

Niniejszy dokument opisuje warunki świadczenia usług dostępu do platformy chmurowej oraz powiązanych z nią usług, które są udzielane Klientowi przez VusionGroup SA lub dowolną z jej spółek stowarzyszonych (zwane dalej „**Umową dotyczącą chmury**”).

Nasza platforma chmurowa umożliwia klientom monitorowanie i zarządzanie urządzeniami IoT w celu zwiększenia wydajności i poprawy obsługi klienta.

Nasza platforma chmurowa jest dostępna z dowolnego miejsca, w dowolnym czasie za pośrednictwem interfejsu API lub sieciowego, a także w sklepie stacjonarnym za pomocą aplikacji mobilnej. Skontaktuj się z przedstawicielem handlowym, aby zapoznać się z różnymi opcjami dostosowanymi do Twoich potrzeb.

1. Definicje

Terminy pisane wielką literą, które nie zostały inaczej zdefiniowane powyżej, mają znaczenie określone w tej sekcji.

„**API**” oznacza interfejs programowania aplikacji opracowany i dostarczony przez VusionGroup w celu umożliwienia interoperacyjności między Oprogramowaniem a jedną lub kilkoma aplikacjami oprogramowania stworzonymi przez Klienta lub w jego imieniu, które są uruchamiane na komputerach lub innych urządzeniach elektronicznych.

„**Aktualizacje oprogramowania**” oznaczają formalne wdrożenie wersji oprogramowania, (i) które oferuje nowe funkcje, (ii) które zapewnia ulepszenia funkcji lub funkcjonalności, poprawę niezawodności i/lub korektę błędów znalezionych w aktualnej wersji usług oprogramowania.

„**Captana**” oznacza określone usługi oprogramowania Captana Cloud subskrybowane przez Klienta.

„**Dane Klienta**” oznaczają informacje wprowadzone jako dane wejściowe przez Klienta lub wygenerowane jako dane wyjściowe przez Oprogramowanie, na podstawie konkretnego zapytania lub wykonania zainicjowanego przez Klienta i obejmują wszystkie dane, informacje, materiały i dane wejściowe dostarczone przez Klienta do VusionGroup. Po wprowadzeniu Dane Klienta mogą być modyfikowane lub zmieniane wyłącznie przez określonych Autoryzowanych Użytkowników wyznaczonych przez Klienta, a takie zmienione lub zmodyfikowane informacje lub aplikacje pozostaną Danymi Klienta. Wyniki dostarczane Klientowi przez usługi oprogramowania VusionGroup stanowią część Danych Klienta i będą traktowane jako Informacje Poufne Klienta.

„**Dokumentacja**” to dokumenty tekstowe i/lub graficzne, w formie elektronicznej lub drukowanej, opisujące cechy, funkcje i działanie Oprogramowania, materiały zaprojektowane w celu ułatwienia korzystania z Oprogramowania, które są dostarczane przez VusionGroup Klientowi zgodnie z niniejszą Umową dotyczącą chmury.

„**ESL**” oznacza elektroniczną etykietę półki.

„**Informacje poufne**” to wszelkie informacje i materiały fizyczne, które nie są powszechnie znane lub dostępne publicznie, dostarczone lub związane ze Stroną, które mogą zostać ujawnione lub powierzone przez którąkolwiek ze Stron („Strona ujawniająca”)

drugiej Stronie ustnie lub pisemnie, które zostały zidentyfikowane jako poufne i/lub zastrzeżone lub które ze względu na charakter okoliczności związanych z ujawnieniem powinny być traktowane jako poufne.

Obejmują one między innymi: informacje związane z produktami, usługami lub technologią Strony ujawniającej lub działalnością Strony ujawniającej (w tym między innymi oprogramowanie, programy komputerowe, kod, API, algorytmy, schematy, wiedza na temat danych, procesy, rozwój, pomysły, wynalazki (opatentowane lub nie), prawa autorskie, wszelkie inne prawa własności i informacje (zarejestrowane lub niezarejestrowane), nazwiska i wiedzę specjalistyczną pracowników i konsultantów oraz inne kwestie techniczne, finansowe, oraz planów rozwoju produktów, prognoz, metodologii cenowych, strategii i informacji).

„**Klient**” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną utrzymującą relacje biznesowe z VusionGroup SA lub jej podmiotami stowarzyszonymi, która zgadza się być związana niniejszą Umową dotyczącą świadczenia Usług w chmurze.

„**Plan wsparcia**” oznacza konkretne usługi wsparcia oferowane przez VusionGroup opisane w Załączniku A.

„**Prawo i przepisy dotyczące ochrony danych**” oznaczają wszystkie przepisy i regulacje mające zastosowanie do przetwarzania danych osobowych w ramach niniejszej Umowy dotyczącej chmury, w tym przepisy Unii Europejskiej, Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz ich państw członkowskich, Szwajcarii i Wielkiej Brytanii. Przepisy i regulacje dotyczące ochrony danych obejmują ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO).

„**Prawo własności intelektualnej**” oznacza wszelkie prawa istniejące na mocy prawa patentowego, prawa autorskiego, prawa tajemnicy handlowej, prawa znaków towarowych, prawo o nieuczciwej konkurencji, prawo o prawach do publikacji oraz wszelkie inne prawa własności oraz wszelkie wnioski, odnowienia, przedłużenia i przywrócenia, obecnie lub w przyszłości, obowiązujące i skuteczne na całym świecie.

„**RODO**” oznacza rozporządzenie (UE) 2016/679 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych oraz w sprawie swobodnego przepływu takich danych, które weszło w

życie 25 maja 2018 r., w tym w wersji wdrożonej lub przyjętej na mocy prawa Wielkiej Brytanii.

„**Rozwiązanie**” oznacza IoT, oprogramowanie, dokumentację oraz powiązane usługi oprogramowania, plan wsparcia i inne usługi (jeśli mają zastosowanie) świadczone przez VusionGroup.

„**Spółka stowarzyszona**” w odniesieniu do określonej osoby oznacza każdą inną osobę, która bezpośrednio lub pośrednio, przez jednego lub więcej pośredników, kontroluje, jest kontrolowana przez tę określoną osobę lub pozostaje z nią pod wspólną kontrolą, gdzie „kontrola” (w tym terminy „kontrolująca”, „kontrolowana przez” i „pod wspólną kontrolą z”) oznacza bezpośrednie lub pośrednie uprawnienie do kierowania lub inicjowania kierowania zarządzaniem i polityką podmiotu, poprzez posiadanie ponad pięćdziesięciu procent (50%) kapitału akcyjnego lub praw głosu.

„**Sztuczna inteligencja**” lub „**AI**” oznacza wykorzystanie technologii uczenia maszynowego, oprogramowania, automatyzacji i algorytmów do wykonywania zadań, tworzenia reguł lub prognoz na podstawie istniejących zbiorów danych i instrukcji.

„**Uprawniony użytkownik**” oznacza każdy sklep oraz wszystkich pracowników takiego sklepu Klienta, którzy uzyskują dostęp do usług oprogramowania lub z nich korzystają wyłącznie w imieniu i na rzecz Klienta w ramach prowadzenia działalności gospodarczej Klienta.

„**Usługi oprogramowania**” oznaczają Oprogramowanie i interfejsy API opracowane przez VusionGroup, procesy własne, wszelkie dane stron trzecich, dokumentację oraz wyniki dostarczane przez VusionGroup w celu zapewnienia rozwiązania opartego na chmurze.

„**Vusion Cloud**” oznacza konkretną ofertę usług oprogramowania Vusion Cloud subskrybowaną przez Klienta.

„**Zdarzenie siły wyższej**” oznacza zdarzenie, które (i) jest poza kontrolą Strony, (ii) nie mogło być przewidziane w momencie zawarcia niniejszej Umowy dotyczącej chmury oraz (iii) nie mogło być uniknięte przy użyciu odpowiednich środków. Zdarzenie siły wyższej oznacza wojnę, pożar, zamieszki, powódź, trzęsienie ziemi, tajfun, epidemię lub inną klęskę żywiołową, blokadę, embargo lub działanie organu rządowego (np. zakaz lub ograniczenie importu lub eksportu), które spełniają kryteria określone w punkcie (iii) i wyklucza przerwy w pracy.

