

NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR VUSIONGROUP CLOUD

Dieses Dokument beschreibt die Nutzungsbedingungen für den Zugang zur Cloud-Plattform und die damit verbundenen Dienstleistungen, die VusionGroup SA oder eines seiner verbundenen Unternehmen dem Kunden gewährt (im Folgenden „**Cloud-Vertrag**“).

Unsere Cloud-Plattform ermöglicht es unseren Kunden, ihre IoT-Geräte zu überwachen und zu verwalten, um die Effizienz zu steigern und das Kundenerlebnis zu verbessern.

Unsere Cloud-Plattform kann von überall und jederzeit über eine API oder eine Webschnittstelle und im Geschäft mit einer mobilen Anwendung aufgerufen werden. Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, um mehr über die verschiedenen Optionen nach Ihren Bedürfnissen zu erfahren.

1. **Begriffsdefinitionen**

Begriffe in Großbuchstaben, die oben nicht anderweitig definiert sind, haben die in diesem Abschnitt festgelegte Bedeutung oder werden durch Querverweise gekennzeichnet.

„**APIs**“ bezeichnet die von VusionGroup entwickelte und bereitgestellte Anwendungsprogrammierschnittstelle, die die Interoperabilität zwischen der Software und einer oder mehreren vom Kunden oder im Auftrag des Kunden entwickelten Softwareanwendungen ermöglichen soll, die auf Computern oder anderen elektronischen Geräten ausgeführt werden.

„**Autorisierter Benutzer**“ bezeichnet jede Geschäftsstelle und alle einzelnen Mitarbeiter dieser Geschäftsstelle des Kunden, die ausschließlich im Namen und zugunsten des Kunden auf die Softwaredienste zugreifen oder diese im Rahmen des Geschäftsbetriebs des Kunden nutzen.

„**Captana**“ bezeichnet die spezifischen Captana Cloud-Softwaredienste, die vom Kunden abonniert wurden.

„**Datenschutzgesetze und -vorschriften**“ bezeichnet alle Gesetze und Vorschriften, die für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieses Cloud-Vertrags gelten, einschließlich der Gesetze und Vorschriften der Europäischen Union, des Europäischen Wirtschaftsraums sowie ihrer Mitgliedstaaten, der Schweiz und des Vereinigten Königreichs. Datenschutzgesetze und -vorschriften umfassen die DSGVO.

„**DSGVO**“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr, die am 25. Mai 2018 in Kraft getreten ist, einschließlich wie nach den Gesetzen des Vereinigten Königreichs eingeführt oder übernommen.

„**Dokumentation**“ bezeichnet Text- und/oder grafische Dokumentation, sei es in elektronischer oder gedruckter Form, die die Merkmale, Funktionen und den Betrieb der Softwaredienste beschreibt, wobei die Materialien entwickelt wurden, um die Nutzung der Softwaredienste zu erleichtern, die VusionGroup dem Kunden gemäß den Bedingungen dieses Cloud-Vertrags zur Verfügung stellt.

„**ESL**“ bedeutet elektronische Preisauszeichnung (Electronic Shelf Label).

„**Ereignis höherer Gewalt**“ bezeichnet ein Ereignis, das (i) außerhalb der Kontrolle einer Partei liegt, (ii) zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Cloud-Vertrages nicht vorhersehbar war und (iii) nicht durch geeignete Maßnahmen vermieden werden konnte. Ereignisse höherer Gewalt sind Krieg, Brände, Aufruhr, Überschwemmung, Erdbeben, Taifune, Epidemien oder andere Naturkatastrophen, Blockaden, Embargos oder Handlungen einer Regierungsbehörde (z. B. Verbot oder Beschränkung der Einfuhr oder Ausfuhr), die den Kriterien unter (iii) oben entsprechen, und schließt Arbeitsunterbrechungen aus.

„**Geistige Eigentumsrechte**“ bezeichnet alle Rechte, die nach dem Patentrecht, dem Urheberrecht, dem Gesetz über Geschäftsgeheimnisse, dem Markenrecht, dem Gesetz über unlauteren Wettbewerb, den Veröffentlichungsrechten und allen anderen Eigentumsrechten bestehen, sowie alle Anwendungen, Verlängerungen, Erweiterungen und Wiederherstellungen derselben, die jetzt oder später weltweit gelten und wirksam sind.

„**Kunde**“ bezeichnet jede natürliche oder juristische Person in einer Geschäftsbeziehung mit VusionGroup SA oder seinen verbundenen Unternehmen, die sich bereit erklärt, an diesen Cloud-Vertrag für die Erbringung von Softwarediensten gebunden zu sein.

„**Kundendaten**“ bezeichnet Informationen, die vom Kunden als Eingabe eingegeben oder als Ausgabe von der Software erstellt werden, basierend auf einer spezifischen Anfrage oder Anordnung, die vom Kunden initiiert wurde, und sie umfassen alle Daten, Informationen, Materialien und Eingaben, die der Kunde VusionGroup zur Verfügung stellt. Nach der Eingabe können die Kundendaten nur von bestimmten vom Kunden benannten autorisierten Benutzern geändert oder modifiziert werden; diese geänderten oder modifizierten Informationen oder Anwendungen bleiben die Kundendaten. Die Ausgabe der Softwaredienste von VusionGroup an den Kunden stellt einen Teil der Kundendaten dar und gilt als vertrauliche Information des Kunden.

„**Künstliche Intelligenz**“ oder „**KI**“ bezeichnet den Einsatz von Technologien des maschinellen Lernens, Software, Automatisierung und Algorithmen, um Aufgaben auszuführen sowie Regeln oder Vorhersagen auf der Grundlage vorhandener Datensätze und Anweisungen zu erstellen.

„**Lösung**“ bezeichnet IoTs, Software, Dokumentation und damit verbundene Softwaredienste, den Supportplan und andere Dienstleistungen (sofern zutreffend), die von der VusionGroup bereitgestellt werden.

„**Softwaredienste**“ bezeichnet von VusionGroup entwickelte Software und APIs, proprietäre Prozesse sowie alle Daten, Dokumentationen und Ausgabeergebnisse Dritter, die von VusionGroup bereitgestellt werden, um eine cloudbasierte Lösung bereitzustellen.

„**Software-Updates**“ bezeichnet eine formale Software-Release-Bereitstellung (i), die neue Features oder Funktionalitäten, (ii) Funktionserweiterungen, Zuverlässigkeitsverbesserungen und/oder die Korrektur von Fehlern bietet, die in der jeweils aktuellen Version der Softwaredienste gefunden werden.

„**Supportplan**“ bezeichnet die spezifischen Supportleistungen, die von VusionGroup angeboten werden und in Anhang A beschrieben sind.

„**Verbundenes Unternehmen**“ bezeichnet, wenn es sich auf eine bestimmte juristische Person bezieht, jede weitere juristische Person, die direkt oder indirekt über einen oder mehrere Vermittler die Kontrolle über diese bestimmte juristische Person ausübt, von dieser kontrolliert wird oder mit dieser unter gemeinsamer Kontrolle steht, wobei „Kontrolle“ (einschließlich der Begriffe „kontrollierend“, „kontrolliert von“ und „unter gemeinsamer Kontrolle mit“) die direkte oder indirekte Befugnis bedeutet, die Leitung und die strategische Ausrichtung eines Unternehmens durch Eigentum von mehr als fünfzig Prozent (50 %) des Grundkapitals oder der Stimmrechte zu übernehmen oder zu veranlassen.

„**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnet alle Informationen und physischen Materialien, die von einer Partei bereitgestellt werden oder sich auf diese beziehen und der Öffentlichkeit nicht allgemein bekannt oder verfügbar sind, die von einer Partei (der „**offenlegenden Partei**“) der anderen Partei mündlich oder schriftlich offengelegt oder anvertraut werden können, die als vertraulich und/oder urheberrechtlich geschützt identifiziert wurden oder die aufgrund der Umstände der Offenlegung vernünftigerweise als vertraulich zu behandeln sind.

Dazu gehören unter anderem: Informationen in Bezug auf Produkte, Dienstleistungen oder Technologien der offenlegenden Partei oder des Geschäfts der offenlegenden Partei (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Software, Computerprogramme, Code, APIs, Algorithmen, Schemata, Daten-Know-how, Prozesse, Entwicklungen, Ideen, Erfindungen (ob patentierbar oder nicht), Urheberrechte, alle anderen Eigentumsrechte und Informationen (ob registriert oder nicht registriert), Namen und Fachkenntnisse von Mitarbeitern und Beratern sowie andere technische, geschäftliche, finanzielle und Produktentwicklungspläne, Prognosen,

Preisgestaltungsmethoden, Strategien und Informationen).

