio e qualsiasi dipendente di tale negozio del Cliente che acceda o utilizzi i Servizi software esclusivamente per conto e a beneficio del Cliente nell'esercizio dell'attività del Cliente.

Per "**Vusion Cloud**" si intende l'offerta di Servizi software specifici di Vusion Cloud sottoscritta dal Cliente.

2. Ambito

VusionGroup fornirà al Cliente i Servizi software e il Piano di assistenza in conformità all'offerta Vusion Cloud e al Piano di assistenza sottoscritti dal Cliente.

3. Sottoscrizione

Ai sensi dei termini e delle condizioni del presente Accordo Cloud, e unicamente durante il Periodo di validità, con il presente VusionGroup concede al Cliente il diritto non esclusivo e non trasferibile di:

(i) accedere alle caratteristiche e alle funzioni dei Servizi software, esclusivamente da parte degli Utenti

autorizzati ed esclusivamente come previsto dal presente Accordo Cloud;

- (ii) beneficiare di un piano di assistenza;
- (iii) caricare i Dati del Cliente nei Servizi software in base alle raccomandazioni di VusionGroup; e
- (iv) utilizzare e produrre un numero ragionevole di copie della Documentazione esclusivamente per uso interno del Cliente in relazione all'accesso e all'utilizzo dei Servizi software.

4. Periodo di validità

L'Accordo Cloud decorrerà dalla Data di entrata in vigore e rimarrà in vigore fino al 31 dicembre dello stesso anno (il "Periodo iniziale"), se non diversamente concordato dalle Parti.

Per "Data di entrata in vigore" si intendono e si considerano due (2) settimane dopo la richiesta di apertura del Cloud da parte del Cliente.

Il presente Accordo Cloud sarà rinnovato automaticamente per ulteriori periodi di un anno (ciascuno un "Periodo di rinnovo" e congiuntamente al Periodo iniziale, il "Periodo di validità"), a meno che non venga fornito un preavviso scritto di risoluzione da una Parte non meno di tre (3) mesi prima dell'inizio del relativo Periodo di rinnovo o in conformità al paragrafo 4 ("Periodo di validità").

In caso di risoluzione del contratto prima della scadenza del Periodo iniziale, VusionGroup ha il diritto di addebitare tutti i canoni che sarebbero stati dovuti fino alla scadenza del Periodo iniziale o di rinnovo.

Qualsiasi disposizione del presente Accordo Cloud che sia destinata espressamente o implicitamente a entrare in vigore o a continuare a rimanere in vigore alla data, o dopo la risoluzione o la scadenza del presente Accordo Cloud, inclusi i paragrafi 1, 9, 15, 18, 19 o 24, sopravviverà alla risoluzione del presente Accordo Cloud unitamente alle clausole che, per loro natura, sopravviverebbero a tale risoluzione.

5. Obblighi del Cliente

VusionGroup può consentire l'accesso esclusivo ai negozi per i quali il Cliente ha acquistato l'accesso.

Il Cliente riconosce e accetta inoltre di essere responsabile di tutti gli atti e le omissioni degli Utenti autorizzati e di qualsiasi atto o omissione di un Utente autorizzato che, se intrapreso dal Cliente, costituirebbe una violazione del presente Accordo Cloud. Il Cliente dovrà informare tutti gli Utenti autorizzati delle disposizioni del presente Accordo Cloud applicabili all'utilizzo dei Servizi software da parte di tali Utenti autorizzati e dovrà far sì che gli Utenti autorizzati rispettino tali disposizioni.

Il Cliente dovrà assicurarsi che essi rispettino tutti i prerequisiti tecnici necessari per consentire l'apertura delle istanze cloud per i Servizi software e il corretto uso delle API.

Qualora il Cliente dovesse apprendere che una terza parte non autorizzata è venuta a conoscenza di una password, dovrà informare immediatamente VusionGroup e modificare tempestivamente la password.

Il Cliente è esclusivamente responsabile del collegamento ai Servizi software, inclusa la connessione a Internet, dell'acquisizione, della manutenzione e della protezione delle connessioni di rete e dei collegamenti di telecomunicazione dai propri sistemi ai data center di VusionGroup, nonché di tutti i problemi, condizioni, ritardi, mancate consegne e qualsiasi altra perdita o danno derivanti da o correlati alle connessioni o ai collegamenti di telecomunicazione del Cliente o causati da Internet. Per consentire a VusionGroup di fornire i servizi di assistenza, il Cliente deve fornire a VusionGroup tutte le apparecchiature necessarie, configurate e operative, per la riparazione remota dei dispositivi IoT (ad es. accesso VPN o qualsiasi altro mezzo che consenta a VusionGroup di eseguire il controllo da remoto).

6. Modalità di accesso ai servizi

VusionGroup potrà concedere l'accesso ai Servizi software solo dopo l'accettazione, da parte del Cliente, della relativa offerta emessa da VusionGroup. Alla Data di entrata in vigore o non appena ragionevolmente possibile dopo tale data, VusionGroup fornirà al Cliente le informazioni e i collegamenti o le connessioni di rete necessari per consentire al Cliente di accedere ai Servizi software.

Al fine di preservare l'integrità della Soluzione e l'accessibilità delle funzionalità di recente sviluppo da parte del Cliente, tutti gli Aggiornamenti software (compresi gli aggiornamenti software IoT) saranno impostati ad esclusiva discrezione di VusionGroup.

VusionGroup non fornisce le apparecchiature per accedere ai Servizi software.

7. Servizi e disponibilità

7.1 Servizi

VusionGroup fornirà l'assistenza ai Servizi software in base al Piano di assistenza sottoscritto. Il Cliente comprende e accetta che i Servizi software o il Piano di assistenza, o parte di essi, possono essere stati, o sono stati, forniti, sviluppati o migliorati mediante l'utilizzo di tecnologie di intelligenza artificiale. VusionGroup garantisce che l'utilizzo delle tecnologie di intelligenza artificiale sia disciplinato da linee guida interne e che ogni decisione critica, generata o supportata da tali tecnologie, sia sottoposta a convalida finale da parte di esperti umani.

VusionGroup rispetta gli standard di mercato per la sicurezza nella fornitura dei Servizi software, come i test di penetrazione, gli audit di sicurezza esterni, ecc.

Il Cliente accetta che VusionGroup non controlli il trasferimento di dati, inclusi, a titolo esemplificativo ma

non esaustivo, i Dati del Cliente tramite le strutture di telecomunicazione, incluso Internet. VusionGroup non garantisce il funzionamento sicuro dei Servizi software o che tali tecnologie di sicurezza siano in grado di prevenire le interruzioni dei Servizi software da parte di terzi.