2. Zakres

VusionGroup zapewni Klientowi usługi oprogramowania oraz plan wsparcia zgodnie z ofertą Vusion Cloud i planem wsparcia, który Klient zasubskrybował.

3. Subskrypcja

Z zastrzeżeniem warunków zawartych w niniejszej Umowie dotyczącej chmury oraz wyłącznie w czasie jej obowiązywania, VusionGroup niniejszym udziela Klientowi niewyłącznego, niezbywalnego prawa:

(i) do uzyskania dostępu do funkcji i możliwości Usług Oprogramowania wyłącznie przez Uprawnionych Użytkowników oraz wyłącznie w sposób przewidziany w niniejszej Umowie dotyczącej chmury;

(ii) do korzystania z planu wsparcia;

(iii) do przysyłania Danych Klienta do Usług Oprogramowania zgodnie z zaleceniami VusionGroup; oraz

(iv) do wykorzystywania i wykonywania rozsądnej liczby kopii Dokumentacji wyłącznie do użytku wewnętrznego Klienta w związku z dostępem i korzystaniem z Usług w zakresie Oprogramowania.

4. Okres

Umowa dotycząca chmury zaczyna obowiązywać w dniu wejścia w życie i pozostaje w mocy do 31 grudnia tego samego roku („Okres początkowy”), chyba że Strony uzgodnią inaczej.

„Dzień wejścia w życie” oznacza i jest uważany za dwa (2) tygodnie po złożeniu przez Klienta wniosku o otwarcie chmury.

Niniejsza Umowa dotycząca chmury zostanie automatycznie odnowiona na kolejne okresy jednego roku (każdy „Okres odnowienia”, a łącznie z Okresem początkowym „Okres”), chyba że Strona dostarczy pisemne powiadomienie o wypowiedzeniu na co najmniej trzy (3) miesiące przed rozpoczęciem odpowiedniego Okresu odnowienia lub zgodnie z sekcją 4 („Okres”).

W przypadku rozwiązania umowy przed upływem Okresu Początkowego, VusionGroup ma prawo do pobrania wszystkich opłat, które byłyby należne do momentu wygaśnięcia Okresu Początkowego lub Okresu Odnowienia.

Wszelkie postanowienia niniejszej Umowy dotyczącej chmury, które wyraźnie lub dorozumianie mają na celu wejście w życie lub kontynuację obowiązywania po rozwiązaniu lub wygaśnięciu tej Umowy, w tym sekcje 1, 9, 15, 18, 19 lub 24, przetrwają rozwiązanie niniejszej Umowy dotyczącej chmury, wraz z wszelkimi warunkami, które ze względu na swój charakter przetrwałyby takie rozwiązanie.

5. Obowiązki Klienta

VusionGroup może zezwolić wyłącznie na dostęp do sklepów, do których Klient zakupił dostęp.

Ponadto Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że ponosi odpowiedzialność za wszystkie działania i zaniechania Autoryzowanych Użytkowników oraz za wszelkie działania lub zaniechania Autoryzowanego Użytkownika, które, gdyby zostały podjęte przez Klienta, stanowiłyby naruszenie niniejszej Umowy

dotyczącej chmury. Klient zobowiązuje się poinformować wszystkich Autoryzowanych Użytkowników o postanowieniach niniejszej Umowy dotyczącej chmury, które mają zastosowanie do korzystania przez tych Autoryzowanych Użytkowników z usług oprogramowania, oraz zapewnić, że Autoryzowani Użytkownicy będą przestrzegać tych postanowień.

Klient zobowiązuje się do spełnienia wszystkich wymagań technicznych niezbędnych do otwarcia instancji chmurowych dla usług oprogramowania oraz prawidłowego korzystania z interfejsów API.

Jeśli Klient dowie się, że nieupoważniona osoba trzecia uzyskała dostęp do hasła, powinien niezwłocznie poinformować o tym firmę VusionGroup i szybko zmienić hasło.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za połączenie z usługami oprogramowania, w tym za połączenie internetowe, a także za pozyskiwanie, utrzymywanie i zabezpieczanie połączeń sieciowych oraz telekomunikacyjnych z jego systemów do centrów danych VusionGroup, oraz za wszelkie problemy, warunki, opóźnienia, awarie dostaw oraz wszelkie inne straty lub szkody wynikające z połączeń lub połączeń telekomunikacyjnych Klienta lub spowodowane przez Internet. Aby umożliwić VusionGroup świadczenie usług wsparcia, Klient musi zapewnić VusionGroup cały niezbędny sprzęt, skonfigurowany i działający, do zdalnej naprawy urządzeń IoT (np. dostęp VPN lub inne środki, które pozwolą VusionGroup na zdalne przejęcie kontroli).

6. Środki dostępu do usług

VusionGroup może udostępnić dostęp do usług oprogramowania dopiero po zaakceptowaniu przez Klienta odpowiedniej oferty przedstawionej przez VusionGroup. W dniu wejścia w życie lub tak szybko, jak to będzie rozsądnie możliwe, VusionGroup dostarczy Klientowi niezbędne informacje oraz połączenia sieciowe, aby umożliwić Klientowi dostęp do usług oprogramowania.

Aby zachować integralność Rozwiązania i dostępność niedawno opracowanych funkcji dla Klienta, wszystkie Aktualizacje Oprogramowania (w tym aktualizacje oprogramowania IoT) będą ustawiane według wyłącznego uznania VusionGroup.

VusionGroup nie zapewnia sprzętu umożliwiającego dostęp do usług oprogramowania.

7. Usługi i dostępność

7.1 Usługi

VusionGroup zapewni wsparcie w zakresie usług związanych z oprogramowaniem zgodnie z zawartym planem wsparcia. Klient rozumie i zgadza się, że usługi oprogramowania lub plan wsparcia, lub ich część, mogły być lub są świadczone, tworzone lub ulepszone z wykorzystaniem technologii sztucznej inteligencji.

VusionGroup zapewnia, że stosowanie technologii sztucznej inteligencji jest regulowane wewnętrznymi wytycznymi, a każda krytyczna decyzja wygenerowana lub wspomagana przez technologię sztucznej inteligencji podlega ostatecznej walidacji przez ekspertów ludzkich.

VusionGroup przestrzega rynkowych standardów bezpieczeństwa przy świadczeniu usług związanych z oprogramowaniem, takich jak testy penetracyjne, zewnętrzne audyty bezpieczeństwa itp.

Klient zgadza się, że VusionGroup nie ma kontroli nad transferem danych, w tym Danych Klienta, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnych, w tym Internetu. VusionGroup nie gwarantuje bezpiecznego działania usług oprogramowania ani tego, że technologie zabezpieczeń będą w stanie zapobiec zakłóceniom tych usług przez osoby trzecie.

Klient jest odpowiedzialny za wprowadzanie Danych Klienta do Usług Oprogramowania, a Klient jest odpowiedzialny za prowadzenie dostarczonych przez siebie Danych Klienta. Klient niniejszym oświadcza i gwarantuje firmie VusionGroup, że Dane Klienta są wolne od wszelkich wirusów, koni trojańskich oraz podobnych elementów, które mogłyby zaszkodzić systemom lub oprogramowaniu używanym przez VusionGroup lub jej podwykonawców w celu świadczenia usług związanych z oprogramowaniem.

7.2 Warunki dostępności Vusion Cloud

„Dostępność” dotyczy wyłącznie usług oprogramowania i jest obliczana jako procent czasu, w którym:

- Dane produktu zostały odebrane przez oprogramowanie.
- Powiązanie produktu i urządzenia IoT zostało odebrane i przetworzone przez oprogramowanie.
- Interfejs graficzny jest dostępny w Internecie.

Dostępność jest gwarantowana na poziomie lub powyżej poziomu opisanego w poniższej tabeli. Dostępność zostanie obliczona na miesiąc kalendarzowy w następujący sposób:

$$\frac{\text{Łącznie - niewykluczone} - \text{wykluczone}}{\text{Łącznie - „”}} \geq 99\%*$$

*Klient może skorzystać z doskonałego zobowiązania do dostępności, subskrybując ofertę planu wsparcia.