„**Vusion Cloud**“ bezeichnet das spezifische Vusion Cloud-Software-Serviceangebot, das vom Kunden abonniert wurde.

2. Geltungsbereich

VusionGroup stellt dem Kunden die Softwaredienste und den Supportplan gemäß dem vom Kunden abonnierten Vusion Cloud-Angebot und Supportplan zur Verfügung.

3. Abonnements

Vorbehaltlich der in diesem Cloud-Vertrag enthaltenen Bedingungen und ausschließlich während der Laufzeit räumt VusionCloud dem Kunden hiermit ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Recht ein:

(i) auf die Merkmale und Funktionen der Softwaredienste ausschließlich durch autorisierte Benutzer und ausschließlich, wie in diesem Cloud-Vertrag vorgesehen, zuzugreifen;

(ii) von einem Supportplan zu profitieren;

(iii) die Kundendaten gemäß den Empfehlungen von VusionCloud in die Softwaredienste hochzuladen; und

(iv) die Dokumentation ausschließlich für den internen Gebrauch des Kunden im Zusammenhang mit dem Zugriff auf und der Nutzung der Softwaredienste zu verwenden und eine angemessene Anzahl von Kopien davon anzufertigen.

4. Laufzeit

Der Cloud-Vertrag beginnt am Datum des Inkrafttretens und bleibt bis zum 31. Dezember desselben Jahres („Erstlaufzeit“) in Kraft, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.

Das „Datum des Inkrafttretens“ bezeichnet und gilt als zwei (2) Wochen nach einem Cloud-Eröffnungsantrag des Kunden.

Dieser Cloud-Vertrag verlängert sich automatisch um weitere einjährige Laufzeiten (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“ und gemeinsam mit der Erstlaufzeit die „Laufzeit“), es sei denn, eine Partei kündigt den Vertrag schriftlich mindestens drei (3) Monate vor Beginn der jeweiligen Verlängerungslaufzeit oder gemäß Abschnitt 4 („Laufzeit“).

Im Falle einer Kündigung des Vertrags vor Ablauf der Erstlaufzeit ist VusionCloud berechtigt, alle Gebühren in Rechnung zu stellen, die bis zum Ablauf der Erst- oder Verlängerungslaufzeit fällig gewesen wären.

Jede Bestimmung dieses Cloud-Vertrags, die ausdrücklich oder implizit zum Zeitpunkt oder nach der Kündigung oder dem Ablauf dieses Cloud-Vertrags in Kraft treten oder fortgesetzt werden soll, einschließlich der Abschnitte 1, 9, 15, 18, 19 oder 24, bleibt über die Kündigung dieses Cloud-Vertrags hinaus bestehen,

zusammen mit allen Bedingungen, die ihrer Natur nach über eine solche Kündigung hinausgehen würden.

5. Pflichten des Kunden

VusionCloud kann ausschließlich Zugang zu den Geschäftsstellen gewähren, für die der Kunde Zugang erworben hat.

Der Kunde erkennt ferner an und stimmt zu, dass er für alle Handlungen und Unterlassungen autorisierter Benutzer sowie für alle Handlungen oder Unterlassungen eines autorisierten Benutzers verantwortlich ist, die, wenn sie vom Kunden unternommen würden, einen Verstoß gegen diesen Cloud-Vertrag darstellen würden. Der Kunde informiert alle autorisierten Benutzer über die Bestimmungen dieses Cloud-Vertrags, die für die Nutzung der Softwaredienste durch diese autorisierten Benutzer gelten, und weist die autorisierten Benutzer darauf hin, diese Bestimmungen einzuhalten.

Der Auftraggeber stellt sicher, dass er alle technischen Voraussetzungen erfüllt, die erforderlich sind, um die Öffnung der Cloud-Instanzen für die Softwaredienste zu ermöglichen und die APIs korrekt zu nutzen.

Sollte der Kunde erfahren, dass ein nicht autorisierter Dritter Kenntnis von einem Passwort erlangt hat, hat er VusionGroup unverzüglich darüber zu informieren und das Passwort sofort zu ändern.

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Verbindung zu den Softwarediensten, einschließlich der Internetverbindung, für die Beschaffung, Wartung und Sicherung seiner Netzwerkverbindungen und Telekommunikationsverbindungen von seinen Systemen zu den Rechenzentren von VusionGroup sowie für alle Probleme, Bedingungen, Verzögerungen, Lieferausfälle und alle anderen Verluste oder Schäden, die sich aus oder im Zusammenhang mit den Verbindungen oder Telekommunikationsverbindungen des Kunden ergeben oder durch das Internet verursacht wurden. Damit VusionGroup Supportleistungen erbringen kann, muss der Kunde VusionGroup alle erforderlichen, konfigurierten und betriebsbereiten, Geräte zur Fernreparatur der IoT-Geräte zur Verfügung stellen (z. B. VPN-Zugang oder andere Mittel, die es VusionGroup ermöglichen, die Kontrolle aus der Ferne zu übernehmen).

6. Zugangsmöglichkeiten zu den Services

VusionGroup darf den Zugang zu den Softwarediensten erst nach der Annahme des entsprechenden Angebots durch den Kunden eröffnen. Am Datum des Inkrafttretens oder so bald wie möglich danach stellt VusionGroup dem Kunden die erforderlichen Informationen und Netzwerklinks oder -verbindungen zur Verfügung, damit der Kunde auf die Softwaredienste zugreifen kann.

Um die Integrität der Lösung und die Zugänglichkeit der kürzlich entwickelten Funktionen für den Kunden zu

erhalten, werden alle Software-Updates (einschließlich IoT-Software-Updates) nach alleinigem Ermessen von VusionGroup festgelegt.

VusionGroup stellt keine Geräte für den Zugriff auf die Softwaredienste zur Verfügung.

7. Dienstleistungen und Verfügbarkeit

7.1 Dienstleistungen

VusionGroup bietet gemäß dem abonnierten Supportplan einen Support für die Softwaredienste an. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass Softwaredienste oder der Supportplan oder Teile davon unter Verwendung von KI-Technologie bereitgestellt, erstellt oder verbessert wurden oder werden. VusionGroup stellt sicher, dass der Einsatz von KI-Technologien durch interne Richtlinien geregelt ist und dass jede kritische Entscheidung, die von der KI-Technologie generiert oder unterstützt wird, einer endgültigen Validierung durch menschliche Experten unterliegt.

VusionGroup erfüllt bei der Bereitstellung der Softwaredienste die Marktstandards für Sicherheit, wie Penetrationstests, externe Sicherheitsaudits usw.

Der Kunde stimmt zu, dass VusionGroup die Übertragung von Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Kundendaten, über Telekommunikationseinrichtungen, einschließlich des Internets, nicht kontrolliert. VusionGroup garantiert nicht den sicheren Betrieb der Softwaredienste oder dass solche Sicherheitstechnologien Störungen der Softwaredienste durch Dritte verhindern können.

Der Kunde ist für die Eingabe der Kundendaten in die Softwaredienste verantwortlich und der Kunde ist für die Pflege der von ihm bereitgestellten Kundendaten verantwortlich. Der Kunde erklärt und garantiert VusionGroup hiermit, dass die Kundendaten frei von Viren, Trojanern und vergleichbaren Elementen sind, die die Systeme oder Software, die von VusionGroup oder seinen Unterauftragnehmern zur Bereitstellung der Softwaredienste verwendet werden, schädigen könnten.

7.2 Bedingungen für die Verfügbarkeit von Vusion Cloud

„Verfügbarkeit“ gilt nur für Softwaredienste und wird als Prozentsatz der Zeit berechnet, in der:

- die Produktdaten von der Software empfangen wurden,
- die Produkt- und IoT-Gerätezuordnung von der Software empfangen und verarbeitet wurde, und
- die grafische Benutzeroberfläche über das Internet zugänglich ist.

Die Verfügbarkeit wird auf oder über den in der nachstehenden Tabelle beschriebenen Niveaus garantiert. Die Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{Gesamt – nicht
ausgenommen –
ausgenommen}}{\text{Gesamt –
ausgenommen}} \geq 99 \%*$$

*Der Kunde kann von einer hervorragenden Verfügbarkeitsverpflichtung profitieren, indem er ein Supportplan-Angebot abonniert.