Il Cliente è responsabile dell'inserimento dei Dati del Cliente nei Servizi software e del mantenimento dei Dati del Cliente da lui forniti. Il Cliente dichiara e garantisce a VusionGroup che i Dati del Cliente sono privi di virus, cavalli di Troia ed elementi simili che potrebbero danneggiare i sistemi o il software utilizzati da VusionGroup o dai suoi subappaltatori per la fornitura dei Servizi software.

7.2 Condizioni di disponibilità di Vusion Cloud

La "Disponibilità" si applica solo ai Servizi software e viene calcolata come la percentuale di tempo in cui:

- i dati del prodotto sono stati ricevuti dal Software,
- l'associazione del prodotto e del dispositivo IoT è stata ricevuta ed elaborata dal Software, e
- l'interfaccia grafica è accessibile tramite Internet.

La disponibilità è garantita al di sopra o al di sotto dei livelli descritti nella tabella seguente. La disponibilità verrà calcolata per mese civile come segue:

$$\frac{\text{Totale} - \text{non escluso} - \text{escluso}}{\text{Totale} - \text{escluso}} \geq 99\%*$$

*Il cliente può beneficiare di una maggiore disponibilità sottoscrivendo un'offerta di Piano di assistenza.

Dove:

- "Totale" è il numero totale di minuti nel mese civile specificato
- "Non escluso" è il numero di minuti di inattività non pianificato
- "Escluso" consiste nel "Tempo di inattività concordato" per la manutenzione o l'upgrade, in base al quale, per le versioni o gli upgrade principali, VusionGroup comunica preventivamente al Cliente che i Servizi software non saranno disponibili. Tutte le manutenzioni programmate vengono comunicate sulla nostra pagina di stato. La Disponibilità viene misurata escludendo l'hardware (ad es. display rotto), i problemi meccanici (ad es. batteria non collegata) o di connettività (ad es. dispositivo offline).

Per qualsiasi mese civile parziale durante il quale il Cliente sottoscrive i Servizi software, la Disponibilità sarà calcolata in base all'intero mese civile, non solo in base al periodo del mese durante il quale il Cliente ha sottoscritto il servizio.

Nel caso in cui VusionGroup non raggiunga la percentuale di disponibilità del sistema in un mese civile in base al Piano di assistenza Vusion sottoscritto dal

Cliente, il Cliente avrà diritto a ricevere un credito pari all'uno per cento (1%) dei suoi canoni di abbonamento ai Servizi software per quel mese, per ogni impegno di disponibilità pari all'uno per cento (1%) per il quale VusionGroup non raggiunge tale livello, fino al cento per cento (100%) dei canoni di quel mese. Questo è l'unico ed esclusivo risarcimento a disposizione del Cliente per qualsiasi violazione della presente garanzia del livello di servizio. I reclami ai sensi della presente garanzia sul livello di servizio devono essere inoltrati in buona fede e il caso deve essere sottoposto per l'assistenza entro dieci (10) giorni lavorativi dalla fine del periodo in questione.

7.3 Condizioni di disponibilità di Captana e livelli di servizio

È garantito che la disponibilità della soluzione raggiunge almeno il 99% in media nell'arco del mese civile. Tutte le manutenzioni programmate vengono comunicate sulla pagina di stato di Captana.

Nel caso in cui Captana non raggiunga il novantanove per cento (99%) di disponibilità del sistema in un mese civile, il Cliente avrà diritto a ricevere un credito pari all'uno per cento (1%) dei suoi canoni di abbonamento per i Servizi software Captana per quel mese, per ogni uno per cento (1%) (o parte di esso) per cui Captana non raggiunge tale livello, fino al cento per cento (100%) dei canoni di quel mese. Questo è l'unico ed esclusivo risarcimento a disposizione del Cliente per qualsiasi violazione della presente garanzia del livello di servizio. I reclami ai sensi della presente garanzia sul livello di servizio devono essere inoltrati in buona fede e il caso deve essere sottoposto per l'assistenza entro dieci (10) giorni lavorativi dalla fine del periodo in questione.

Oltre all'impegno di Disponibilità di Captana, i Servizi software Captana dovranno svolgersi ai sensi dei seguenti livelli di servizio:

- Numero massimo di immagini analizzate per dispositivo al giorno per negozio: 12 immagini;
- Durata di archiviazione dei dati nel cloud per negozio: 12 mesi

8. Limitazioni d'uso

8.1 Limitazioni di carattere generale

Il Cliente non deve:

(i) copiare o duplicare i Servizi software;

(ii) decompilare, disassemblare, effettuare attività di ingegneria inversa o tentare in altro modo di ottenere o tentare di scoprire il codice sorgente da cui è compilato o interpretato qualsiasi componente Software e API dei Servizi software; il Cliente conviene che nulla nel presente Accordo Cloud sarà interpretato come una concessione al Cliente del diritto di ottenere o utilizzare tale codice sorgente;

(iii) distribuire o trasferire in altro modo i Servizi software a terzi o incorporare i Servizi software in qualsiasi software, prodotto o tecnologia;

(iv) modificare i Servizi software o la Documentazione o creare qualsiasi prodotto derivato dagli elementi che precedono, salvo previo consenso scritto di VusionGroup;

(v) trasferire, cedere in sublicenza, vendere, rivendere, dare in locazione, affittare o altrimenti trasferire o trasmettere, costituire in pegno come garanzia o gravare diversamente, in parte o in toto, i propri diritti ai sensi del paragrafo 3 "Sottoscrizione";

(vi) caricare e/o utilizzare qualsiasi dato, font, immagine e carattere tipografico senza aver precedentemente sottoscritto il relativo contratto di licenza con l'utente finale, se necessario. Nel caso in cui il Cliente desideri aggiungere font e caratteri non standard ai Servizi software, dovrà acquisire i diritti necessari per utilizzare tali font e caratteri;

(vii) eseguire eventuali test di sicurezza di qualsiasi tipo senza il previo consenso di VusionGroup, inclusi test di penetrazione e tentativi di violazione della sicurezza;

(viii) utilizzare i Servizi software in violazione di tutte le leggi e i regolamenti applicabili (incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le leggi applicabili sulla privacy e sulla proprietà intellettuale);

(ix) utilizzare i Servizi software con modalità o per scopi qualsiasi che contravvengano, sottraggano indebitamente o violino in altro modo i diritti di proprietà intellettuale o altri diritti di qualsiasi persona.