Gdzie:

- „Łącznie” to całkowita liczba minut w określonym miesiącu kalendarzowym
- „Niewykluczone” to liczba minut nieplanowanych przestojów
- „Wykluczone” oznacza „Uzgodniony Czas Przestoju” na konserwację lub aktualizację, przy czym w przypadku większych wydań lub aktualizacji firma VusionGroup informuje Klienta z wyprzedzeniem, że

Usługi oprogramowania będą niedostępne. Wszystkie zaplanowane prace konserwacyjne są powiadamiane na naszej stronie statusu. Dostępność jest mierzona z wyłączeniem awarii sprzętowych (np. uszkodzony wyświetlacz), mechanicznych (np. bateria niepodłączona) oraz związanych z łącznością (np. urządzenie offline).

Dla każdego częściowego miesiąca kalendarzowego, w którym Klient subskrybuje usługi oprogramowania, dostępność będzie obliczana na podstawie pełnego miesiąca kalendarzowego, a nie tylko na podstawie okresu, w którym Klient był subskrybentem.

Jeśli VusionGroup nie osiągnie procentowej dostępności systemu w danym miesiącu kalendarzowym zgodnie z Planem Wsparcia Vusion, subskrybowanym przez Klienta, Klient ma prawo do otrzymania kredytu w wysokości jednego procenta (1%) swoich opłat subskrypcyjnych za Usługi Oprogramowania za ten miesiąc, za każdy procent (1%) zobowiązania dotyczącego dostępności, którego VusionGroup nie osiągnie, aż do maksymalnie stu procent (100%) opłat za ten miesiąc. Jest to jedyny i wyłączny środek zaradczy Klienta w przypadku jakiegokolwiek naruszenia niniejszej gwarancji poziomu usług. Roszczenia wynikające z niniejszej gwarancji poziomu serwisowego muszą być składane w dobrej wierze i w formie zgłoszenia do działu wsparcia technicznego w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od zakończenia odpowiedniego okresu.

7.3 Warunki dostępności i poziomy usług Captana

Dostępność rozwiązania Captana jest gwarantowana na poziomie co najmniej 99% średnio w ciągu miesiąca kalendarzowego. Wszystkie zaplanowane czynności konserwacyjne są powiadamiane na stronie stanu Captana.

W przypadku, gdy Captana nie osiągnie dziewięćdziesięciu dziewięciu procent (99%) dostępności systemu w ciągu miesiąca kalendarzowego, Klient ma prawo do otrzymania kredytu równego jednemu procentowi (1%) swoich opłat subskrypcyjnych za Usługi w zakresie oprogramowania Captana za ten miesiąc, za każdy jeden procent (1%) (lub jego część), przez który Captana nie osiągnie takiego poziomu, do stu procent (100%) opłat za ten miesiąc. Jest to jedyny i wyłączny środek zaradczy Klienta w przypadku jakiegokolwiek naruszenia niniejszej gwarancji poziomu usług. Roszczenia wynikające z niniejszej gwarancji poziomu serwisowego muszą być składane w dobrej wierze i w formie zgłoszenia do działu wsparcia technicznego w ciągu dziesięciu (10) dni roboczych od zakończenia odpowiedniego okresu.

Oprócz zobowiązania dostępności Captana, usługi oprogramowania Captana będą świadczone zgodnie z następującymi poziomami usług:

- Maks. liczba zdjęć analizowanych na urządzenie dziennie w każdym sklepie: 12 obrazów;
- Czas przechowywania danych w chmurze dla sklepu: 12 miesięcy

8. Ograniczenia użytkowania

8.1 Zasady ogólne

Klient nie może:

(i) kopiować lub duplikować Usługi w zakresie Oprogramowania;

(ii) dekompilować, demontować, wykonywać inżynierii odwrotnej lub w inny sposób próbować uzyskać lub wyprowadzić kod źródłowy, z którego skompilowano lub zinterpretowano jakiegokolwiek Oprogramowanie i elementy API Usług w zakresie Oprogramowania, a Klient przyjmuje do wiadomości, że żadne z postanowień niniejszej Umowy dotyczącej chmury nie będzie interpretowane jako przyznające Klientowi jakiegokolwiek prawa do uzyskania lub wykorzystania takiego kodu źródłowego;

(iii) dystrybuować lub w inny sposób przenosić Usługi w zakresie Oprogramowania na stronę trzecią lub włączać Usługi w zakresie Oprogramowania do jakiegokolwiek oprogramowania, produktu lub technologii;

(iv) modyfikować Usługi Oprogramowania, Dokumentację lub tworzyć jakiegokolwiek produkty pochodne z któregokolwiek z powyższych, z wyjątkiem sytuacji, gdy uzyskano uprzednią pisemną zgodę VusionGroup;

(v) przenosić, sublicencjonować, sprzedawać, odsprzedawać, wynajmować, wypożyczać lub w inny sposób przenosić lub przekazywać, zastawiać jako zabezpieczenie lub w inny sposób obciążać część lub całość swoich praw zgodnie z sekcją 3 „Subskrypcja”;

(vi) przysyłać i/lub używać jakichkolwiek danych, czcionek, obrazów i typografii bez uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy licencyjnej użytkownika końcowego, jeśli jest to konieczne. W przypadku, gdy Klient pragnie dodać niestandardową czcionkę i kroje pisma do Usług Oprogramowania, zobowiązuje się nabyć niezbędne prawa do korzystania z tych czcionek i krojów pisma.

(vii) przeprowadzać jakiegokolwiek testy bezpieczeństwa bez uprzedniej zgody VusionGroup, w tym testy penetracyjne oraz próby naruszenia bezpieczeństwa;

(viii) korzystać z jakichkolwiek usług oprogramowania w sposób naruszający wszystkie obowiązujące przepisy prawa i regulacje (w tym między innymi przepisy dotyczące prywatności i własności intelektualnej);

(ix) korzystać z usług Oprogramowania w jakikolwiek sposób lub w jakimkolwiek celu, który narusza, przywłaszcza lub w inny sposób łamie

jakiegokolwiek prawo własności intelektualnej lub inne prawo jakiegokolwiek osoby.

8.2 Ograniczenia użytkowania Vusion Cloud

Każda oferta Vusion Cloud zawiera limity wykorzystania opisane w dokumentacji oferty Vusion Cloud. Klient zapewni, że korzystanie z usług oprogramowania jest zgodne z limitami obowiązującymi w subskrybowanej ofercie Vusion Cloud. Nieprzestrzeganie przez Klienta tych kwot umożliwia VusionGroup ograniczenie świadczenia usług związanych z oprogramowaniem, a zobowiązanie VusionGroup do dostępności nie ma zastosowania, dopóki Klient nie dostosuje się do tych kwot lub nie uzyska ich zwiększenia.

8.3 Ograniczenia w sprawiedliwym użytkowaniu Captana

Wszelkie materiały lub zachowania, które według wyłącznego uznania VusionGroup naruszyłyby Politykę uczciwego użytkowania Captana (zgodnie z definicją poniżej) w jakikolwiek sposób, mogą skutkować ograniczeniem lub zawieszeniem rozwiązania Captana oraz wszelkich innych usług świadczonych na mocy niniejszej Umowy chmurowej, a także usunięciem konta użytkownika po uprzednim powiadomieniu.

Zobowiązanie dotyczące dostępności Captana nie obowiązuje w przypadku, gdy Klient nie przestrzega niniejszej Polityki uczciwego użytkowania. Firma VusionGroup ustaliła limity, których nie można przekraczać („Polityka uczciwego użytkowania”):

- Wywołania API danych / miesiąc / sklep: 5000 połączeń
- Wywołania analitycznego API/miesiąc/sklep: 500 połączeń

9. Zastrzeżone prawa i własność VusionGroup

Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień Umowy dotyczącej chmury, VusionGroup zastrzega sobie prawo do korzystania oraz przyznawania stronom trzecim prawa do korzystania z usług oprogramowania, dokumentacji oraz wszelkich innych materiałów lub rozwiązań dostarczonych przez VusionGroup w ramach niniejszej Umowy dotyczącej chmury w dowolnych celach. Klient przyjmuje do wiadomości, że w ramach niniejszej Umowy dotyczącej chmury nie są udzielane żadne licencje dorozumiane. Pomiędzy VusionGroup a Klientem, VusionGroup zachowuje wszystkie prawa, tytuły i interesy do Usług Oprogramowania, Dokumentacji oraz wszelkich innych materiałów lub rozwiązań dostarczonych przez VusionGroup na mocy niniejszej Umowy o chmurze, w tym wszystkie ich kopie w dowolnej formie lub na dowolnym nośniku, zarówno obecnie znane, istniejące, jak i opracowane w przyszłości, a także obejmujące wszystkie metodologie, modele, programy cenowe, narzędzia analityczne, algorytmy, narzędzia programowe, interfejsy API oraz powiązane metodologie, a także prawa autorskie,

patenty, tajemnice handlowe, znaki towarowe i nazwy handlowe. Z wyjątkiem zakresu przyznanego w niniejszym dokumencie, Klient nie nabywa żadnych praw w odniesieniu do powyższego.