Wobei:

- „Gesamt“ die Gesamtanzahl der Minuten im angegebenen Kalendermonat ist;
- „Nicht ausgenommen“ die Anzahl der Minuten ungeplanter Ausfallzeiten ist;
- „Ausgenommen“ die „Vereinbarte Ausfallzeit“ für Wartung oder Upgrade ist, wobei VusionGroup den Kunden bei größeren Releases oder Upgrades im Voraus darüber informiert, dass die Softwaredienste nicht verfügbar sein werden. Alle geplanten Wartungen werden auf unserer Statusseite angezeigt. Die Verfügbarkeit wird ohne Ausfälle von Hardware (z. B. Display gebrochen), Mechanik (z. B. Akku nicht eingesteckt) oder Konnektivität (z. B. Offline-Gerät) gemessen.

Für jeden Teilkalendermonat, in dem der Kunde die Softwaredienste abonniert, wird die Verfügbarkeit auf der Grundlage des vollen Kalendermonats berechnet, nicht nur auf der Grundlage des Teils, in dem der Kunde die Softwaredienste abonniert hat.

Sollte VusionGroup den Prozentsatz der Systemverfügbarkeit in einem Kalendermonat gemäß dem vom Kunden unterzeichneten Vusion-Supportplan nicht erreichen, hat der Kunde das Recht, eine Gutschrift in Höhe von einem Prozent (1 %) seiner Abonnementgebühren für die Softwaredienste für diesen Monat für jedes Prozent (1 %) Verfügbarkeitsverpflichtung, bei dem VusionGroup dieses Niveau nicht erreicht, zu erhalten, bis zu hundert Prozent (100 %) der Gebühren für diesen Monat. Dies ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei einer Verletzung dieser Service-Level-Garantie. Ansprüche im Rahmen dieser Service-Level-Garantie müssen in gutem Glauben und durch Einreichung eines Supportfalls innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Ablauf des entsprechenden Zeitraums geltend gemacht werden.

7.3 Captana-Verfügbarkeitsbedingungen und Servicelevels

Die Verfügbarkeit der Captana-Lösung wird garantiert im Laufe eines Kalendermonats durchschnittlich mindestens 99 % erreichen. Alle geplanten Wartungen werden auf der Captana-Statusseite angezeigt.

Für den Fall, dass Captana während eines Kalendermonats eine Systemverfügbarkeit von neunundneunzig Prozent (99 %) nicht erreicht, hat der Kunde das Recht, eine Gutschrift in Höhe von einem Prozent (1 %) seiner Abonnementgebühren für die Captana-Softwaredienste für diesen Monat für jedes Prozent (1 %) (oder einen Teil davon) zu erhalten, um das Captana dieses Niveau nicht erreicht, bis zu hundert Prozent (100 %) der Gebühren für diesen Monat. Dies ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei einer Verletzung dieser Service-Level-

Garantie. Ansprüche im Rahmen dieser Service-Level-Garantie müssen in gutem Glauben und durch Einreichung eines Supportfalls innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Ablauf des entsprechenden Zeitraums geltend gemacht werden.

Zusätzlich zur Captana-Verfügbarkeitsverpflichtung erfüllen die Captana-Softwaredienste die folgenden Service-Levels:

- Max. Anzahl der analysierten Bilder pro Gerät und Tag pro Filiale: 12 Bilder;
- Dauer der Speicherung von Cloud-Daten pro Filiale: 12 Monate

8. Nutzungsbeschränkungen

8.1 Allgemeine Beschränkungen

Der Kunde darf nicht:

- (i) die Softwaredienste kopieren oder duplizieren;
- (ii) den Quellcode, aus dem Software- und API-Komponenten der Softwaredienste zusammengestellt oder interpretiert werden, dekompilieren, disassemblieren, zurückentwickeln oder anderweitig versuchen, den Quellcode zu erhalten oder abzuleiten, und der Kunde erkennt an, dass nichts in diesem Cloud-Vertrag so ausgelegt wird, dass dem Kunden ein Recht auf den Erhalt oder die Verwendung dieses Quellcodes eingeräumt wird;
- (iii) die Softwaredienste an Dritte vertreiben oder anderweitig übertragen oder die Softwaredienste in Software, Produkte oder Technologien integrieren;
- (iv) ohne vorherige schriftliche Zustimmung von VusionGroup die Softwaredienste oder die Dokumentation modifizieren oder daraus abgeleitete Produkte erstellen;
- (v) seine Rechte gemäß Abschnitt 3 „Abonnement“ ganz oder teilweise abtreten, unterlizenzieren, verkaufen, weiterverkaufen, verpachten, vermieten oder anderweitig übertragen oder übereignen oder als Sicherheit verpfänden oder anderweitig belasten;
- (vi) Daten, Schriftarten, Bilder und Schriftarten hochladen und/oder verwenden, ohne zuvor gegebenenfalls die entsprechende Endbenutzer-Lizenzvereinbarung unterzeichnet zu haben. Falls der Kunde nicht standardmäßige Schriftarten und Schriftbilder zu den Softwarediensten hinzufügen möchte, erwirbt er die erforderlichen Rechte zur Verwendung dieser Schriftarten und Schriftbilder;
- (vii) ohne vorherige Zustimmung von VusionGroup Sicherheitstests jeglicher Art durchführen, einschließlich Penetrationstests und versuchte Sicherheitsverletzungen;
- (viii) Softwaredienste unter Verstoß gegen alle geltenden Gesetze und Vorschriften (einschließlich, aber nicht beschränkt auf geltende Datenschutzgesetze und Gesetze über geistiges Eigentum) nutzen;
- (ix) die Softwaredienste in einer Weise oder zu einem Zweck nutzen, die geistige Eigentumsrechte oder

andere Rechte einer Person verletzt, missbräuchlich nutzt oder anderweitig verletzt.

8.2 Nutzungsbeschränkungen von Vusion Cloud

Jedes Vusion Cloud-Angebot enthält Nutzungsquoten, wie in der Dokumentation des Vusion Cloud-Angebots beschrieben. Der Kunde stellt sicher, dass seine Nutzung der Softwaredienste den für das abonnierte Vusion Cloud-Angebot geltenden Quoten entspricht. Die Nichteinhaltung dieser Quoten durch den Kunden ermöglicht es VusionGroup, die Bereitstellung der Softwaredienste zu beschränken, und die Verfügbarkeitsverpflichtung von VusionGroup gilt erst, wenn der Kunde die geltenden Quoten einhält oder eine Erhöhung der Quoten erzielt hat.

8.3 Einschränkungen der fairen Nutzung von Captana

Jegliches Material oder Verhalten, das nach alleinigem Ermessen von VusionGroup in irgendeiner Weise gegen die Richtlinie zur fairen Nutzung von Captana (wie unten definiert) verstoßen würde, kann zu einer Einschränkung oder Aussetzung der Captana-Lösung und aller anderen im Rahmen dieses Cloud-Vertrags bereitgestellten Dienste oder der Entfernung des Benutzerkontos mit Benachrichtigung führen.

Die Captana-Verfügbarkeitsverpflichtung gilt nicht im Falle der Nichteinhaltung dieser Richtlinie zur fairen Nutzung durch den Kunden. VusionGroup hat Grenzwerte festgelegt, die nicht überschritten werden dürfen (die „Richtlinie zur fairen Nutzung“):

- Daten-API-Anfragen/Monat/Speicher: 5.000 Anfragen
- Analytische API-Anfragen/Monat/Speicher: 500 Anfragen

9. Vorbehaltsrechte und Eigentum von VusionGroup

Ungeachtet anderer Bestimmungen des Cloud-Vertrags behält sich VusionGroup hiermit das Recht vor, die Softwaredienste, Dokumentationen und alle anderen Materialien oder Lösungen, die von VusionGroup im Rahmen dieses Cloud-Vertrags bereitgestellt werden, für alle Zwecke zu nutzen und Dritten das Nutzungsrecht zu gewähren. Der Kunde erkennt an, dass keine impliziten Lizenzen im Rahmen dieses Cloud-Vertrags gewährt wird. Zwischen VusionGroup und dem Kunden behält sich VusionGroup alle Rechte, Titel und Interessen an den Softwarediensten, der Dokumentation und allen anderen Materialien oder Lösungen vor, die von VusionGroup im Rahmen dieses Cloud-Vertrags bereitgestellt werden, einschließlich aller Kopien davon in jeglicher Form oder auf jedem Medium, unabhängig davon, ob sie jetzt bekannt oder bereits vorhanden sind oder später entwickelt werden, und darüber hinaus einschließlich aller enthaltenen Preisgestaltungsmethoden, Modelle, Programme, Analysetools, Algorithmen, Softwaretools, APIs und verwandten Methoden, ihrer Urheberrechte, Patente,

Geschäftsgeheimnisse, Warenzeichen oder Handelsnamen. Außer in dem hierin gewährten Umfang erwirbt der Kunde keine Rechte an dem vorstehenden Genannten.