8.2 Limitazioni d'uso di Vusion Cloud

Ciascuna offerta Vusion Cloud fornisce quote di utilizzo come descritto nella documentazione dell'offerta Vusion Cloud. Il Cliente dovrà assicurarsi che il suo utilizzo dei Servizi software corrisponda alle quote applicabili all'offerta Vusion Cloud sottoscritta. Il mancato rispetto di tali quote da parte del Cliente consente a VusionGroup di limitare la fornitura dei Servizi software e l'impegno di Disponibilità di VusionGroup non è applicabile fino a quando il Cliente non rispetta i requisiti o non ha ottenuto un aumento delle quote applicabili.

8.3 Limitazioni all'uso corretto di Captana

Qualsiasi materiale o condotta che, a esclusiva discrezione di VusionGroup, violi in qualsiasi modo la Politica per il corretto utilizzo di Captana (definita di seguito) può determinare la limitazione o la sospensione della soluzione Captana e di qualsiasi altro servizio fornito ai sensi del presente Accordo Cloud o la rimozione dell'account dell'utente con preavviso.

L'impegno di disponibilità di Captana non si applica in caso di mancato rispetto da parte del Cliente della presente Politica per il corretto utilizzo. VusionGroup ha stabilito dei limiti che non devono essere superati (la "Politica per il corretto utilizzo"):

- Chiamate API chiamate/mese/negozio: 5.000 chiamate
- Chiamate/mese/negozi API analitici: 500 chiamate

9. Diritti esclusivi e titolarità di VusionGroup

Fatta salva qualsiasi altra disposizione dell'Accordo Cloud, VusionGroup mantiene il diritto di utilizzare e di concedere a terzi il diritto di utilizzare i Servizi software, la Documentazione e qualsiasi altro materiale o soluzione forniti da VusionGroup ai sensi del presente Accordo Cloud a tutti gli effetti di legge. Il Cliente prende atto che non sono concesse licenze implicite ai sensi del presente Accordo Cloud. Nel rapporto tra VusionGroup e il Cliente, VusionGroup detiene tutti i diritti, i titoli e gli interessi sui Servizi software, sulla Documentazione e su qualsiasi altro materiale o soluzione forniti da VusionGroup ai sensi del presente Accordo Cloud, incluse tutte le copie degli stessi in qualsiasi formato o supporto, noti o esistenti o sviluppati successivamente, inclusi, inoltre, tutte le metodologie di determinazione dei prezzi, i modelli, i programmi, gli strumenti analitici, gli algoritmi, gli strumenti software, le API e le metodologie correlate, i diritti d'autore, i brevetti, i segreti commerciali, i marchi o i nomi commerciali in essi contenuti. Fatta eccezione per quanto concesso nel presente documento, il Cliente non acquisisce alcun diritto su quanto sopra.

Gli originali e le eventuali copie dei Servizi software effettuate dal Cliente, comprese le traduzioni, le compilazioni, le copie parziali, le modifiche e gli aggiornamenti, sono proprietà di VusionGroup. Il Cliente non deve rimuovere i diritti proprietari dai Servizi software o da altra Documentazione.

Tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale relativi ai Servizi software o alle soluzioni e ai materiali forniti ai sensi del presente Accordo rimarranno di proprietà esclusiva di VusionGroup.

Il Cliente o qualsiasi Utente autorizzato può inviare o trasmettere a VusionGroup tramite posta, e-mail, telefono o altri mezzi, comunicazioni o materiali contenenti suggerimenti o raccomandazioni di modifiche ai Servizi software o ai Servizi di assistenza, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nuove funzionalità o caratteristiche correlate, o eventuali commenti, domande, suggerimenti, idee, richieste di miglioramento o simili (collettivamente "Feedback"). Con la presente, il Cliente concede a VusionGroup un diritto perpetuo, irrevocabile, esente da royalties e integralmente corrisposto di utilizzare e sfruttare in qualsiasi modo qualsiasi Feedback, per qualsiasi finalità, inclusa quella di migliorare e potenziare i Servizi software o i Servizi di assistenza, fermo restando che VusionGroup non è obbligata a utilizzare alcun Feedback.

10. Dati del Cliente e diritti correlati

Durante il Periodo di validità il Cliente concede a VusionGroup un diritto limitato, non esclusivo, non cedibile in sublicenza e non trasferibile di utilizzare, copiare, archiviare e visualizzare i Dati del Cliente solo

nella misura necessaria a fornire i Servizi software e il Piano di assistenza al Cliente, inclusi scopi di archiviazione, backup, mirroring, assicurazione qualità e scopi statistici e di ridondanza, a condizione che tale utilizzo sia conforme ai termini e alle condizioni del presente Accordo Cloud. VusionGroup non può utilizzare i Dati del Cliente per altri scopi senza il previo consenso dello stesso Cliente, fatta eccezione per i casi in cui tali dati vengano aggregati con i dati di altri clienti rendendo impossibile l'identificazione di un particolare cliente per scopi statistici, di miglioramento dell'assistenza, di miglioramento dell'affidabilità e delle prestazioni e ai fini del controllo della qualità.

Fatto salvo quanto sopra, nel caso specifico della Soluzione Captana, il Cliente concede a VusionGroup un diritto esclusivo e irrevocabile, limitato al Periodo di validità dell'Accordo, di utilizzare, vendere e/o distribuire i Dati derivati della Soluzione Captana. Per "Dati derivati" si intendono i dati derivanti dall'utilizzo, da parte del Cliente, dei Servizi Captana Cloud, come le informazioni su esaurimenti di stock, assortimenti ed esposizioni dei prodotti. I Dati derivati non dovranno essere condivisi con i concorrenti del Cliente, se non in forma aggregata e anonimizzata. Il Cliente comprende e accetta che la soluzione Captana utilizzi le immagini acquisite dalla telecamera Captana per addestrare il proprio modello di intelligenza artificiale. Il Cliente garantisce che nessun requisito legale del Cliente impedisce o impedirà a VusionGroup di adempiere ai propri obblighi contrattuali ai sensi del presente Accordo Cloud in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili. Ciò include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la garanzia che tutti i dati personali siano raccolti, mantenuti e gestiti dal Cliente e, ove applicabile, trasferiti a VusionGroup in conformità alle Leggi e ai Regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati. Il Cliente garantisce di possedere tutti i diritti, le licenze e le autorizzazioni necessarie per raccogliere, utilizzare, gestire, archiviare, elaborare e, se del caso, far elaborare in subappalto i Dati del Cliente prima di trasferirli a VusionGroup.

11. Protezione dei Dati del Cliente

Anche per quanto concerne VusionGroup e il Cliente, i Dati del Cliente sono di proprietà unica ed esclusiva del Cliente. Oltre ai suoi obblighi di riservatezza ai sensi del paragrafo 15 ("Riservatezza"), VusionGroup non utilizzerà, modificherà o divulgherà i Dati del Cliente, senza il consenso del Cliente, salvo che a proprie Affiliate, al Cliente stesso, o nei casi previsti dalla legge o dalla normativa.