Oryginał i wszelkie kopie Usług w zakresie oprogramowania wykonane przez Klienta, w tym tłumaczenia, kompilacje, kopie częściowe, modyfikacje i aktualizacje, są własnością VusionGroup. Klient nie może usuwać żadnych zastrzeżonych informacji z Usług w zakresie Oprogramowania lub innej Dokumentacji.

Wszelkie prawa własności intelektualnej związane z usługami oprogramowania lub z rozwiązaniami i materiałami dostarczonymi na mocy niniejszej Umowy pozostają wyłączną własnością VusionGroup.

Klient lub jakikolwiek Autoryzowany Użytkownik może przysyłać do VusionGroup wszelkie komunikaty lub materiały pocztą, e-mailem, telefonicznie lub w inny sposób, sugerując lub rekomendując zmiany w Usługach oprogramowania lub usługach wsparcia, w tym między innymi nowe funkcje lub możliwości z nimi związane, a także wszelkie komentarze, pytania, sugestie, pomysły, prośby o ulepszenia lub podobne (łącznie „Informacje zwrotne”). Klient niniejszym udziela VusionGroup wiecznego, nieodwołalnego, wolnego od opłat i w pełni opłaconego prawa do korzystania oraz innego wykorzystywania wszelkich Informacji zwrotnych w dowolnym celu, w tym w celu ulepszania i doskonalenia usług Oprogramowania oraz usług wsparcia, chociaż VusionGroup nie jest zobowiązana do korzystania z jakichkolwiek Informacji zwrotnych.

10. Dane Klienta i związane z nimi prawa

W okresie obowiązywania umowy Klient udziela VusionGroup ograniczonego, niewyłącznego, niepodlegającego sublicencjonowaniu i niezbywalnego prawa do wykorzystywania, kopiowania, przechowywania i wyświetlania Danych Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usług oprogramowania oraz Planu Wsparcia dla Klienta, w tym w celach archiwizacji, tworzenia kopii zapasowych, lustrzanego odbicia, zapewnienia jakości, analizy statystycznej oraz redundancji, pod warunkiem, że takie wykorzystanie jest zgodne z warunkami niniejszej Umowy dotyczącej chmury. VusionGroup nie może wykorzystywać Danych Klienta bez uprzedniej zgody Klienta do jakichkolwiek innych celów, z wyjątkiem sytuacji, gdy dane te są łączone z danymi innych klientów, w których nie można ustalić identyfikacji konkretnego klienta i są one wykorzystywane do celów statystycznych, poprawy wsparcia, poprawy niezawodności i wydajności oraz kontroli jakości.

Niezależnie od powyższego, w przypadku Rozwiązania Captana Klient udziela VusionGroup wyłącznego, nieodwołalnego prawa, ograniczonego do okresu obowiązywania umowy, do korzystania, sprzedaży i/lub

dystrybucji danych pochodnych Rozwiązania Captana. „Dane pochodne” to dane wynikające z korzystania przez Klienta z Usług w chmurze Captana, takie jak brak zapasów, asortyment i ekspozycje produktów. Dane pochodne nie będą udostępniane konkurentom Klienta, chyba że zostaną zagregowane i zanonimizowane. Klient rozumie i zgadza się, że rozwiązanie Captana wykorzystuje obrazy przechwycone przez kamerę Captana do szkolenia swojego modelu sztucznej inteligencji. Klient zapewnia, że żadne jego wymogi prawne nie uniemożliwią lub nie uniemożliwią VusionGroup wypełnienia zobowiązań umownych wynikających z Umowy dotyczącej chmury zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami. Obejmuje to między innymi zapewnienie, że wszystkie dane osobowe są gromadzone, przechowywane i przetwarzane przez Klienta oraz, w stosownych przypadkach, przekazywane do VusionGroup zgodnie z wszelkimi obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony danych. Klient zobowiązany jest upewnić się, że posiada wszelkie odpowiednie prawa, licencje i upoważnienia do gromadzenia, wykorzystywania, obsługi, przechowywania, przetwarzania oraz, w stosownych przypadkach, zlecenia podprzetwarzania danych osobowych przed przekazaniem danych osobowych VusionGroup.

11. Ochrona danych Klienta

Pomiędzy VusionGroup a Klientem Dane Klienta są jedyną i wyłączną własnością Klienta. Oprócz zobowiązań do zachowania poufności wynikających z sekcji 15 („Poufność”), VusionGroup nie będzie wykorzystywać, edytować ani ujawniać Danych Klienta bez zgody Klienta żadnej stronie innej niż jej podmioty stowarzyszone lub Klient, lub tam, gdzie jest to wymagane przez prawo lub przepisy.

VusionGroup podejmie rozsądne wysiłki w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności usług oprogramowania oraz danych klienta i poinformuje klienta o wszelkich osobach trzecich, które wymagają dostępu do danych klienta. Niezależnie od powyższego Klient zobowiązuje się do utrzymywania własnych kopii zapasowych Danych Klienta oddzielnie od wszelkich kopii zapasowych przechowywanych lub utrzymywanych przez VusionGroup i nie będzie polegać na VusionGroup w zakresie takich kopii zapasowych.

Dzienniki techniczne są przechowywane przez 30 dni i są dostępne tylko dla zespołów VusionGroup. Historia i dane dotyczące użytkowania (oś czasu urzędzenia, zmiany danych powiązanych produktów itp.) są śledzone i dostępne za pośrednictwem interfejsu API, w tym możliwość eksportu danych. Historia i dane dotyczące użytkowania są przechowywane przez 90 dni.

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej Umowy dotyczącej chmury, z jakiegokolwiek powodu, oraz na pisemne żądanie Klienta, VusionGroup dostarczy Klientowi Dane Klienta w uzgodnionym terminie lub zniszczy te dane, zgodnie z preferencjami Klienta. Niezależnie od powyższego, VusionGroup może zachować kopię Danych Klienta wyłącznie w zakresie wymaganym przez prawo, przepisy lub zgodnie z procedurami automatycznego tworzenia kopii zapasowych w dobrej wierze, pod warunkiem, że taka kopia będzie podlegać nieograniczonemu zobowiązaniu do zachowania poufności zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym dokumencie, aż do jej zwrotu lub zniszczenia.

12. Dane osobowe

W trakcie realizacji Umowy dotyczącej chmury VusionGroup może przetwarzać Dane Osobowe w imieniu Klienta. Warunki umowy o przetwarzanie danych („DPA”) dostępnej na stronie <https://www.vusion.com/legal-knowledge-base/> zostaną włączone do niniejszej umowy w momencie jej zawarcia i będą miały zastosowanie w zakresie, w jakim Dane osobowe, zgodnie z definicją zawartą w Umowie DPA, są przetwarzane przez VusionGroup.

13. Opłaty

W zamian za przyznane prawa dostępu Klient uiszcza VusionGroup określone opłaty, zgodnie z cennikiem uzgodnionym między Stronami. Opłaty te obejmują opłatę za dostęp do subskrybowanych usług oprogramowania i planu wsparcia, jeśli takie istnieją. Cztery (4) miesiące przed końcem Okresu początkowego VusionGroup może poinformować Klienta o zaktualizowanych opłatach obowiązujących w następnym Okresie odnowienia. W takim przypadku Klient ma prawo wypowiedzieć Umowę dotyczącą chmury zgodnie z sekcją 4 („Okres”).

Klient ponosi odpowiedzialność za uiszczenie wszelkich stosownych podatków od sprzedaży, użytkowania i innych, a także wszystkich opłat eksportowych i importowych, ceł oraz podobnych opłat (z wyjątkiem podatków opartych na dochodach VusionGroup), a także wszelkich związanych z tym kar i odsetek za świadczenie usług związanych z oprogramowaniem. Klient dokonuje wszystkich wymaganych płatności na rzecz VusionGroup zwolnionych i wolnych od wszelkich podatków u źródła oraz bez potrąceń.