Das Original und alle vom Kunden angefertigten Kopien der Softwaredienste, einschließlich Übersetzungen, Zusammenstellungen, Teilkopien, Änderungen und Aktualisierungen, sind Eigentum von VusionGroup. Der Kunde darf keine Eigentumshinweise aus den Softwarediensten oder anderen Dokumentationen entfernen.

Alle geistigen Eigentumsrechte im Zusammenhang mit den Softwarediensten oder den im Rahmen dieses Vertrags bereitgestellten Lösungen und Materialien bleiben das alleinige Eigentum von VusionGroup.

Der Kunde oder ein autorisierter Benutzer kann Mitteilungen oder Materialien per Post, E-Mail, Telefon oder auf andere Weise an VusionGroup senden oder übermitteln, um Änderungen an den Softwarediensten oder Supportleistungen vorzuschlagen oder zu empfehlen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf neue Funktionen oder Funktionalitäten in diesem Zusammenhang sowie Kommentare, Fragen, Anregungen, Ideen, Verbesserungsvorschläge oder Ähnliches (zusammen „Feedback“). Der Kunde gewährt VusionGroup hiermit ein unbefristetes, unwiderrufliches, gebührenfreies und vollständig bezahltes Recht, Feedback in jeglicher Form und für jeden Zweck zu nutzen, einschließlich zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Software- oder Supportdienste, wobei VusionGroup nicht verpflichtet ist, solches Feedback zu verwenden.

10. Kundendaten und damit verbundene Rechte

Während der Laufzeit räumt der Kunde VusionGroup ein beschränktes, nicht ausschließliches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares Recht zur Nutzung, Kopie, Speicherung und Anzeige der Kundendaten ein, ausschließlich in dem Umfang, der für die Bereitstellung der Softwaredienste und des Supportplans für den Kunden erforderlich ist, einschließlich Archivierung, Sicherung, Spiegelung, Qualitätssicherung, Statistik und Redundanzzwecke, vorausgesetzt, eine solche Nutzung entspricht den Bedingungen dieses Cloud-Vertrags. VusionGroup darf Kundendaten ohne vorherige Zustimmung des Kunden nicht für andere Zwecke verwenden, außer wenn sie mit den Daten anderer Kunden aggregiert werden und dabei die Identifizierung eines bestimmten Kunden nicht vorgenommen werden kann und dies zu statistischen Zwecken, zur Verbesserung des Supports, zur Verbesserung der Zuverlässigkeit und Leistung und zur Qualitätskontrolle erfolgt.

Ungeachtet des Vorstehenden gewährt der Kunde VusionGroup im spezifischen Fall der Captana-Lösung ein ausschließliches, unwiderrufliches Recht, das auf die Laufzeit der Vereinbarung beschränkt ist, die

abgeleiteten Daten der Captana-Lösung zu verwenden, zu verkaufen und/oder zu verbreiten. „Abgeleitete Daten“ sind definiert als die Daten, die sich aus der Nutzung der Captana Cloud Services durch den Kunden ergeben, wie z. B. Informationen über ausverkaufte Artikel, Sortimente und Produktpräsentationen. Abgeleitete Daten dürfen nicht an Wettbewerber des Kunden weitergegeben werden, es sei denn, sie werden aggregiert und anonymisiert. Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass die Captana-Lösung die von der Captana-Kamera aufgenommenen Bilder verwendet, um ihr KI-Modell zu trainieren. Der Kunde stellt sicher, dass keine gesetzlichen Anforderungen des Kunden VusionGroup daran hindern, seine vertraglichen Verpflichtungen aus diesem Cloud-Vertrag in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften zu erfüllen. Dies umfasst unter anderem die Sicherstellung, dass alle personenbezogenen Daten vom Kunden erhoben, gepflegt und verarbeitet und gegebenenfalls an die VusionGroup in Übereinstimmung mit Datenschutzgesetzen und -vorschriften übermittelt werden. Der Kunde stellt sicher, dass er über alle erforderlichen Rechte, Lizenzen und Genehmigungen verfügt, um Kundendaten zu erheben, zu verwenden, zu verarbeiten, zu speichern und gegebenenfalls weiterzuverarbeiten, bevor er Kundendaten an die VusionGroup übermittelt.

11. Schutz der Kundendaten

Zwischen VusionGroup und dem Kunden sind die Kundendaten das alleinige und ausschließliche Eigentum des Kunden. Zusätzlich zu seinen Vertraulichkeitsverpflichtungen gemäß Abschnitt 15 („Vertraulichkeit“) wird VusionGroup Kundendaten nicht ohne die Zustimmung des Kunden gegenüber anderen Parteien als seinen verbundenen Unternehmen oder dem Kunden verwenden, bearbeiten oder offenlegen, oder wenn dies gesetzlich oder behördlich vorgeschrieben ist.

VusionGroup unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um die Sicherheit und Integrität der Sourcedienste und Kundendaten aufrechtzuerhalten, und informiert den Kunden über Dritte, die Zugriff auf Kundendaten benötigen. Ungeachtet des Vorstehenden verpflichtet sich der Kunde, seine eigenen Backups der Kundendaten getrennt von allen von VusionGroup aufbewahrten oder gewarteten Backups zu verwalten und darf sich für solche Backups nicht auf VusionGroup verlassen.

Technische Protokolle werden 30 Tage lang gespeichert und sind nur für VusionGroup-Teams einsehbar. Verlaufs- und Nutzungsdaten (Gerätezeitleisten, verknüpfte Produktdatenänderungen usw.) werden über API verfolgt und sind darüber verfügbar, einschließlich der Möglichkeit, die Daten zu exportieren. Historie und Nutzungsdaten werden für 90 Tage gespeichert.

Bei Beendigung oder Ablauf dieses Cloud-Vertrags aus welchem Grund auch immer und auf schriftliche Anfrage des Kunden stellt VusionGroup dem Kunden die Kundendaten in einem einvernehmlich vereinbarten Zeitraum zur Verfügung oder vernichtet diese Daten nach Wahl des Kunden. Ungeachtet des Vorstehenden darf VusionGroup eine Kopie der Kundendaten nur in dem Umfang aufbewahren, der erforderlich ist, um Gesetze, Vorschriften oder in gutem Glauben automatische elektronische Sicherungsverfahren einzuhalten, vorausgesetzt, dass diese Kopie einer unbefristeten Vertraulichkeitsverpflichtung gemäß den hierin dargelegten Bedingungen unterliegt, bis sie zurückgegeben oder vernichtet wird.

12. Personenbezogene Daten

Während der Erfüllung des Cloud-Vertrags kann die VusionGroup personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten. Die Bedingungen des unter <https://www.vusion.com/legal-knowledge-base/> verfügbaren Datenverarbeitungsvertrags werden bei seiner Unterzeichnung durch Verweis in diesen Vertrag aufgenommen und gelten in dem Umfang, in dem personenbezogene Daten, wie im Datenverarbeitungsvertrag definiert, von der VusionGroup verarbeitet werden.

13. Gebühren

Als Gegenleistung für die gewährten Zugriffsrechte zahlt der Kunde VusionGroup bestimmte Gebühren gemäß der zwischen den Parteien vereinbarten Preisliste. Diese Gebühren umfassen die Zugangsgebühr für die Sourcedienste und den gegebenenfalls abonnierten Support-Plan.

Vier (4) Monate vor dem Ende der Erstlaufzeit kann VusionGroup den Kunden über die geänderten Gebühren informieren, die für die darauf folgende Verlängerungsfrist gelten. In diesem Fall wäre der Kunde dann berechtigt, den Cloud-Vertrag gemäß Ziffer 4 („Laufzeit“) zu kündigen.