VusionGroup compirà sforzi commerciali ragionevoli per mantenere la sicurezza e l'integrità dei Servizi software e dei Dati del Cliente e informerà il Cliente in merito a qualsiasi terza parte che richieda l'accesso ai Dati del Cliente. Fatto salvo quanto sopra, il Cliente si impegna a mantenere i propri backup dei Dati del

Cliente separati e distinti da quelli conservati o mantenuti da VusionGroup e non farà affidamento su VusionGroup per tali backup.

I log tecnici vengono conservati per 30 giorni e sono disponibili solo per i team di VusionGroup. La cronologia e i dati di utilizzo (cronologie dei dispositivi, modifiche ai dati dei prodotti collegati, ecc.) sono tracciati e disponibili tramite API, compresa la possibilità di esportare i dati. La cronologia e i dati di utilizzo vengono memorizzati per 90 giorni.

Alla risoluzione o alla scadenza del presente Accordo Cloud, per qualsiasi motivo, e su richiesta scritta del Cliente, VusionGroup fornirà al Cliente i Dati del Cliente in un periodo di tempo concordato di comune accordo o distruggerà tali dati secondo le preferenze del Cliente. Fatto salvo quanto sopra, VusionGroup può conservare una copia dei Dati del Cliente solo nella misura necessaria a rispettare le leggi e i regolamenti o ai sensi di procedure di backup elettronico automatico in buona fede, a condizione che tale copia sia soggetta a un obbligo di riservatezza a tempo indeterminato secondo i termini e le condizioni di cui al presente Accordo fino alla restituzione o alla distruzione.

12. Dati personali

Durante l'esecuzione del presente Accordo Cloud, VusionGroup può trattare i Dati personali per conto del Cliente. I termini dell'Accordo per il trattamento dei dati ("DPA") disponibili sul sito <https://www.vusion.com/legal-knowledge-base/> si considerano incorporati per riferimento al momento della loro sottoscrizione e si applicheranno nella misura in cui i Dati personali, come definiti nel DPA, siano trattati da VusionGroup.

13. Tariffe

In considerazione dei diritti di accesso concessi, il Cliente pagherà a VusionGroup determinate tariffe, secondo il listino prezzi concordato tra le Parti. Queste tariffe includono il canone di accesso ai Servizi software e il Piano di assistenza eventualmente sottoscritto.

Quattro (4) mesi prima del termine del Periodo iniziale, VusionGroup può comunicare al Cliente i nuovi canoni applicabili al Periodo di rinnovo successivo. In tal caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dall'Accordo Cloud ai sensi del paragrafo 4 ("Periodo di validità").

Il Cliente sarà responsabile del pagamento di tutte le imposte applicabili sulle vendite, sull'utilizzo e di altro tipo, nonché di tutte le tasse di esportazione e importazione, dei dazi doganali e di simili oneri applicabili (diversi dalle imposte basate sui redditi di VusionGroup) e di eventuali penali e interessi correlati per la fornitura dei Servizi software. Il Cliente effettuerà tutti i pagamenti richiesti a VusionGroup senza qualsivoglia ritenuta d'acconto o riduzione.

14. Fatturazione

I Servizi software saranno fatturati al Cliente in base al numero di dispositivi IoT attivi per negozio (numero di dispositivi che hanno ricevuto una trasmissione per ESL nell'anno in corso o numero di punti di accesso collegati). La prima fattura viene emessa il primo giorno del mese successivo alla prima attivazione dell'IoT e coprirà l'abbonamento ai Servizi software fino alla fine dell'anno. A gennaio sarà emessa una fattura annuale per ogni Periodo di rinnovo. Ogni mese viene effettuato un aggiornamento dei canoni dei Servizi software in base al numero di dispositivi IoT attivi conteggiati nel mese precedente, condizione che potrebbe determinare un aumento dei canoni dovuti se il Cliente ha raggiunto la fascia di prezzo superiore in base al numero di dispositivi IoT attivi nel negozio.

Se non diversamente concordato tra le Parti, i Servizi di assistenza saranno fatturati su base annuale all'inizio del mese civile successivo alla prima attivazione dei dispositivi IoT e copriranno i Servizi di assistenza fino al termine dell'anno. A gennaio sarà emessa una fattura annuale per ogni Periodo di rinnovo.

15. Pagamento

Il Cliente pagherà le fatture entro trenta (30) giorni dall'emissione della fattura da parte di VusionGroup.

I pagamenti saranno effettuati in euro tramite bonifico bancario.

Nel caso in cui il Cliente non paghi l'importo dovuto entro il termine sopra stabilito, sia in relazione al presente Accordo Cloud che ai prodotti acquistati ai sensi dei termini e delle condizioni standard, e a seguito di un primo promemoria scritto rimasto inefficace, VusionGroup avrà il diritto di sospendere i Servizi software e il Piano di assistenza fornito ai sensi dell'Accordo Cloud (incluso il blocco degli aggiornamenti o del funzionamento del dispositivo) e di addebitare una penale per il ritardo su eventuali importi non pagati, pari al tasso corrente applicato dalla Banca Centrale Europea più 10 punti o pari all'importo più alto consentito dalla legge, a seconda di quale dei due sia più alto. VusionGroup ha inoltre il diritto di ottenere presso il Cliente, come minimo, un importo fisso di 40 € per ogni fattura saldata in ritardo, a titolo di risarcimento per i costi di recupero.

VusionGroup può risolvere la fornitura dei Servizi software e del Piano di assistenza senza ulteriore preavviso in caso di mancato pagamento da parte del Cliente dopo novanta (90) giorni dalla data di scadenza del pagamento originario.

Il Cliente dovrà inoltre pagare a VusionGroup tutti i costi ragionevoli sostenuti per l'applicazione delle disposizioni del presente Paragrafo.

Nessuna mancata richiesta di pagamento o di adempimento da parte di VusionGroup sarà considerata come rinuncia da parte di VusionGroup agli obblighi del Cliente ai sensi del presente Accordo o come rinuncia al

diritto di VusionGroup di risolvere il presente Accordo Cloud.

16. Riservatezza

Le Parti convengono che durante l'esecuzione del presente Accordo Cloud, ciascuna Parte può avere accesso a certe Informazioni riservate dell'altra Parte.