14. Fakturowanie

Usługi oprogramowania będą fakturowane Klientowi w zależności od liczby aktywnych urządzeń IoT w sklepie (liczba urządzeń, które otrzymały transmisję w bieżącym roku dla ESL lub liczba podłączonych punktów dostępu). Pierwsza faktura zostanie wystawiona pierwszego dnia miesiąca następującego po

pierwszej aktywacji IoT i będzie obejmować subskrypcję usług oprogramowania do końca roku. W styczniu zostanie wystawiona coroczna faktura za każdy okres odnawiania. Opłaty za Usługi Oprogramowania są aktualizowane co miesiąc w zależności od liczby aktywnych urządzeń IoT zliczonych w poprzednim miesiącu, co może zwiększyć należne opłaty, jeśli Klient osiągnie wyższy zakres cen w zależności od liczby aktywnych urządzeń IoT w sklepie.

O ile Strony nie uzgodnią inaczej, usługi wsparcia będą fakturowane na podstawie roku kalendarzowego na początku miesiąca następującego po pierwszej aktywacji IoT i będą obejmować usługi wsparcia do końca roku. W styczniu zostanie wystawiona coroczna faktura za każdy okres odnawiania.

15. Płatność

Klient zobowiązuje się do zapłaty faktur w ciągu trzydziestu (30) dni od daty ich wystawienia przez VusionGroup.

Płatności są dokonywane w euro przelewem bankowym.

W przypadku, gdy Klient nie uiści jakiegokolwiek należnej kwoty w terminie określonym powyżej, zarówno w związku z niniejszą Umową dotyczącą chmury, jak i z produktami zakupionymi na podstawie standardowych Warunków, a po pierwszym pisemnym upomnieniu, które nie przyniosło skutku, VusionGroup będzie miała prawo zawiesić wszelkie usługi oprogramowania oraz Plan wsparcia świadczone zgodnie z Umową dotyczącą chmury (w tym poprzez wstrzymanie wszelkich aktualizacji lub funkcjonowania urządzeń) oraz naliczyć opłatę za zwłokę za wszelkie niezapłacone kwoty, według aktualnej stawki stosowanej przez Europejski Bank Centralny powiększonej o 10 punktów lub najwyższej kwoty dozwolonej przez prawo, w zależności od tego, która z tych kwot jest wyższa. VusionGroup ma również prawo żądać od Klienta zapłaty ryczałtowej kwoty w wysokości co najmniej 40 EUR za każdą spóźnioną fakturę, tytułem rekompensaty kosztów windykacji.

VusionGroup może zakończyć świadczenie usług oprogramowania oraz planu wsparcia bez dodatkowego powiadomienia w przypadku braku płatności ze strony Klienta po upływie dziewięćdziesięciu (90) dni od pierwotnego terminu płatności.

Klient zobowiązuje się również pokryć wszystkie uzasadnione koszty poniesione przez VusionGroup w związku z egzekwowaniem postanowień niniejszej sekcji.

Żadne zaniechanie przez VusionGroup żądania jakiegokolwiek płatności lub żądania jakiegokolwiek wykonania nie będzie uznawane za zrzeczenie się przez VusionGroup zobowiązań Klienta wynikających z niniejszej Umowy ani za zrzeczenie się prawa VusionGroup do rozwiązania niniejszej Umowy dotyczącej chmury.

16. Poufność

Strony przyjmują do wiadomości, że w trakcie realizacji Umowy dotyczącej chmury każda ze Stron może mieć dostęp do niektórych Informacji Poufnych drugiej Strony.

Każda ze Stron zgadza się:

(i) że wszystkie Informacje Poufne są własnością Strony Ujawniającej i pozostaną jej wyłączną własnością;

(ii) na wykorzystywanie Informacji Poufnych wyłącznie do celów opisanych w niniejszym dokumencie;

(iii) nie powielać Informacji Poufnych bez pisemnej zgody drugiej Strony;

(iv) zachować poufność i chronić takie Informacje Poufne przed rozpowszechnianiem, tak jakby były własne; oraz

(v) zwrócić lub zniszczyć (za wyjątkiem kopii przechowywanych zgodnie z zasadami przechowywania dokumentów w dobrej wierze, określonymi w Sekcji 11 („Ochrona danych Klienta”)) wszelkie Informacje Poufne będące w jego posiadaniu po rozwiązaniu lub wygaśnięciu (w stosownych przypadkach) Umowy dotyczącej chmury.

Niezależnie od powyższego, postanowienia niniejszej sekcji nie mają zastosowania do Informacji Poufnych, które:

(i) są dostępne publicznie lub w domenie publicznej w momencie ujawnienia lub stają się dostępne publicznie lub wchodzą do domeny publicznej bez winy odbiorcy;

(ii) są przekazywane odbiorcy w sposób zgodny z prawem przez osoby niezwiązane w związku z tym obowiązkiem zachowania poufności;

(iii) są już w posiadaniu odbiorcy bez jakichkolwiek zobowiązań do zachowania poufności w odniesieniu do nich w momencie ujawnienia;

(iv) zostały niezależnie opracowane przez odbiorcę lub

(v) są ujawniane za uprzednią pisemną zgodą Strony nieujawniającej.

Niezależnie od powyższego, każda ze Stron może ujawnić Informacje Poufne w ograniczonym zakresie wymaganym do wykonania nakazu sądu lub innego organu rządowego lub w inny sposób niezbędnym do spełnienia obowiązującego prawa.

Z wyjątkiem przypadków wyraźnie upoważnionych w niniejszej Umowie dotyczącej chmury, Klient nie może publikować żadnych informacji ani analiz dotyczących wydajności (w tym, bez ograniczeń, punktów odniesienia) z jakiegokolwiek źródła związanych z usługami oprogramowania i planem wsparcia bez uprzedniej pisemnej zgody VusionGroup.

17. Podwykonawca

W żadnym wypadku VusionGroup nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek działania podjęte przez podwykonawcę Klienta.

VusionGroup zastrzega sobie prawo do korzystania z usług podwykonawcy według własnego uznania, bez uprzedniego powiadomienia lub zgody Klienta.

18. Gwarancja i wyłączenie odpowiedzialności

VusionGroup wyraźnie zrzeka się wszelkich gwarancji, wyraźnych lub dorozumianych, a także ustawowych, pisemnych lub ustnych, w tym, bez ograniczeń gwarancji przydatności handlowej, przydatności do określonego celu i nienaruszania praw.

VusionGroup nie gwarantuje, że usługi oprogramowania ani jakiekolwiek inne informacje, materiały i/lub dane dostarczone w ramach niniejszej umowy dotyczącej chmury będą spełniać wymagania Klienta ani że będą kompletne, dokładne lub wolne od błędów. Błędy lub usterki Usług Oprogramowania, których poziom powagi nie wpływa istotnie na korzystanie z Usług Oprogramowania przez Klienta, zostaną uwzględnione w planie działania VusionGroup. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Usług w zakresie oprogramowania może mieć wpływ na żywotność baterii jego urządzeń.

Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Usług w zakresie Oprogramowania będzie wykorzystywać przepustowość sieci Klienta.

VusionGroup nie ponosi żadnej odpowiedzialności:

(i) za wady lub inne awarie Usług Oprogramowania spowodowane przez Klienta, jego agentów, pracowników, jakiegokolwiek innego producenta lub jakąkolwiek stronę trzecią spoza sfery i kontroli VusionGroup;

(ii) spowodowane przez błędy aplikacji Klienta jakiegokolwiek rodzaju lub inne formy niewłaściwego obchodzenia się z usługami Oprogramowania, których można było uniknąć poprzez prawidłowe i ostrożne korzystanie;

(iii) wynikających z (a) zmiany komponentów systemu operacyjnego, interfejsów lub parametrów przez Klienta, (b) zastosowania nieodpowiednich środków organizacyjnych lub nośników danych;

(iv) spowodowane wirusami lub narażeniem Usług Oprogramowania na okoliczności takie jak wypadki, awarie zasilania punktów dostępu itp., które są wynikiem czynników zewnętrznych, na które VusionGroup nie ma wpływu;

(v) spowodowane błędami transmisji na nośniki danych lub w Internecie;

(vi) spowodowane awarią sieci lub problemami;

(vii) zmiany konfiguracji sieci (np. port NTP itp.)