Der Kunde ist für die Zahlung aller anwendbaren Verkaufs-, Nutzungs- und sonstigen Steuern sowie aller anwendbaren Export- und Importgebühren, Zölle und ähnlichen Gebühren (außer Steuern, die auf dem Einkommen von VusionGroup basieren) und aller damit verbundenen Strafen und Zinsen für die Erbringung von Sourcediensten verantwortlich. Der Kunde leistet alle erforderlichen Zahlungen an VusionGroup frei und ohne Abzug von Quellensteuern.

14. Rechnungsstellung

Die Software-Dienstleistungen werden dem Kunden entsprechend der Anzahl der aktiven IoT-Geräte pro Store (Anzahl der Geräte, die im laufenden Jahr eine Übertragung für ESLs erhalten haben, oder Anzahl der verbundenen Zugangspunkte) in Rechnung gestellt. Die erste Rechnung wird am ersten Tag des Monats nach der

ersten IoT-Aktivierung gestellt und umfasst das Software-Service-Abonnement bis zum Jahresende. Für jede Verlängerungsfrist wird dann eine Jahresrechnung im Januar ausgestellt. Jeden Monat wird eine Aktualisierung der Gebühren für Softwaredienste entsprechend der Anzahl der im Vormonat gezahlten aktiven IoT-Geräte durchgeführt, wodurch sich die zu zahlenden Gebühren erhöhen können, wenn der Kunde die höhere Preisspanne gemäß der Anzahl der aktiven IoT-Geräte im Geschäft erreicht hat.

Sofern zwischen den Parteien nichts anderes vereinbart wurde, werden Supportleistungen auf Basis des Kalenderjahres zu Beginn des Monats nach der ersten IoTs-Aktivierung in Rechnung gestellt und umfassen Supportleistungen bis zum Jahresende. Für jede Verlängerungsfrist wird dann eine Jahresrechnung im Januar ausgestellt.

15. Zahlung

Der Kunde zahlt Rechnungen innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Ausstellung der Rechnung durch VusionGroup.

Die Zahlungen erfolgen in Euro per Überweisung.

Für den Fall, dass der Kunde innerhalb der oben genannten Frist einen entweder aufgrund dieses Cloud-Vertrags oder für die gemäß den Standard-AGB gekauften Produkte fälligen Betrag nicht bezahlt, hat VusionGroup nach einer ersten wirkungslosen schriftlichen Mahnung das Recht, alle gemäß dem Cloud-Vertrag bereitgestellten Softwaredienste und Support-Pläne auszusetzen (einschließlich durch Einfrieren von Geräteupdates oder -funktionen) und eine Verzugsgebühr für unbezahlte Beträge zu berechnen, und zwar zu dem derzeit von der Europäischen Zentralbank angewandten Zinssatz zuzüglich 10 Punkte oder zum höchsten gesetzlich zulässigen Betrag, je nachdem, welcher Betrag höher ist. VusionGroup ist außerdem berechtigt, vom Kunden eine Pauschale von mindestens 40 € pro verspäteter Rechnung als Entschädigung für Eintreibungskosten zu verlangen.

VusionGroup kann bei Nichtzahlung durch den Kunden die Bereitstellung der Softwaredienste und des Supportplans ohne weitere Ankündigung nach neunzig (90) Tagen nach dem ursprünglichen Zahlungsziel beenden.

Der Kunde zahlt VusionGroup auch alle angemessenen Kosten, die bei der Durchsetzung der Bestimmungen dieses Abschnitts entstehen.

Versäumt es VusionGroup, eine Zahlung oder eine Leistung zu verlangen, gilt dies nicht als Verzicht von VusionGroup auf die Verpflichtungen des Kunden aus diesem Vertrag oder als Verzicht auf das Recht von VusionGroup, diesen Cloud-Vertrag zu kündigen.

16. Vertraulichkeit

Die Parteien erkennen an, dass jede Partei während der Durchführung dieses Cloud-Vertrags Zugang zu bestimmten vertraulichen Informationen der anderen Partei haben kann.

Jede Partei stimmt zu:

(i) dass alle vertraulichen Informationen Eigentum der offenlegenden Partei sind und das alleinige Eigentum der offenlegenden Partei bleiben;

(ii) vertrauliche Informationen nur für die hierin beschriebenen Zwecke zu verwenden;

(iii) vertrauliche Informationen nur mit schriftlicher Genehmigung der anderen Partei zu vervielfältigen;

(iv) diese vertraulichen Informationen vertraulich zu behandeln und vor der Verbreitung zu schützen, als wären es ihre eigenen; und

(v) alle vertraulichen Informationen, die sich bei Beendigung oder Ablauf (je nach Fall) dieses Cloud-Vertrags in ihrem Besitz befinden, zurückzugeben oder zu vernichten (mit Ausnahme von Kopien, die gemäß den in Abschnitt 11 („Schutz von Kundendaten“) dargelegten Richtlinien zur Aufbewahrung von Dokumenten in gutem Glauben aufbewahrt werden).

Ungeachtet des Vorstehenden gelten die Bestimmungen dieses Abschnitts nicht für vertrauliche Informationen, die:

(i) zum Zeitpunkt der Offenlegung öffentlich zugänglich oder öffentlich bekannt sind oder ohne Verschulden des Empfängers öffentlich zugänglich oder öffentlich bekannt werden;

(ii) dem Empfänger rechtmäßig von Personen mitgeteilt werden, die diesbezüglich nicht zur Vertraulichkeit verpflichtet sind;

(iii) sich zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits im Besitz des Empfängers befinden, ohne dass er diesbezüglich zur Vertraulichkeit verpflichtet ist;

(iv) vom Empfänger selbständig entwickelt werden; oder

(v) mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der nicht offenlegenden Partei offengelegt werden.

Ungeachtet des Vorstehenden kann jede Partei vertrauliche Informationen in dem begrenzten Umfang offenlegen, der erforderlich ist, um der Anordnung eines Gerichts oder einer anderen Regierungsbehörde nachzukommen, oder wie anderweitig erforderlich ist, um geltendes Recht einzuhalten.

Sofern in diesem Cloud-Vertrag nicht ausdrücklich gestattet, darf der Kunde ohne vorherige schriftliche Genehmigung von VusionGroup keine Leistungsinformationen oder Analysen (einschließlich Benchmarks) aus Quellen im Zusammenhang mit den Softwarediensten und dem Supportplan veröffentlichen.

17. Unterauftragnehmer

VusionGroup haftet in keinem Fall für Handlungen des Unterauftragnehmers des Kunden.

VusionGroup behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen und ohne vorherige Ankündigung oder

Zustimmung des Kunden einen Unterauftragnehmer einzusetzen.

18. Gewährleistung und Haftungsausschluss

VusionGroup lehnt insbesondere alle ausdrücklichen oder stillschweigenden oder gesetzlichen, schriftlichen oder mündlichen Garantien ab, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Garantien der Marktgängigkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck.

VusionGroup garantiert nicht, dass die Softwaredienste oder andere Informationen, Materialien und/oder Daten, die im Rahmen dieses Cloud-Vertrags bereitgestellt werden, den Anforderungen des Kunden entsprechen oder vollständig, genau oder fehlerfrei sind. Fehler oder Bugs von Softwarediensten, deren Schweregrad die Nutzung der Softwaredienste durch den Kunden nicht wesentlich beeinträchtigt, werden im Rahmen der Roadmap von VusionGroup berücksichtigt.

Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung der Softwaredienste Auswirkungen auf die Batterielebensdauer seiner Geräte haben kann.

Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung der Softwaredienste die Netzwerkbandbreite des Kunden nutzt.