Ciascuna Parte conviene:

(i) che tutti gli elementi delle Informazioni riservate sono di proprietà della Parte divulgatrice e rimarranno di proprietà esclusiva della Parte divulgatrice;

(ii) di utilizzare le Informazioni riservate solo per gli scopi qui descritti;

(iii) di non riprodurre le Informazioni riservate senza il consenso scritto dell'altra Parte;

(iv) di mantenere riservate e di proteggere dalla divulgazione tali Informazioni riservate come se fossero le proprie; e

(v) di restituire o di distruggere (ad eccezione delle copie conservate in *buona fede* secondo le politiche di conservazione dei documenti, come stabilito al paragrafo 11 ("Protezione dei Dati del Cliente")) tutte le Informazioni riservate in suo possesso al momento della risoluzione o alla scadenza (a seconda dei casi) del presente Accordo Cloud.

Fatto salvo quanto sopra, le disposizioni del presente Paragrafo non si applicano alle Informazioni riservate che:

(i) sono disponibili pubblicamente o sono di dominio pubblico al momento della divulgazione o diventano disponibili pubblicamente o di dominio pubblico per cause non imputabili al destinatario;

(ii) vengono legittimamente comunicate al destinatario da persone non vincolate ad obblighi di riservatezza rispetto alle stesse;

(iii) sono già in possesso del destinatario, al momento della divulgazione, senza alcun obbligo di riservatezza;

(iv) sono sviluppate in modo indipendente dal destinatario; oppure

(v) sono divulgate con la preventiva approvazione scritta della Parte non divulgatrice.

Fatte salve le precedenti disposizioni, ciascuna Parte può divulgare le Informazioni riservate nella misura necessaria a ottemperare a una disposizione di un tribunale o di un altro ente governativo o, se necessario, per ottemperare alle leggi vigenti.

Ad eccezione di quanto espressamente autorizzato nel presente Accordo Cloud, il Cliente non pubblicherà alcuna informazione o analisi sulle prestazioni (compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i benchmark) da qualsiasi fonte relativa ai Servizi software e al Piano di assistenza senza il previo consenso scritto di VusionGroup.

17. Subappaltatore

In nessun caso VusionGroup sarà responsabile per qualsiasi azione intrapresa dal subappaltatore del Cliente.

VusionGroup si riserva il diritto di utilizzare un subappaltatore a sua esclusiva discrezione, senza darne preavviso o ottenere il consenso del Cliente.

18. Garanzie ed esclusioni di responsabilità

VusionGroup declina espressamente qualsiasi garanzia, esplicita o implicita, o legale, scritta o orale, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le garanzie di commerciabilità e di idoneità per uno scopo particolare. VusionGroup non garantisce che i Servizi software o qualsiasi altra informazione, materiale e/o dati forniti ai sensi del presente Accordo Cloud soddisfino i requisiti del Cliente o siano completi, accurati o privi di errori. Nel piano di lavoro di VusionGroup saranno presi in considerazione errori o bug dei Servizi software il cui livello di gravità non pregiudichi sostanzialmente l'utilizzo dei Servizi software da parte del Cliente.

Il Cliente conviene che l'utilizzo dei Servizi software può influire sulla durata delle batterie dei suoi dispositivi.

Il Cliente conviene che per l'accesso ai Servizi software si utilizzerà la larghezza di banda della rete del Cliente. VusionGroup non si assume alcuna responsabilità:

(i) per difetti o altri malfunzionamenti dei Servizi software causati dal Cliente, dai suoi agenti, dipendenti, da altri produttori o da terzi che non rientrano nella sfera di controllo di VusionGroup;

(ii) causati da errori di applicazione di qualsiasi tipo da parte del Cliente o da altri usi impropri dei Servizi software che avrebbero potuto essere evitati con un uso corretto e attento;

(iii) derivanti da (a) modifica di componenti, interfacce o parametri del sistema operativo da parte del Cliente, (b) utilizzo di mezzi organizzativi o supporti dati non idonei;

(iv) causati da virus o dall'esposizione dei Servizi software a circostanze quali incidenti, interruzioni di corrente nei punti di accesso, ecc., causate da fattori esterni non controllabili da VusionGroup;

(v) causati da errori di trasmissione ai supporti dati o a Internet;

(vi) causati da interruzioni o problemi di rete;

(vii) modifiche alla configurazione di rete (ad es. porta NTP, ecc.);

(viii) configurazione dei punti di accesso di terzi;

(ix) causati da operazioni di verifica e/o manutenzione improprie condotte dal Cliente o da terzi in relazione ai Servizi software;

(x) derivanti da un utilizzo dei Servizi software, da parte del Cliente, non conforme alle raccomandazioni e alle specifiche di VusionGroup;

(xi) causati dall'aggiunta, da parte del Cliente, di una nuova configurazione software o hardware non

compatibile con i Servizi software (ad es. punti di accesso, dispositivi di terze parti, dispositivi mobili, ecc.).

(xii) causati dalla disinstallazione, sovrascrittura, alterazione o modifica, da parte del Cliente, della configurazione software e hardware necessaria per il corretto funzionamento dei Servizi software.

Il Cliente è l'unico responsabile delle informazioni finanziarie comunicate o di qualsiasi decisione professionale presa sulla base dell'utilizzo dei Servizi software.

19. Risarcimento

VusionGroup si impegna a risarcire, difendere ed esonerare il Cliente da e contro qualsiasi perdita, responsabilità, spesa (incluse le spese legali ragionevoli) o danno derivante da qualsiasi rivendicazione da parte di terzi in merito alla violazione o appropriazione indebita, mediante i Servizi software e/o il Piano di assistenza, a seconda dei casi, dei brevetti di tali terzi emessi alla Data di entrata in vigore o di copyright, marchi commerciali o diritti sui segreti commerciali riconosciuti ai sensi delle leggi applicabili di qualsiasi giurisdizione, a condizione che il Cliente informi per iscritto VusionGroup entro dieci (10) giorni di calendario della rivendicazione, collabori con VusionGroup e consenta a VusionGroup di controllare in via esclusiva la difesa e la risoluzione di tale rivendicazione, fermo restando che VusionGroup non liquiderà alcuna rivendicazione di terzi nei confronti del Cliente, a meno che tale liquidazione non esoneri completamente e per sempre il Cliente da ogni responsabilità relativa a tale rivendicazione o a meno che il Cliente non acconsenta a tale rivendicazione, e fermo restando altresì che il Cliente avrà diritto, a sua esclusiva discrezione e a sue spese, di partecipare alla difesa di tale rivendicazione mediante un consulente da lui scelto e a proprie spese.

Se tale rivendicazione viene presentata o preannunciata, VusionGroup consentirà, a sua esclusiva discrezione, al Cliente di continuare a utilizzare i Servizi software e il Piano di assistenza o di modificare o sostituire qualsiasi materiale illecito affinché diventi lecito. Se VusionGroup dovesse stabilire che nessuna di queste alternative è ragionevolmente disponibile, il Cliente, su richiesta scritta di VusionGroup, dovrà cessare l'utilizzo e, se applicabile, restituire i materiali oggetto della richiesta di risarcimento per violazione.