(viii) konfiguracja punktów dostępu osób trzecich;

(ix) spowodowane niewłaściwą inspekcją i/lub pracami konserwacyjnymi przeprowadzonymi przez

Klienta lub osoby trzecie w odniesieniu do usług oprogramowania;

(x) wynikające z korzystania przez Klienta z usług oprogramowania, które nie są zgodne z zaleceniami i specyfikacjami VusionGroup;

(xi) spowodowane przez dodanie przez Klienta nowego oprogramowania lub konfiguracji sprzętowej niezgodnej z usługami oprogramowania (np. punkty dostępu, urządzenia zewnętrzne, urządzenia mobilne itp.).

(xii) spowodowane przez Klienta odinstalowaniem, nadpisaniem, zmianą lub modyfikacją konfiguracji oprogramowania i sprzętu wymaganych do prawidłowego funkcjonowania Usług w zakresie oprogramowania.

Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie informacje finansowe przekazane lub wszelkie decyzje zawodowe podjęte na podstawie korzystania z usług oprogramowania.

19. Odszkodowanie

VusionGroup zgadza się zabezpieczyć i chronić Klienta przed wszelkimi stratami, zobowiązaniami, kosztami (w tym uzasadnionymi honorariami adwokackimi) lub szkodami wynikającymi z roszczeń osób trzecich, że Usługi oprogramowania i/lub Plan wsparcia narusza lub przywłaszcza, w stosownych przypadkach, wydane patenty stron trzecich wydane w dniu wejścia w życie umowy lub prawa autorskie, znaki towarowe lub tajemnice handlowe uznane na mocy obowiązujących przepisów dowolnej jurysdykcji, pod warunkiem, że Klient powiadomi VusionGroup w ciągu dziesięciu (10) dni kalendarzowych na piśmie o roszczeniu, będzie współpracować z VusionGroup i pozwoli VusionGroup na wyłączne kontrolowanie obrony i rozstrzygnięcia takiego roszczenia, pod warunkiem, że VusionGroup nie rozstrzygnie żadnego roszczenia osoby trzeciej przeciwko Klientowi, chyba że takie rozstrzygnięcie całkowicie i na zawsze zwolni Klienta z wszelkiej odpowiedzialności w odniesieniu do takiego roszczenia lub chyba że Klient wyrazi zgodę na takie rozstrzygnięcie, a ponadto pod warunkiem, że Klient będzie miał prawo, według własnego wyboru i na własny koszt, uczestniczyć w obronie takiego roszczenia za pośrednictwem wybranego przez siebie prawnika i na własny koszt.

W przypadku złożenia takiego roszczenia lub groźby takiego roszczenia, VusionGroup, według własnego uznania, umożliwi Klientowi dalsze korzystanie z Usług oprogramowania i planu wsparcia lub zmodyfikowanie lub zastąpienie jakichkolwiek takich materiałów naruszających, aby uczynić je nienaruszającymi. Jeśli VusionGroup stwierdzi, że żadna z tych alternatyw nie jest w uzasadniony sposób dostępna, Klient, na pisemne żądanie VusionGroup, zaprzestanie korzystania z materiałów będących przedmiotem roszczenia o

naruszenie praw oraz, jeśli ma to zastosowanie, zwrócić te materiały.

Niniejsza sekcja 18 („Odszkodowanie”) nie będzie miała zastosowania, jeśli domniemane naruszenie wynika, w całości lub w części, z:

(i) modyfikacji przez Klienta Usług Oprogramowania i/lub Oprogramowania lub jakichkolwiek Materiałów VusionGroup;

(ii) połączenie, użytkowanie lub korzystanie z usług oprogramowania z innym oprogramowaniem, sprzętem lub technologią, które nie zostały dostarczone przez VusionGroup;

(iii) Dane klienta.

20. Ograniczenie odpowiedzialności

W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ OBOWIĄZUJĄCE PRAWO, FIRMA VUSIONGROUP W ŻADNYM WYPADKU NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY POŚREDNIE, WYNIKOWE, SZCZEGÓLNE LUB PRZYPADKOWE, W TYM M.IN. SZKODY Z TYTUŁU UTRATY ZYSKÓW BIZNESOWYCH, PRZERWY W DZIAŁALNOŚCI, AWARII LUB NIEPRAWIDŁOWEGO DZIAŁANIA JAKIEGOKOLWIEK KOMPUTERA LUB SYSTEMU ELEKTRONICZNEGO CZY INNYCH STRAT FINANSOWYCH, W JAKIKOLWIEK SPOSÓB WYNIKAJĄCE Z LUB ZWIĄZANE Z USŁUGAMI OPROGRAMOWANIA LUB NINIEJSZĄ UMOWĄ W CHMURZE, NAWET JEŚLI FIRMA VUSIONGROUP ZOSTAŁA POINFORMOWANA O MOŻLIWOŚCI TAKICH SZKÓD.

POWYŻSZE OGRANICZENIA NIE WYKLUCZAJĄ ANI NIE OGRANICZAJĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI KTÓREJKOLWIEK ZE STRON WOBEC DRUGIEJ STRONY ZA ZOBOWIĄZANIA ODSZKODOWAWCZE, NARUSZENIE POUFNOŚCI, FAŁSZYWE OŚWIADCZENIE, SZKODY WYNIKAJĄCE Z RAŻĄCEGO ZANIEDBANIA LUB UMYŚLNEGO NIEDBALSTWA STRONY LUB JEJ PRACOWNIKÓW, WYKONAWCÓW LUB PRZEDSTAWICIELI, ANI ZA JAKĄKOLWIEK INNĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ, KTÓREJ NIE MOŻNA WYKLUCZYĆ LUB OGRANICZYĆ ZGODNIE Z OBOWIĄZUJĄCYM PRAWEM.

W TRAKCIE POCZĄTKOWEGO OKRESU ORAZ WSZYSTKICH KOLEJNYCH OKRESÓW ODNOWIENIA ŁĄCZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY VUSIONGROUP WOBEC KLIENTA ZA WSZYSTKIE ROSZCZENIA WYNIKAJĄCE Z NINIEJSZEJ UMOWY CHMUROWEJ LUB Z NIĄ ZWIĄZANE NIE PRZEKROCZY KWOTY WSZYSTKICH OPŁAT UISZCZONYCH PRZEZ KLIENTA NA RZECZ FIRMY VUSIONGROUP W

RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY CHMUROWEJ ZA POWIĄZANY SKLEP W OKRESIE DWUNASTU (12) MIESIĘCY PRZED DZIAŁANIEM, ZANIECHANIE LUB ZDARZENIEM, KTÓRE SPOWODOWAŁO TAKĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ. W PRZYPADKU, GDY SZKODA WYSTĄPI W CIĄGU PIERWSZYCH DWUNASTU MIESIĘCY OD DNIA WEJŚCIA W ŻYCIE, STRONY OCENIĄ ŚREDNIĄ MIESIĘCZNĄ OPŁATĘ W CELU OKREŚLENIA WYSOKOŚCI ŚREDNIEJ ROCZNEJ OPŁATY (TJ. ŚREDNIA MIESIĘCZNA OPŁATA * POMNOŻONA PRZEZ DWANAŚCIE (12) WYNOŚI = ŚREDNIA ROCZNA OPŁATA). TA KWOTA ŚREDNIEJ ROCZNEJ OPŁATY STANOWI LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI FIRMY VUSIONGROUP.

21. Wypowiedzenie z powodu naruszenia umowy

Każda ze Stron może natychmiast wypowiedzieć niniejszą Umowę dotyczącą chmury po otrzymaniu pisemnego powiadomienia w przypadku, gdy druga Strona istotnie naruszy niniejszą Umowę dotyczącą chmury i nie usunie takiego naruszenia w ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania pisemnego powiadomienia od drugiej Strony określającego w uzasadniony sposób charakter naruszenia.