VusionGroup übernimmt keinerlei Haftung:

(i) für Mängel oder andere Ausfälle von Softwarediensten, die vom Kunden, seinen Vertretern, Mitarbeitern, einem anderen Hersteller oder einem Dritten außerhalb des Einflussbereichs und der Kontrolle von VusionGroup verursacht werden;

(ii) die durch Anwendungsfehler jeglicher Art des Kunden oder andere Formen der unsachgemäßen Handhabung der Softwaredienste verursacht wurden, die durch ordnungsgemäße und vorsichtige Verwendung hätten vermieden werden können;

(iii) die sich aus (a) der Änderung von Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen oder Parametern des Kunden, (b) der Verwendung ungeeigneter organisatorischer Mittel oder Datenträger ergeben;

(iv) die durch Viren oder Exposition der Softwaredienste gegenüber Umständen wie Unfällen, Stromausfällen von Zugangspunkten usw. verursacht wurden, die durch externe Faktoren bedingt sind, die nicht unter der Kontrolle von VusionGroup liegen;

(v) die durch Fehler bei der Übertragung auf Datenträger oder im Internet verursacht wurden;

(vi) die durch Netzwerkausfall oder -probleme verursacht wurden;

(vii) Netzwerkkonfigurationsänderungen (z. B. NTP-Port usw.);

(viii) Konfiguration von Zugriffspunkten Dritter;

(ix) die durch unsachgemäße Inspektions- und/oder Wartungsarbeiten, die vom Kunden oder Dritten in Bezug auf die Software-Dienstleistungen durchgeführt wurden, verursacht wurden;

(x) die sich aus einer Nutzung der Softwaredienste durch den Kunden ergeben, die nicht den Empfehlungen und Spezifikationen von VusionGroup entspricht;

(xi) die durch das Hinzufügen einer neuen Software- oder Hardwarekonfiguration durch den Kunden, die nicht mit den Softwarediensten kompatibel ist (z. B. Zugangspunkte, Geräte Dritter, mobile Geräte usw.) verursacht wurden.

(xii) die durch Deinstallation, Überschreibung, Änderung oder Modifikation der Software- und Hardwarekonfiguration, die für das ordnungsgemäße Funktionieren der Softwaredienste erforderlich ist, verursacht wurden.

Der Kunde ist allein verantwortlich für alle veröffentlichten Finanzinformationen oder für alle professionellen Entscheidungen, die auf der Nutzung der Softwaredienste basieren.

19. Schadloshaltung

VusionGroup verpflichtet sich, den Kunden von allen Verlusten, Verbindlichkeiten, Kosten (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren) oder Schäden freizuhalten, zu verteidigen und schadlos zu halten, die sich aus Ansprüchen Dritter ergeben, dass die Softwaredienste und/oder der Supportplan gegen die zum Datum des Inkrafttretens erteilten Patente oder Urheberrechte, Marken oder Geschäftsgeheimnisse dieser Dritten verstoßen oder diese missbräuchlich nutzen, die nach geltendem Recht einer Gerichtsbarkeit anerkannt sind, vorausgesetzt, der Kunde benachrichtigt VusionGroup innerhalb von zehn (10) Kalendertagen schriftlich über den Anspruch, kooperiert mit VusionGroup und gestattet VusionGroup die alleinige Befugnis zur Kontrolle der Verteidigung und Beilegung eines solchen Anspruchs, vorausgesetzt, dass VusionGroup keine Forderungen Dritter gegen den Kunden beilegen wird, wenn eine solche Beilegung den Kunden nicht vollständig und dauerhaft von jeglicher Haftung in Bezug auf diese Forderung entbindet oder wenn der Kunde einer solchen Beilegung nicht zustimmt, und ferner vorausgesetzt, dass der Kunde das Recht hat, nach seiner Wahl und auf eigene Kosten an der Verteidigung dieser Forderung durch einen Rechtsanwalt nach eigener Wahl und auf eigene Kosten teilzunehmen.

Wird ein solcher Anspruch geltend gemacht oder angedroht, ermöglicht VusionGroup dem Kunden nach eigenem Ermessen die weitere Nutzung der Softwaredienste und des Supportplans oder die Änderung oder Ersetzung solcher rechtsverletzender Materialien, damit keine Rechtsverletzung mehr vorliegt. Wenn VusionGroup feststellt, dass keine dieser Alternativen vernünftigerweise zur Verfügung steht, muss der Kunde nach schriftlicher Aufforderung durch VusionGroup die Nutzung der Materialien, die Gegenstand des aufgrund der Rechtsverletzung

geltend gemachten Anspruch sind, einstellen und diese gegebenenfalls zurückgeben.

Dieser Abschnitt 18 („Schadloshaltung“) findet keine Anwendung, wenn die angebliche Verletzung ganz oder teilweise auf Folgendes zurückzuführen ist:

- (i) Änderungen der Softwaredienste und/oder der Software oder der VusionGroup-Materialien durch den Kunden;
- (ii) Kombination, Betrieb oder Nutzung der Softwaredienste zusammen mit anderer Software, Hardware oder Technologie, die nicht von VusionGroup bereitgestellt wurde;
- (iii) Kundendaten.

20. Haftungsbeschränkungen

SOWEIT GESETZLICH ZULÄSSIG, HAFTET VUSIONGROUP IN KEINEM FALL FÜR INDIREKTE, FOLGE-, BESONDERE ODER NEBENSCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF SCHÄDEN FÜR ENTGANGENE GESCHÄFTSGEWINNE, UNTERBRECHUNGEN, AUSFÄLLE ODER FEHLFUNKTIONEN VON COMPUTERN ODER ELEKTRONISCHEN SYSTEMEN ODER ANDERE VERMÖGENSSCHÄDEN, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DEN SOFTWAREDIENSTEN ODER DIESEM CLOUD-VERTRAG ERGEBEN, SELBST WENN VUSIONGROUP AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE. DIE VORSTEHENDEN EINSCHRÄNKUNGEN STELLEN KEINEN AUSSCHLUSS ODER KEINE BESCHRÄNKUNG DER HAFTUNG EINER PARTEI GEGENÜBER DER ANDEREN PARTEI DAR FÜR SCHADLOSHALTUNGSVERPFLICHTUNGEN, VERLETZUNG DER GEHEIMHALTUNG, ARGLISTIGE TÄUSCHUNG, SCHÄDEN, DIE AUS GROBER FAHRLÄSSIGKEIT ODER VORSÄTZLICHEM VERSCHULDEN DER PARTEI ODER IHRER MITARBEITER, AUFTRAGNEHMER ODER BEAUFTRAGTEN ENTSTEHEN, ODER FÜR SONSTIGE HAFTUNGEN, DIE NACH GELTENDEM RECHT NICHT AUSGESCHLOSSEN ODER BESCHRÄNKT WERDEN KÖNNEN. WÄHREND DER ERSTLAUFZEIT UND DER FOLGENDEN VERLÄNGERUNGSLAUFZEITEN ÜBERSTEIGT DIE KUMULATIVE HAFTUNG VON VUSIONGROUP GEGENÜBER DEM KUNDEN FÜR ALLE ANSPRÜCHE, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DIESEM CLOUD-VERTRAG ERGEBEN, NICHT DEN BETRAG ALLER GEBÜHREN, DIE DER KUNDE IM RAHMEN DIESES CLOUD-VERTRAGS FÜR DIE ENTSPRECHENDE GESCHÄFTSSTELLE IN DEN ZWÖLF (12) MONATEN VOR DER HANDLUNG, DER UNTERLASSUNG ODER DEM EREIGNIS, DAS ZU EINER SOLCHEN HAFTUNG GEFÜHRT

HAT, AN VUSIONGROUP GEZAHLT HAT. FALLS DER SCHADEN IN DEN ERSTEN ZWÖLF MONATEN NACH DEM INKRAFTTRETEN AUFTRITT, BEWERTEN DIE PARTEIEN DIE MONATLICHE DURCHSCHNITTSGEBÜHR, UM DEN BETRAG DER JÄHRLICHEN DURCHSCHNITTSGEBÜHR ZU ERHALTEN (D. H. DURCHSCHNITTLICHE MONATSGEBÜHR * MAL ZWÖLF (12) IST GLEICH = DIE DURCHSCHNITTLICHE JÄHRLICHE GEBÜHR). DIESER BETRAG DER JÄHRLICHEN DURCHSCHNITTLICHEN GEBÜHR STELLT DIE HAFTUNGSGRENZE VON VUSIONGROUP DAR.

21. Kündigung wegen Vertragsverletzung

Jede Partei kann diesen Cloud-Vertrag unverzüglich nach schriftlicher Mitteilung kündigen, falls die andere Partei wesentlich gegen diesen Cloud-Vertrag verstößt und diese Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Mitteilung der anderen Partei, in der die Art der Verletzung in angemessener Detaillierung angegeben wird, behebt.