Il presente Paragrafo 18 ("Risarcimento") non si applica se la presunta violazione deriva, in tutto o in parte, da:

(i) la modifica da parte del Cliente dei Servizi software, e/o del Software o dei Materiali di VusionGroup;

(ii) combinazione, funzionamento o utilizzo dei Servizi software con altri software, hardware o tecnologie non forniti da VusionGroup;

(iii) Dati del Cliente.

20. Limitazione della responsabilità

NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, IN NESSUN CASO VUSIONGROUP SARÀ RESPONSABILE PER EVENTUALI DANNI INDIRETTI, CONSEGUENZIALI, SPECIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, A TITOLO MERAMENTE ESEMPLIFICATIVO, DANNI PER PERDITE DI PROFITTI COMMERCIALI, INTERRUZIONI COMMERCIALI, GUASTI O MALFUNZIONAMENTI DI SISTEMI ELETTRONICI O INFORMATICI O ALTRE PERDITE PECUNIARIE, IN QUALSIASI MODO DERIVANTI DA O CORRELATI AI SERVIZI SOFTWARE O AL PRESENTE ACCORDO CLOUD, ANCHE QUALORA VUSIONGROUP SIA STATA AVVISATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. LE LIMITAZIONI SOPRA RIPORTATE NON ESCLUDONO O LIMITANO LA RESPONSABILITÀ DI CIASCUNA PARTE NEI CONFRONTI DELL'ALTRA PER GLI OBBLIGHI DI RISARCIMENTO, LA VIOLAZIONE DELLA RISERVATEZZA, LE DICHIARAZIONI FRAUDOLENTE, I DANNI DERIVANTI DA GRAVE NEGLIGENZA O DOLO DELLA PARTE O DEI SUOI DIPENDENTI, APPALTATORI O AGENTI, O PER QUALSIASI ALTRA RESPONSABILITÀ CHE NON POSSA ESSERE ESCLUSA O LIMITATA DALLA LEGGE APPLICABILE.

DURANTE IL PERIODO INIZIALE E I RINNOVI SUCCESSIVI, LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DI VUSIONGROUP NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PER TUTTE LE RIVENDICAZIONI DERIVANTI DA O RELATIVE AL PRESENTE ACCORDO CLOUD NON SUPERERÀ L'IMPORTO DI TUTTI I CANONI PAGATI A VUSIONGROUP DAL CLIENTE AI SENSI DEL PRESENTE ACCORDO CLOUD PER IL NEGOZIO IN OGGETTO NEI DODICI (12) MESI PRECEDENTI ALL'AZIONE, ALL'OMMISSIONE O ALL'EVENTO CHE HA DATO ORIGINE A TALE RESPONSABILITÀ. QUALORA IL DANNO SI VERIFICASSE DURANTE I PRIMI DODICI MESI DALLA DATA DI ENTRATA IN VIGORE, LE PARTI VALUTERANNO IL CANONE MEDIO MENSILE PER OTTENERE L'IMPORTO DEL CANONE MEDIO ANNUALE (VALE A DIRE IL CANONE MEDIO MENSILE * MOLTIPLICATO PER DODICI (12) DEVE ESSERE UGUALE = AL CANONE MEDIO ANNUALE). TALE IMPORTO DEL CANONE MEDIO ANNUALE COSTITUISCE IL MASSIMALE DI RESPONSABILITÀ DI VUSIONGROUP.

21. Risoluzione per violazione contrattuale

Ciascuna delle Parti può risolvere immediatamente il presente Accordo Cloud previa comunicazione scritta nel caso in cui l'altra Parte violi sostanzialmente il presente Accordo Cloud e non ponga rimedio a tale violazione entro trenta (30) giorni dalla ricezione di una comunicazione scritta dell'altra Parte che specifichi la natura della violazione in modo ragionevolmente dettagliato.

22. Risoluzione da parte di VusionGroup

VusionGroup avrà il diritto di risolvere automaticamente il presente Accordo Cloud, senza alcuna responsabilità o risarcimento nei confronti del Cliente, dandone comunicazione scritta al Cliente, qualora si verifichi uno dei seguenti eventi:

(i) il Cliente intraprenda azioni che svalutano il nome, i loghi, i marchi commerciali di VusionGroup o delle sue Affiliate;

(ii) il Cliente violi un obbligo sostanziale dell'Accordo Cloud (Paragrafi considerati disposizioni sostanziali: 3, 4, 7, 8,1, 13, 14, 15);

(iii) il Cliente presenti o minacci di presentare eventuali rivendicazioni del brevetto nei confronti di VusionGroup o delle sue Affiliate (incluse le domande riconvenzionali) per far valere i brevetti che il Cliente sostiene siano violati dai Servizi software di VusionGroup;

23. Conseguenze della risoluzione

A decorrere dalla data di risoluzione dell'Accordo Cloud, l'accesso e il diritto all'utilizzo dei Servizi software e del Piano di assistenza saranno immediatamente interrotti senza preavviso. Il Cliente si impegna a pagare immediatamente a VusionGroup le fatture in sospeso.

24. Risoluzione per Evento di forza maggiore

Qualora un Evento di forza maggiore persista tra le Parti per un periodo superiore a trenta (30) giorni di calendario consecutivi, la Parte non interessata può risolvere automaticamente il presente Accordo Cloud ("de plein droit"), in tutto o in parte, senza alcuna responsabilità o risarcimento nei confronti dell'altra Parte, fatto salvo quanto diversamente convenuto esplicitamente nel presente Accordo Cloud, mediante un avviso scritto di risoluzione, con effetto immediato, all'altra Parte a causa dell'Evento di forza maggiore. Nessuna altra formalità diversa da quelle previste nel presente Paragrafo sarà richiesta ai fini della risoluzione ai sensi del presente Accordo.

25. Legge applicabile e giurisdizione competente

Il presente Accordo Cloud sarà disciplinato dal diritto francese, senza che siano tenuti in considerazione o applicati i principi relativi ai conflitti di legge, al foro competente o alla Convenzione delle Nazioni Unite sulla Vendita internazionale di merci. Ai fini di tutte le rivendicazioni avanzate ai sensi del presente Accordo Cloud, ciascuna delle Parti si sottopone irrevocabilmente alla giurisdizione esclusiva dei tribunali situati a Parigi, FRANCIA.