22. Zakończenie przez VusionGroup

VusionGroup ma prawo do automatycznego rozwiązania niniejszej Umowy dotyczącej chmury, bez jakiegokolwiek odpowiedzialności lub odszkodowania wobec Klienta, poprzez pisemne powiadomienie Klienta w przypadku wystąpienia któregokolwiek z poniższych zdarzeń:

(i) Klient podejmuje jakiegokolwiek działania, które dewaluuja nazwę, logotypy, znaki towarowe VusionGroup lub któregokolwiek z jej podmiotów stowarzyszonych;

(ii) Klient narusza istotny obowiązek wynikający z Umowy o chmurze (sekcje uznawane za istotne postanowienia: 3, 4, 7, 8, 1, 13, 14, 15);

(iii) Klient wnosi lub grozi wniesieniem jakiegokolwiek roszczenia patentowego przeciwko VusionGroup lub którejkolwiek z jej spółek stowarzyszonych (w tym jakiegokolwiek roszczenia poprzecznego lub wzajemnego) w celu egzekwowania jakichkolwiek patentów, które Klient twierdzi, że zostały naruszone przez Usługi Oprogramowania VusionGroup;

23. Skutki rozwiązania umowy

Od daty rozwiązania Umowy dotyczącej chmury dostęp do i prawo do korzystania z usług oprogramowania oraz planu wsparcia zostaną natychmiast wstrzymane bez uprzedzenia. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego zapłaty oczekujących faktur na rzecz VusionGroup.

24. Wypowiedzenie z powodu zdarzenia siły wyższej

Jeśli Zdarzenie siły wyższej utrzymuje się między Stronami przez okres dłuższy niż trzydzieści (30) kolejnych dni kalendarzowych, Strona nieposzkodowana może automatycznie rozwiązać niniejszą Umowę dotyczącą chmury („de plein droit”), w całości lub w części, bez jakiegokolwiek odpowiedzialności lub odszkodowania wobec drugiej Strony, chyba że wyraźnie określono inaczej w niniejszej Umowie dotyczącej chmury, poprzez pisemne wypowiedzenie ze skutkiem natychmiastowym drugiej Strony z powodu Zdarzenia siły wyższej. W celu rozwiązania umowy zgodnie z niniejszym dokumentem nie są wymagane żadne formalności inne niż określone w niniejszym rozdziale.

25. Prawo właściwe i jurysdykcja

Niniejsza Umowa dotycząca chmury podlega prawu francuskiemu, bez względu na przepisy lub zasady dotyczące kolizji praw, jurysdykcji lub Konwencji Narodów Zjednoczonych o międzynarodowej sprzedaży towarów. W odniesieniu do wszelkich roszczeń wniesionych na podstawie niniejszej Umowy dotyczącej chmury, każda ze Stron niniejszym nieodwołalnie poddaje się wyłącznej jurysdykcji sądów znajdujących się w Paryżu, FRANCJA.

26. Ogólne postanowienia

Klient przyjmuje do wiadomości, że VusionGroup będzie miało prawo do ubiegania się o nakaz sądowy, jeśli zajdzie taka potrzeba, w celu zatrzymania lub zapobieżenia naruszeniu zobowiązań Klienta wynikających z niniejszej umowy. W przypadku, gdy VusionGroup wygra jakiegokolwiek postępowanie lub sprawę sądową wniesioną przez którąkolwiek ze stron

w związku z niniejszą Umową o chmurę, VusionGroup będzie miała prawo do zwrotu swoich kosztów, honorariów świadków eksperckich oraz uzasadnionych honorariów adwokackich, w tym kosztów i honorariów związanych z apelacją.

Zrzeczenie się jakiegokolwiek naruszenia lub prawa wynikającego z niniejszej umowy musi mieć formę pisemną i nie stanowi zrzeczenia się jakiegokolwiek innego lub późniejszego naruszenia lub prawa. Jeśli jakiegokolwiek postanowienie niniejszego dokumentu zostanie uznane przez sąd właściwy dla danej jurysdykcji za niezgodne z prawem, takie postanowienie zostanie zmienione i zinterpretowane w taki sposób, aby jak najlepiej osiągnąć cele oryginalnego postanowienia w najszerszym zakresie dozwolonym przez prawo, a pozostałe postanowienia niniejszego dokumentu pozostaną w pełnej mocy i skuteczności.

Klient nie może przenieść niniejszej Umowy w chmurze bez uzyskania uprzedniej lub jednoczesnej pisemnej zgody VusionGroup, a wszelkie próby lub domniemane przeniesienie przez Klienta będą nieważne. Niniejsza Umowa dotycząca chmury stanowi całość umowy, porozumienia i oświadczeń, wyrażonych lub dorozumianych, stron w odniesieniu do przedmiotu opisanego w niniejszym dokumencie i zastępuje wszystkie wcześniejsze pisemne i ustne komunikacje, umowy, listy intencyjne, oświadczenia, gwarancje, negocjacje, porozumienia oraz propozycje dotyczące tych kwestii. Niniejsza Umowa dotycząca chmury nie może być zmieniana ani modyfikowana bez wzajemnej pisemnej zgody obu Stron.

ZAŁĄCZNIK A – PLANY WSPARCIA

Lista funkcji nie jest wyczerpana i może ulec zmianie.

W celu uzyskania dalszych informacji należy zawsze kontaktować się z przedstawicielami handlowymi.

1. Definicje

Dostępność	Zobacz definicję w sekcji 7.2 „Warunki dostępności Vusion Cloud”
Godziny pracy	od 9:00 do 17:00 CET, CST, TWT w dni powszednie (z wyłączeniem weekendów i dni wolnych od pracy).
Portal dla klientów	portal internetowy VusionGroup umożliwiający Klientowi dostęp do samopomocy online, dokumentacji, przesyłanie i śledzenie wniosków o wsparcie techniczne.
Zdarzenie	zdarzenie, które nie jest częścią standardowego funkcjonowania rozwiązania VUSION Cloud Solution i które powoduje lub może spowodować przerwanie lub obniżenie jakości usługi.
Stopień krytyczności	wskazuje względny wpływ incydentu.
Proaktywne wsparcie	usługa wykonywana przez VusionGroup w celu identyfikacji i rozwiązania problemów Klienta bez nadzoru Klienta. Ta usługa jest dostępna tylko w planie wsparcia Premium.
Czasy reakcji	czas potrzebny VusionGroup na pierwszą reakcję na „Incydent” i przekazanie Klientowi numeru śledzenia Incydentu.
Czas rozwiązania problemu	przewidywany czas, jaki VusionGroup potrzebuje na dostarczenie rozwiązania tymczasowego lub trwałego.
Umowa o gwarantowanym poziomie usług (SLA)	zobowiązanie VusionGroup do świadczenia usług zgodnie ze zdefiniowanymi celami.
Rozwiązanie w chmurze CAPTANA	produkty VusionGroup wymienione w niniejszej Umowie Chmurowej (odpowiednie usługi oprogramowania Captana Cloud)
Rozwiązanie chmurowe VUSION	produkty VusionGroup wymienione w niniejszej Umowie dotyczącej chmury (odpowiednie usługi oprogramowania Vusion Cloud).
Plan obsługi technicznej	zestaw usług oferowanych przez VusionGroup opisany w niniejszym Załączniku A

2. Opis obsługi Vusion Cloud

2.1. Dostępność Vusion Cloud

- **Dołączone zobowiązanie dostępności:** 99%
- **Wsparcie w chmurze:** 99,5% Zobowiązanie do dostępności
- **Wsparcie w chmurze 24/7:** 99,9% Zobowiązanie do dostępności

2.2. SLA / Poziomy dotkliwości

Umowy SLA są definiowane zgodnie z wybranym planem wsparcia i poziomem powagi. Firma VusionGroup podejmie wszelkie niezbędne kroki, aby jak najszybciej przywrócić regularne operacje serwisowe zaangażowanych komponentów.

Poziomy dotkliwości zdefiniowane poniżej są kwalifikowane wyłącznie przez zespół serwisowy VusionGroup.

Stopień krytyczności	Ocena powagi	Kryteria VUSION Cloud
Stopień 1	Krytyczna awaria systemu	Krytyczne funkcje rozwiązania Vusion Cloud są niedostępne
Stopień 2	Zakłócenie systemu	Niekrytyczne funkcje rozwiązania Vusion Cloud zachowują się nieprawidłowo.
Stopień 3	Ogólne wytyczne	Możesz poprosić o ogólne porady dotyczące funkcjonalności Vusion Cloud Solution.

2.3. Standardowe domyślne wsparcie

VUSION Cloud obejmuje dla wszystkich klientów podstawowy plan wsparcia, który jest dostępny pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Portalu Klienta w standardowe dni robocze (od 9:00 do 17:00 CET, CST, TWT, z wyłączeniem weekendów i dni wolnych od pracy oraz 24/7 w przypadku Stopnia 1). Usługi wsparcia są świadczone wyłącznie w języku angielskim.