22. Kündigung durch VusionGroup

VusionGroup ist berechtigt, diesen Cloud-Vertrag automatisch ohne Haftung oder Entschädigung gegenüber dem Kunden durch schriftliche Mitteilung an den Kunden zu kündigen, wenn eines der folgenden Ereignisse eintritt:

- (i) der Kunde begeht Handlungen, die den Namen, die Logos oder Marken von VusionGroup oder eines seiner verbundenen Unternehmen abwerten;
- (ii) der Kunde verstößt gegen eine wesentliche Pflicht des Cloud-Vertrags (als wesentliche Bestimmungen betrachtete Abschnitte: 3, 4, 7, 8.1, 13, 14, 15);
- (iii) der Kunde erhebt Patentansprüche gegen VusionGroup oder eines seiner verbundenen Unternehmen oder droht diese an (einschließlich Kreuz- oder Gegenansprüche) zur Durchsetzung von Patenten, die nach Aussage des Kunden durch die VusionGroup-Softwaredienste verletzt wurden;

23. Folgen der Kündigung

Ab dem Kündigungsdatum des Cloud-Vertrags werden der Zugriff auf und das Recht zur Nutzung der Softwaredienste und des Supportplans unverzüglich und ohne vorherige Ankündigung eingestellt. Der Kunde verpflichtet sich, ausstehende Rechnungen an VusionGroup unverzüglich zu bezahlen.

24. Kündigung wegen höherer Gewalt

Wenn ein Ereignis höherer Gewalt zwischen den Parteien über einen Zeitraum von dreißig (30) aufeinanderfolgenden Kalendertagen hinaus andauert, kann die nicht betroffene Partei diesen Cloud-Vertrag automatisch, ganz oder teilweise, kündigen („de plein

droit“) ohne jegliche Haftung oder Entschädigung gegenüber der anderen Partei, sofern in diesem Cloud-Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes vorgesehen ist, indem sie der anderen Partei eine schriftliche Kündigung mit sofortiger Wirkung aufgrund des Ereignisses höherer Gewalt mitteilt. Für die Zwecke einer Kündigung gemäß diesem Abschnitt sind keine anderen als die in diesem Abschnitt festgelegten Formalitäten erforderlich.

25. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Dieser Cloud-Vertrag unterliegt französischem Recht, ohne Rücksicht auf oder Anwendung von Regeln oder Grundsätzen in Bezug auf Kollisionsrecht, Gerichtsstand oder das Übereinkommen der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf. Für alle Ansprüche aus diesem Cloud-Vertrag unterwirft sich jede Partei hiermit unwiderruflich der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der Gerichte in Paris, FRANKREICH.

26. Allgemeines

Der Kunde erkennt an, dass VusionGroup das Recht hat, bei Bedarf eine Verfügung zu beantragen, um eine Verletzung der Vertragspflichten durch den Kunden zu beenden oder zu verhindern. Für den Fall, dass VusionGroup in einem Verfahren oder einer Klage, die von einer der Parteien im Zusammenhang mit diesem Cloud-Vertrag erhoben wird, obsiegt, ist VusionGroup berechtigt, seine Kosten, Honorare für Sachverständige und angemessene Anwaltsgebühren, einschließlich Kosten und Honorare für Berufungsverfahren, zu erhalten.

Der Verzicht auf die Geltendmachung einer Verletzung oder eines Rechts aus diesem Vertrag muss schriftlich erfolgen und stellt keinen Verzicht auf eine andere oder nachfolgende Geltendmachung einer Verletzung oder eines Rechts dar. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung von einem zuständigen Gericht als rechtswidrig angesehen werden, so ist diese Bestimmung so zu ändern und auszulegen, dass sie die Ziele der ursprünglichen Bestimmung im gesetzlich zulässigen Umfang bestmöglich erreicht, und die übrigen Bestimmungen dieser Vereinbarung bleiben in vollem Umfang in Kraft und wirksam.

Der Kunde darf diesen Cloud-Vertrag nicht ohne vorherige oder gleichzeitige schriftliche Zustimmung von VusionGroup abtreten, und jede versuchte oder vorgebliche Abtretung durch den Kunden ist ungültig. Dieser Cloud-Vertrag stellt die gesamte ausdrückliche oder stillschweigende Vereinbarung, Übereinkunft und Zusicherung der Parteien in Bezug auf die hierin beschriebenen Gegenstände dar und ersetzt alle vorherigen schriftlichen und mündlichen Mitteilungen, Vereinbarungen, Absichtserklärungen, Zusicherungen, Garantien, Erklärungen, Verhandlungen, Vereinbarungen und Vorschläge in Bezug auf diese Gegenstände. Dieser Cloud-Vertrag darf ohne schriftliche Zustimmung der Parteien nicht geändert oder modifiziert werden.

ANHANG A – SUPPORTPLÄNE

Die Liste der Funktionen ist nicht erschöpfend und kann Änderungen unterliegen.
Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen immer an Ihre Vertriebsmitarbeiter.

1. Begriffsdefinitionen

Verfügbarkeit	Siehe Definition in Abschnitt 7.2 „Vusion Cloud Verfügbarkeitsbedingungen“
Geschäftszeiten	von 09:00 bis 17:00 Uhr MEZ, CST, TWT an Wochentagen (ausgenommen Wochenenden und Feiertage).
Kundenportal	das VusionGroup-Webportal, das dem Kunden Zugriff auf Online-Selbsthilfe, Dokumentationen, das Einreichen und das Nachverfolgen von technischen Supportanfragen ermöglicht.
Vorfall	ein Ereignis, das nicht zum Standard des Betriebs der VUSION Cloud-Lösung gehört und eine Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Servicequalität verursacht oder verursachen kann.
Schweregrad	zeigt die relativen Auswirkungen eines Vorfalls an.
Proaktiver Support	ein Service, der von VusionGroup zur Identifizierung und Lösung von Problemen des Kunden ohne Aufsicht des Kunden durchgeführt wird. Dieser Service ist nur im Cloud Support 24/7 verfügbar.
Reaktionszeit	Zeit, die VusionGroup benötigt, um beim ersten Mal auf einen „Vorfall“ zu reagieren und dem Kunden eine Vorfallverfolgungsnummer mitzuteilen.
Lösungszeitraum	erwartete Zeit, die VusionGroup benötigt, um eine Abhilfeloösung oder eine dauerhafte Lösung bereitzustellen.
Service Level Agreement (SLA)	eine Verpflichtung von VusionGroup, die Dienstleistungen gemäß den festgelegten Zielen zu erbringen.
CAPTANA Cloud-Lösung	die in diesem Cloud-Vertrag genannten Produkte von VusionGroup (relevante Captana Cloud-Softwaredienste).
VUSION Cloud-Lösung	die in diesem Cloud-Vertrag genannten Produkte von VusionGroup (relevante Vusion Cloud-Softwaredienste).
Supportplan	eine Reihe von Dienstleistungen, die von VusionGroup angeboten werden und in diesem Anhang A beschrieben sind

2. Beschreibung des Vusion Cloud-Supports

2.1. Verfügbarkeiten der Vusion Cloud

- **Inklusive Verfügbarkeitsverpflichtung:** 99 %
- **Cloud-Support:** 99,5 % Verfügbarkeitsverpflichtung
- **Cloud-Support 24/7:** 99,9 % Verfügbarkeitsverpflichtung

2.2. SLA/Schweregrade

SLAs werden entsprechend dem gewählten Supportplan und dem Schweregrad definiert. VusionGroup wird alle erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um den regulären Dienstleistungsbetrieb der beteiligten Komponenten so schnell wie möglich wieder herzustellen.

Die unten definierten Schweregrade werden ausschließlich vom VusionGroup-Serviceteam bestimmt.

Schweregrad	Schweregradbeurteilung	VUSION Cloud-Kriterien
Schweregrad 1	Kritische Systemstörung	Kritische Funktionen Ihrer Vusion Cloud-Lösung sind nicht verfügbar
Schweregrad 2	System beeinträchtigt	Unkritische Funktionen Ihrer Vusion Cloud-Lösung verhalten sich ungewöhnlich.
Schweregrad 3	Allgemeingültige Hinweise	Sie haben die Möglichkeit, allgemeine Ratschläge zu einer Funktionalität der Vusion Cloud-Lösung einzuholen.

2.3. Standard-Support standardmäßig enthalten

Zu VUSION Cloud gehört für alle Kunden ein grundlegender Supportplan, der per E-Mail oder über das Kundenportal an normalen Wochentagen (von 9.00 bis 17:00 Uhr MEZ, CST, TWT außer Wochenenden und Feiertagen sowie 24/7 für Schweregrad 1) zugänglich ist. Die Supportleistungen werden nur in englischer Sprache erbracht.