26. Disposizioni generali

Il Cliente conviene che VusionGroup, se necessario, avrà il diritto di chiedere un'ingiunzione, per interrompere o prevenire una violazione degli obblighi del Cliente ai sensi del presente Accordo. Nel caso in cui VusionGroup prevalga in un procedimento o in un'azione legale intrapresa da una delle parti in relazione al presente Accordo Cloud, VusionGroup avrà diritto a ricevere il rimborso per le spese sostenute, le spese per i testimoni e le ragionevoli spese legali, inclusi le spese e i costi di appello.

La rinuncia a una violazione o a un diritto ai sensi del presente Accordo deve avvenire per iscritto e non costituirà una rinuncia a qualsiasi altra o successiva violazione o diritto. Qualora una qualsiasi disposizione del presente documento venga ritenuta contraria alla legge da un tribunale della giurisdizione competente, tale disposizione sarà modificata e interpretata in modo da realizzare al meglio gli obiettivi della disposizione originale nella misura massima consentita dalla legge e le restanti disposizioni del presente Accordo rimarranno pienamente valide ed efficaci.

Il Cliente non può cedere il presente Accordo Cloud senza aver ottenuto il previo o contemporaneo consenso scritto di VusionGroup; qualsiasi tentata o presunta cessione da parte del Cliente sarà nulla e inefficace. Il presente Accordo Cloud costituisce l'intero accordo, l'intesa e le dichiarazioni, esplicite o implicite, tra le parti in relazione agli argomenti descritti nel presente Accordo e sostituisce tutte le precedenti comunicazioni scritte e orali, gli accordi, le lettere di intenti, le dichiarazioni, le garanzie, le affermazioni, le trattative, le intese e le proposte riguardanti tali argomenti. Il presente Accordo Cloud non può essere emendato o modificato senza il reciproco consenso scritto delle Parti.

ALLEGATO A - PIANI DI ASSISTENZA

L'elenco delle caratteristiche non è esaustivo e potrebbe essere soggetto a modifiche.
Per ulteriori dettagli, rivolgersi sempre ai propri rappresentanti commerciali.

1. Definizioni

Disponibilità	Si rimanda alla definizione riportata al Paragrafo 7.2 "Condizioni di disponibilità di Vusion Cloud"
Orario lavorativo	dalle 9:00 alle 17:00 CET, CST, TWT durante i giorni feriali (esclusi fine settimana e festività).
Portale clienti	il portale web di VusionGroup che consente al Cliente di accedere a Online Self-Help e alla Documentazione e di inviare e tracciare le richieste di assistenza tecnica.
Incidente	un evento che non rientra nello standard di funzionamento della Soluzione VUSION Cloud e che causa, o potrebbe causare, un'interruzione o una riduzione della qualità del servizio.
Livello di gravità	indica l'impatto relativo di un Incidente.
Assistenza proattiva	un servizio svolto da VusionGroup per identificare e risolvere i problemi del Cliente senza la supervisione del Cliente stesso. Questo servizio è disponibile solo nel Piano di assistenza premium.
Tempo di risposta	tempo impiegato da VusionGroup per rispondere per la prima volta a un "Incidente" e per comunicare al Cliente il numero di tracciamento dell'Incidente.
Tempo di risoluzione	tempo che VusionGroup prevede di impiegare per fornire una soluzione alternativa o permanente.
Accordo sul livello di servizio (SLA)	l'impegno da parte di VusionGroup a eseguire i servizi secondo gli obiettivi definiti.
Soluzione CAPTANA Cloud	i prodotti di VusionGroup menzionati nel presente Accordo Cloud (Servizi software pertinenti di Captana Cloud)
Soluzione VUSION Cloud	i prodotti di VusionGroup menzionati nel presente Accordo Cloud (Servizi software pertinenti di Vusion Cloud).
Piano di assistenza	l'insieme di servizi offerti da VusionGroup descritti nella presente Appendice A

2. Descrizione dell'assistenza di Vusion Cloud

2.1. Disponibilità di Vusion Cloud

- **Impegno di disponibilità incluso:** 99%
- **Supporto cloud:** Impegno di disponibilità del 99,5%
- **Supporto cloud 24/7:** Impegno di disponibilità del 99,9%

2.2. SLA / Livelli di gravità

Gli SLA sono definiti in base al Piano di assistenza scelto e al livello di gravità. VusionGroup intraprenderà tutte le azioni necessarie per ripristinare al più presto le regolari operazioni del servizio dei componenti coinvolti.

I livelli di gravità definiti di seguito sono stabiliti esclusivamente dal team di assistenza di VusionGroup.

Modello:	20032 Accordo Cloud V4 IT	10 / 13
Aggiornamento:	Giugno 2025	

Livello di gravità	Valutazione della gravità	Criteri di VUSION Cloud
Livello di gravità 1	Arresto critico del sistema	Le funzioni critiche della vostra Soluzione Vusion Cloud non sono disponibili
Livello di gravità 2	Anomalia del sistema	Le funzioni non critiche della Soluzione Vusion Cloud mostrano un funzionamento anomalo.
Livello di gravità 3	Assistenza generica	Avete la possibilità di chiedere una consulenza generica su una funzionalità della Soluzione Vusion Cloud.

2.3. Assistenza standard inclusa per impostazione predefinita

VUSION Cloud include, per tutti i clienti, un piano di assistenza di base accessibile tramite e-mail o tramite il Portale clienti durante i giorni lavorativi (dalle 9:00 alle 17:00 CET, CST, TWT esclusi i fine settimana e i festivi e 24/7 per il livello di gravità 1). I Servizi di assistenza sono forniti solo in lingua inglese.

- Tempo di risposta:
 - o **Livello di gravità 1:** < 2 ore (24/7)
 - o **Livello di gravità 2:** < 8 ore (lunedì-venerdì, dalle 9:00 alle 17:00)
 - o **Livello di gravità 3:** < 1 giorno (lunedì-venerdì, dalle 9:00 alle 17:00)
- Tempo di risoluzione:
 - o **Livello di gravità 1:** 8 ore (24/7)

2.4. Assistenza Cloud

Per VUSION Cloud, il Piano di assistenza è disponibile per tutta la settimana dalle 7:00 alle 19:00 CET, CST, TWT e 24/7 per il livello di gravità 1, telefonicamente, tramite e-mail o tramite il Portale clienti. Questo servizio è disponibile a pagamento ai sensi dei seguenti Accordi sul livello di servizio:

- Tempo di risposta:
 - o **Livello di gravità 1:** < 1 ora (24/7)
 - o **Livello di gravità 2:** < 4 ore (lunedì-domenica, dalle 7:00 alle 19:00)
 - o **Livello di gravità 3:** < 8 ore (lunedì-domenica, dalle 7:00 alle 19:00)
- Tempo di risoluzione:
 - o **Livello di gravità 1:** 4 ore (24/7)

Durante l'orario lavorativo, i Servizi di assistenza sono forniti in lingua inglese, francese, italiana, tedesca, spagnola e cinese; al di fuori dell'orario lavorativo solo in lingua inglese.