- Czas reakcji:
 - o **Stopień 1:** < 2 godziny (24/7)
 - o **Stopień 2:** < 8 godzin (od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00–17:00)
 - o **Stopień 3:** < 1 dzień (od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00–17:00)
- Czas rozwiązania:
 - o **Stopień 1:** 8 godzin (24/7)

2.4. Obsługa w chmurze

Plan wsparcia dla VUSION Cloud jest dostępny przez cały tydzień od godz. 7:00 do 19:00 CET, CST, TWT i 24/7 dla stopnia krytyczności 1, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem Portalu klienta. Usługa ta jest dostępna za opłatą zgodnie z poniższymi umowami o poziomie usług:

- Czas reakcji:
 - o **Stopień 1:** < 1 godzina (24/7)
 - o **Stopień 2:** < 4 godziny (od poniedziałku do niedzieli, od 7:00 do 19:00)
 - o **Stopień 3:** < 8 godzin (od poniedziałku do niedzieli, od 7:00 do 19:00)
- Czas rozwiązania:
 - o **Stopień 1:** 4 godziny (24/7)

W godzinach pracy usługi wsparcia są świadczone w języku angielskim, francuskim, włoskim, niemieckim, hiszpańskim oraz chińskim, natomiast poza godzinami pracy tylko w języku angielskim.

2.5. Wsparcie w chmurze 24/7

Plan wsparcia w chmurze 24/7 jest dostępny **7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę** dla VUSION Cloud przez telefon, e-mail lub za pośrednictwem portalu klienta. Usługa ta jest dostępna za opłatą zgodnie z poniższymi umowami o poziomie usług:

- Czas reakcji:

- **Stopień 1:** < 1 godzina
- **Stopień 2:** < 1 godzina
- **Stopień 3:** < 8 godzin

- Czas rozwiązania:

- **Stopień 1:** 1 godzina

W godzinach pracy usługi wsparcia są świadczone w języku angielskim, francuskim, włoskim, niemieckim, hiszpańskim oraz chińskim, natomiast poza godzinami pracy tylko w języku angielskim.

- Proaktywne wsparcie 24/7

2.5.1. Proaktywne wsparcie

Wsparcie proaktywne jest dostępne tylko w ramach wsparcia w chmurze 24/7.

Nasz zespół wsparcia analizuje w czasie rzeczywistym automatyczne alerty dostarczane przez moduł nadzoru zintegrowany z usługami oprogramowania, aby natychmiast rozwiązać lub eskalować incydent do odpowiedniego podmiotu odpowiedzialnego, gdy tylko zostanie to zauważone przez zespół wsparcia.

Zakres alertów zależy od konfiguracji sklepu i konieczne będzie wcześniejsze skonfigurowanie określonych poziomów monitorowania. Wsparcie proaktywne umożliwia VusionGroup monitorowanie automatycznych alertów, które mogą być wyzwalane przez następujące niewyczerpujące zdarzenia:

- Punkt(y) dostępu offline;
- Nieudane transmisje;
- Przekroczono wcześniej zdefiniowany limit czasu od ostatniej inicjalizacji ESL;
- Przekroczono wcześniej zdefiniowany limit czasu od ostatniej integracji pliku;
- Plik zaplecza jest pusty;
- Nieczytelny plik w zapleczu administracyjnym
- Błędy w pliku back-office.

To proaktywne wsparcie zapewniające jest 24/7, 7 dni w tygodniu.

3. Opis wsparcia CAPTANA Cloud

Usługi są dostępne w następujących językach: Niemiecki, angielski.

Stopień krytyczności	Ocena stopnia krytyczności	Kryteria Captana Cloud	Czas reakcji	Czas rozwiązania problemu
Stopień 1	Wpływ krytyczny	Produktywne korzystanie z usług w chmurze Captana jest niemożliwe lub bardzo ograniczone lub kluczowe cechy wydajności nie są spełnione	2 godziny pracy	8 godzin roboczych
Stopień 2	Duży wpływ	Podstawowa funkcjonalność jest zapewniona, jednak jeden z podmodułów jest dotknięty poważną wadą, która uniemożliwia lub znacznie ogranicza pracę z tym modulem.		2 dni robocze
Stopień 3	Niewielki wpływ	Wszystkie inne wady.		2 dni robocze

4. Usługi wyłączone z Planów wsparcia

Następujące usługi są wyraźnie wyłączone z Planów wsparcia:

- Serwis na miejscu dla wszystkich produktów i interwencji na miejscu.
- Naprawy sprzętu.

Wszelkie konkretne usługi wymagane przez Klienta, które nie są uwzględnione w planach wsparcia, będą przedmiotem konkretnej oferty.

5. Kontakty dot. planu wsparcia

Aby uzyskać pomoc i wsparcie określone powyżej w ramach subskrybowanego planu wsparcia, Autoryzowani Użytkownicy Klienta mogą skontaktować się z naszymi zespołami wsparcia za pośrednictwem Portalu Klienta (<https://portal.my.vusion.com/>) telefonicznie lub e-mailem.

Numery kontaktowe i adres e-mail do pomocy w różnych językach zostaną podane podczas subskrypcji planu wsparcia.

6. Procedura planu wsparcia

6.1. Wymagania wstępne

Aby umożliwić VusionGroup świadczenie usług wsparcia, Klient musi zapewnić VusionGroup cały niezbędny sprzęt, skonfigurowany i działający, do zdalnej naprawy urządzeń IoT (np. dostęp VPN lub inne środki, które pozwolą VusionGroup na zdalne przejście kontroli).

Przed wysłaniem powiadomienia o incydencie Klient musi upewnić się, że niezbędne elementy do prawidłowego funkcjonowania rozwiązania (np. zasilanie, sieć komputerowa), które nie są objęte niniejszym Załącznikiem A, działają w odpowiednim(-ich) sklepie(-ach). W przeciwnym razie VusionGroup nie będzie w stanie zapewnić planu pomocy i wsparcia w terminach określonych w niniejszym Załączniku A.

Korzystanie z Planu wsparcia wymaga obecności i dostępności Klienta w celu przeprowadzenia niezbędnych zapytań.

6.2. Procedura składania wniosku o bilet i interakcja

6.2.1. Zgłaszanie incydentów

Zgłoszenie Incydentu przez Klienta musi nastąpić za pośrednictwem udostępnionych kanałów dostępu. Zleceniodawca powinien spodziewać się przeprowadzenia prostych manipulacji i/lub dostarczenia istotnych informacji, takich jak:

- Podać przybliżony udział i lokalizację ESL, na które ma wpływ;
- Określić częstotliwość zdarzenia (systematyczna lub niesystematyczna);
- Uruchom ponownie urządzenie.
- Spróbuj przeprowadzić aktualizację jednego lub więcej ESL.

Powyższe informacje mogą być wymagane, aby firma VusionGroup mogła prawidłowo rozpatrzyć zapytanie. W przypadku niekompletnych lub błędnych informacji VusionGroup zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu rozwiązania Incydentu.

6.2.2. Potwierdzenie otrzymania Incydentu i otwarcie zgłoszenia wsparcia (zwanego „Sprawą”)

W uzgodnionym czasie reakcji VusionGroup przeprowadza eskalowaną procedurę otwierania zgłoszeń incydentów, w ramach której VusionGroup:

- Potwierdza odbiór Incydentu;
- Wydaje numer sprawy;
- Potwierdza, że incydent zostanie rozpatrzony.

6.3. Koniec serwisu

Uznaje się, że firma VusionGroup wykonała swoje usługi zgodnie z jedną z poniższych zasad:

Szablon:	Umowa chmurowa 20032 V4 EN	14 / 15
Aktualizacja:	czerwiec 2025 r.	

- Po zakończeniu analizy, jeśli VusionGroup stwierdzi, że incydent nie mieści się w zakresie Planu wsparcia;
- Po dostarczeniu rozwiązania tymczasowego oraz odpowiedniej procedury instalacji;
- Po dostarczeniu rozwiązania naprawczego i przywróceniu działania.

W każdym przypadku zakończenie serwisowania zostanie zgłoszone za pośrednictwem poczty elektronicznej.