- Reaktionszeit:
 - o **Schweregrad 1:** < 2 Stunden (24/7)
 - o **Schweregrad 2:** < 8 Stunden (Montag-Freitag, 9.00-17:00 Uhr)
 - o **Schweregrad 3:** < 1 Tag (Montag-Freitag, 9.00-17:00 Uhr)
- Lösungszeitraum:
 - o **Schweregrad 1:** 8 Stunden (24/7)

2.4. Cloud-Unterstützung

Der Support-Plan für VUSION Cloud ist die ganze Woche von 7.00 bis 19:00 Uhr MEZ, CST, TWT sowie 24/7 für Schweregrad 1 telefonisch, per E-Mail oder über das Kundenportal verfügbar. Dieser Service ist gegen eine Gebühr auf der Grundlage der folgenden Service Level Agreements verfügbar:

- Reaktionszeit:
 - o **Schweregrad 1:** < 1 Stunde (24/7)
 - o **Schweregrad 2:** < 4 Stunden (Montag- Sonntag, 7 bis 19 Uhr)
 - o **Schweregrad 3:** < 8 Stunden (Montag-Sonntag, 7 bis 19 Uhr)

- Lösungszeitraum:
 - o **Schweregrad 1:** 4 Stunden (24/7)

Während der Geschäftszeiten werden die Supportleistungen auf Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch, Spanisch und Chinesisch und außerhalb der Geschäftszeiten nur auf Englisch erbracht.

2.5. Cloud-Support 24/7

Der Cloud Support 24/7 Supportplan für SUSION Cloud ist **7 Tage die Woche, 24 Stunden am Tag** telefonisch, per E-Mail oder über das Kundenportal verfügbar. Dieser Service ist gegen eine Gebühr auf der Grundlage der folgenden Service Level Agreements verfügbar:

- Reaktionszeit:
 - o **Schweregrad 1:** < 1 Stunde
 - o **Schweregrad 2:** < 1 Stunde
 - o **Schweregrad 3:** < 8 Stunden

- Lösungszeitraum:
 - o **Schweregrad 1:** 1 Stunde

Während der Geschäftszeiten werden die Supportleistungen auf Englisch, Französisch, Italienisch, Deutsch, Spanisch und Chinesisch und außerhalb der Geschäftszeiten nur auf Englisch erbracht.

- 24/7 Proaktiver Support

2.5.1. Proaktiver Support

Der proaktive Support ist nur im Cloud Support 24/7 enthalten.

Unser Support-Team analysiert in Echtzeit die automatischen Alarme, die vom Überwachungsmodul bereitgestellt werden, das in die Softwaredienste integriert ist, um den Vorfall sofort zu lösen oder an die zuständige Stelle zu eskalieren, sobald er vom Support-Team bemerkt wird.

Der Umfang der Alarme hängt von der Filialkonfiguration ab, und bestimmte Überwachungsebenen müssen zuvor eingerichtet werden. Der proaktive Support ermöglicht es VusionGroup, automatische Alarme zu überwachen, die durch folgende Ereignisse (nicht erschöpfende Aufzählung) ausgelöst werden können:

- Offline-Zugangspunkt(e);
- Fehlerhafte Übertragungen;
- Überschreitung des zuvor definierten Zeitlimits seit der letzten Initialisierung der ESLs;
- Das zuvor festgelegte Zeitlimit wurde seit der letzten Dateintegration überschritten;
- Backoffice-Datei leer;
- Backoffice-Datei nicht lesbar; und
- Fehler in der Backoffice-Datei.

Dieser proaktive Support wird 24/7 an 7 Tagen in der Woche geleistet.

3. CAPTANA Cloud Support-Beschreibung

Die Dienste sind in folgenden Sprachen verfügbar: Deutsch, Englisch.

Schweregrad	Schweregradbeurteilung	Captana Cloud-Kriterien	Reaktionszeit	Lösungszeitraum
Schweregrad 1	Kritische Auswirkung	Eine produktive Nutzung der Captana Cloud Services ist nicht oder nur sehr eingeschränkt möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale sind nicht erfüllt	2 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden
Schweregrad 2	Große Auswirkung	Die Kernfunktionalität ist sichergestellt, jedoch ist ein Submodul von einem signifikanten Defekt betroffen, der die Arbeit mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt.		2 Geschäftstage
Schweregrad 3	Geringe Auswirkung	Alle anderen Mängel.		2 Geschäftstage

4. Leistungen, die von den Supportplänen ausgeschlossen sind

Die folgenden Leistungen sind ausdrücklich von den Supportplänen ausgeschlossen:

- Vor-Ort-Service für alle Produkte und Vor-Ort-Eingriffe.
- Hardwarereparaturen.

Alle spezifischen Dienstleistungen, die vom Kunden angefordert und nicht in den Supportplänen enthalten sind, unterliegen einem spezifischen Angebot.

5. Supportplan-Kontakte

Um die im Rahmen des abonnierten Supportplans oben definierte Unterstützung und Hilfe zu erhalten, können die autorisierten Benutzer des Kunden unsere Support-Teams über das Kundenportal (<https://portal.my.vusion.com/>) telefonisch oder per E-Mail kontaktieren.

Die Kontaktnummern und die E-Mail-Adresse für Unterstützung in verschiedenen Sprachen werden bei der Unterzeichnung des Supportplans mitgeteilt.

6. Ablauf des Supportplans

6.1. Grundvoraussetzungen

Damit VusionGroup Supportleistungen erbringen kann, muss der Kunde VusionGroup alle erforderlichen, konfigurierten und betriebsbereiten, Geräte zur Fernreparatur der IoT-Geräte zur Verfügung stellen (z. B. VPN-Zugang oder andere Mittel, die es VusionGroup ermöglichen, die Kontrolle aus der Ferne zu übernehmen). Vor der Benachrichtigung über einen Vorfall stellt der Kunde sicher, dass die für den normalen Betrieb der Lösung erforderlichen Elemente (z. B. Stromversorgung, Computernetz), die nicht unter diesen Anhang A fallen, in dem/den betreffenden Geschäft(en) in Betrieb sind. Ist dies nicht der Fall, kann VusionGroup den Hilfs- und Supportplan nicht innerhalb der in diesem Anhang A genannten Fristen bereitstellen. Die Nutzung des Supportplans setzt voraus, dass der Kunde anwesend und verfügbar ist, um die erforderlichen Anfragen durchführen zu können.

6.2. Ticketanfrageverfahren und Interaktion

6.2.1. Meldung von Vorfällen

Die Meldung eines Vorfalls durch den Kunden hat über die zur Verfügung gestellten Zugänge zu erfolgen. Der Kunde muss damit rechnen, einfache Bearbeitungen durchzuführen und/oder relevante Informationen bereitzustellen, wie z.B.:

- Geben Sie den ungefähren Anteil und Standort der betroffenen ESLs an;
- Geben Sie die Häufigkeit des Vorfalls an (systematisch oder nicht);
- Starten Sie das Gerät neu, und
- Versuchen Sie, ein Update an einer oder mehreren ESLs durchzuführen.

Die oben genannten Informationen können erforderlich sein, damit VusionGroup die Anfrage ordnungsgemäß bearbeiten kann. Im Falle unvollständiger oder fehlerhafter Informationen behält sich VusionGroup das Recht vor, die Frist für die Behebung des Vorfalls zu verlängern.

6.2.2. Bestätigung des Eingangs des Vorfalls und Eröffnung des Support-Tickets (als „Fall“ bezeichnet).

Innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit führt VusionGroup das eskalierte Vorfalldticket-Eröffnungsverfahren durch, und VusionGroup:

- Bestätigt den Eingang des Vorfalls;
- Vergibt eine Fallnummer;
- Bestätigt, dass der Vorfall bearbeitet wird.

6.3. Ende der Wartung

Es wird davon ausgegangen, dass VusionGroup seine Dienstleistungen gemäß einer der folgenden Bedingungen erbracht hat:

- Am Ende der Analyse, wenn VusionGroup feststellt, dass der Vorfall nicht in den Anwendungsbereich des Supportplans fällt;
- Nach Lieferung der Workaround-Lösung und des entsprechenden Installationsverfahrens;
- Nach Lieferung der Korrekturlösung und Wiederherstellung des Betriebs.

In jedem Fall wird das Ende der Wartung per E-Mail mitgeteilt.