2.5. Assistenza Cloud 24/7

Il Piano di assistenza "Assistenza cloud 24/7" è disponibile **7 giorni alla settimana, per 24 ore al giorno** per VUSION Cloud per telefono, e-mail o tramite il Portale clienti. Questo servizio è disponibile a pagamento ai sensi dei seguenti Accordi sul livello di servizio:

- Tempo di risposta:
 - o **Livello di gravità 1:** < 1 ora
 - o **Livello di gravità 2:** < 1 ora
 - o **Livello di gravità 3:** < 8 ore

- Tempo di risoluzione:
 - o **Livello di gravità 1:** 1 ora

Durante l'orario lavorativo, i Servizi di assistenza sono forniti in lingua inglese, francese, italiana, tedesca, spagnola e cinese; al di fuori dell'orario lavorativo solo in lingua inglese.

- Assistenza proattiva 24/7

2.5.1. Assistenza proattiva

L'assistenza proattiva è inclusa solo nell'Assistenza Cloud 24/7.

Il nostro team di assistenza analizza in tempo reale gli avvisi automatici forniti dal modulo di supervisione integrato nei Servizi software al fine di risolvere o inoltrare immediatamente l'Incidente all'entità competente incaricata, non appena viene rilevato dal team di assistenza.

L'ambito degli avvisi dipende dalla configurazione del negozio; alcuni livelli di monitoraggio devono essere configurati in anticipo. L'Assistenza proattiva consente a VusionGroup di monitorare gli avvisi automatici che possono essere attivati dai seguenti eventi elencati a titolo indicativo:

- Punto/i di accesso offline;
- Trasmissioni non riuscite;
- Superamento del limite di tempo precedentemente definito dall'ultima inizializzazione delle ESL;
- Superamento del limite di tempo precedentemente definito dall'ultima integrazione del file;
- File back-office vuoto;
- File back-office illeggibile e
- Errori nel file back-office.

L'Assistenza proattiva è fornita 24/7, 7 giorni la settimana.

3. Descrizione dell'assistenza di CAPTANA Cloud

I servizi sono disponibili nelle seguenti lingue: tedesco, inglese.

Livello di gravità	Valutazione della gravità	Criteri di Captana Cloud	Tempo di risposta	Tempo di risoluzione
Livello di gravità 1	Impatto critico	L'uso produttivo dei servizi Captana Cloud non è possibile o è molto limitato oppure non sono soddisfatte le caratteristiche delle prestazioni chiave	2 ore lavorative	8 ore lavorative
Livello di gravità 2	Impatto maggiore	La funzionalità di base è garantita, ma un sottomodulo è interessato da un Difetto significativo che impedisce o limita significativamente il funzionamento di questo modulo.		2 giorni lavorativi
Livello di gravità 3	Impatto minimo	Tutti gli altri Difetti.		2 giorni lavorativi

4. Servizi esclusi dai Piani di assistenza

I seguenti servizi sono espressamente esclusi dai Piani di assistenza:

- Assistenza in loco per i prodotti e interventi in loco.
- Riparazioni hardware.

Qualsiasi servizio specifico richiesto dal Cliente e non incluso nei Piani di assistenza sarà soggetto a un preventivo specifico.

5. Contatti del Piano di assistenza

Per ottenere l'assistenza e il supporto sopra definiti nell'ambito del Piano di assistenza sottoscritto, gli Utenti autorizzati del Cliente possono contattare i nostri team di assistenza tramite il Portale clienti (<https://portal.my.vusion.com/>) per telefono o per e-mail.

I numeri di contatto e l'indirizzo e-mail per l'assistenza nelle diverse lingue saranno comunicati al momento della sottoscrizione del Piano di assistenza.

6. Procedura del Piano di assistenza

6.1. Prerequisiti

Per consentire a VusionGroup di fornire i servizi di assistenza, il Cliente deve fornire a VusionGroup tutte le apparecchiature necessarie, configurate e operative, per la riparazione remota dei dispositivi IoT (ad es. accesso VPN o qualsiasi altro mezzo che consenta a VusionGroup di eseguire il controllo da remoto).

Prima dell'invio della notifica di un Incidente, il Cliente dovrà assicurarsi che gli elementi necessari per il normale funzionamento della Soluzione (ad es. alimentazione, rete informatica) non coperti dalla presente Appendice A siano operativi nel/i negozio/i interessato/i. In caso contrario, VusionGroup non sarà in grado di fornire il Piano di assistenza e di supporto entro i termini stabiliti nella presente Appendice A.

L'utilizzo del Piano di assistenza richiede la presenza e la disponibilità del Cliente al fine di effettuare le analisi necessarie.

6.2. Procedura per la richiesta del ticket e interazione

6.2.1. Notifica dell'Incidente

La notifica di un Incidente da parte del Cliente deve avvenire tramite gli accessi forniti. Il Cliente deve aspettarsi di dover effettuare semplici manovre e/o fornire informazioni rilevanti come:

- Indicare la proporzione approssimativa e l'ubicazione delle ESL interessate;
- Specificare la frequenza dell'Incidente (sistematica o meno);
- Riavviare il dispositivo; e
- Tentare di eseguire un aggiornamento su una o più ESL.

Le informazioni sopra menzionate possono essere richieste al fine di consentire a VusionGroup di rispondere correttamente alla richiesta. In caso di informazioni incomplete o errate, VusionGroup si riserva il diritto di prorogare il termine per la risoluzione dell'Incidente.

6.2.2. Conferma di ricezione dell'Incidente e apertura del ticket di assistenza (denominato "Caso")

Entro il tempo di risposta concordato, VusionGroup esegue la procedura di apertura del ticket dell'Incidente inoltrato con cui VusionGroup:

- Conferma la ricezione della notifica dell'Incidente;
- Assegna un Numero di caso;
- Conferma che l'Incidente sarà gestito.

6.3. Conclusione dei servizi di assistenza

I servizi di assistenza di VusionGroup si ritengono completati al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

- Al termine dell'analisi, se VusionGroup rileva che l'Incidente non rientra nell'ambito del Piano di assistenza;
- Dopo la consegna della soluzione provvisoria e della relativa procedura di installazione;
- Dopo la consegna della soluzione correttiva e il ripristino del funzionamento.

In ogni caso, la conclusione del servizio di assistenza sarà comunicata via e-mail.