

TERMOS DE SERVIÇO DE NUVEM DO VUSIONGROUP

O presente documento descreve os termos de serviço do acesso à plataforma na nuvem e os seus serviços associados concedidos pela VusionGroup SA ou por qualquer uma das suas Afiliadas ao Cliente (doravante designado como o **"Acordo de Serviços de Nuvem"**).

A nossa plataforma na nuvem permite que os nossos clientes controlem e façam a gestão dos seus dispositivos IoT, de modo a aumentar a eficácia e a melhorar a experiência do cliente.

A nossa plataforma na nuvem pode estar acessível a partir de qualquer lugar e a qualquer momento através de API ou de uma interface web, e em loja com uma aplicação móvel. Consulte o seu representante de vendas para explorar as diferentes opções de acordo com as suas necessidades.

1. **Definições**

Os termos com inicial em maiúscula, não definidos de outra forma, têm o significado estabelecido ou citado nesta secção.

"Afiliada" significa, quando usada com referência a uma pessoa especificada, qualquer outra pessoa que, direta ou indiretamente, através de um ou mais intermediários, controle, seja controlada por ou esteja sob controlo comum com essa pessoa especificada, em que "controlo" (incluindo os termos "controlador(a)", "controlado(a) por" e "sob controlo comum") significa o poder direto ou indireto de dirigir ou determinar a direção da gestão e das políticas de uma entidade, através da titularidade de mais de cinquenta por cento (50%) do capital social ou dos direitos de voto.

"API" significa a interface de programação da aplicação desenvolvida e disponibilizada pela VusionGroup para permitir a interoperabilidade entre o Software e uma ou mais aplicações de software desenvolvidas pelo Cliente ou em nome deste, as quais são executadas em computadores ou outros dispositivos eletrónicos.

"Atualizações de Software" significa uma implementação formal da versão do software (i) que fornece novas funcionalidades, (ii) que fornece melhorias de funcionalidades ou de recursos, melhorias de fiabilidade e/ou correção de erros encontrados na versão atual dos serviços de Software.

"Captana" significa os serviços específicos do Software Captana Cloud subscritos pelo Cliente.

"Cliente" significa qualquer pessoa singular ou coletiva numa relação comercial com a VusionGroup SA ou as suas Afiliadas que aceita ficar vinculada pelo presente Acordo de Serviços de Nuvem para a prestação de Serviços de Software.

"Dados do Cliente" significa informação introduzida pelo Cliente ou produzida pelo Software, com base numa consulta ou execução específica iniciada pelo Cliente e inclui todos os dados, informações, materiais e contributos fornecidos pelo Cliente à VusionGroup. Uma vez introduzidos, os Dados do Cliente apenas podem ser modificados ou alterados por Utilizadores Autorizados específicos designados pelo Cliente, permanecendo essa informação ou aplicação alterada ou modificada como Dados do Cliente. As informações de saída dos serviços de Software da VusionGroup para o Cliente constituem parte dos Dados do Cliente e deverão ser consideradas Informações Confidenciais do Cliente.

"Direitos de Propriedade Intelectual" significam todos e quaisquer direitos existentes ao abrigo do direito de patentes, da lei dos direitos de autor, da lei dos segredos comerciais, da lei de marcas comerciais, da lei da concorrência desleal, da lei dos direitos de publicidade e todos e quaisquer outros direitos de propriedade, e todos e quaisquer pedidos, renovações, extensões e restaurações dos mesmos, agora ou subsequentemente em vigor em todo o mundo.

"Documentação" significa texto e/ou documentação gráfica, seja em formato eletrónico ou impresso, que descreve as funcionalidades, funções e funcionamento dos serviços de Software, os materiais concebidos para facilitar a utilização dos Serviços de Software que são fornecidos pela VusionGroup ao Cliente em conformidade com os termos deste Acordo de Serviços de Nuvem.

"ESL" significa etiqueta eletrónica de prateleira.

"Evento de Força Maior" significa um evento que (i) está fora do controlo de uma Parte, (ii) não pôde ser previsto no momento da celebração deste Acordo de Serviços de Nuvem e (iii) não pôde ser evitado através de medidas apropriadas. Um Evento de Força Maior significa guerra, incêndio, motim, inundação, terramoto, furacão, epidemia ou outra calamidade natural), bloqueio, embargo ou ato de autoridade governamental (p. ex., proibição ou restrição da importação ou exportação) que cumpra os critérios descritos na subalínea (iii) e exclui as paragens do trabalho.

"Informações Confidenciais" significa qualquer informação e material físico não conhecido em termos gerais ou disponível ao público fornecido por uma Parte ou relacionado com esta que possa ser divulgado ou confiado por qualquer das Partes (a **"Parte Divulgadora"**) à outra Parte oralmente ou por escrito, que tenha sido identificado como confidencial e/ou exclusivo ou que, pela natureza das circunstâncias que envolvem a divulgação, deva ser razoavelmente tratado como confidencial.

Incluem, nomeadamente: informações relativas a produtos, serviços ou tecnologia da Parte Divulgadora ou da atividade da Parte Divulgadora (incluindo, designadamente, software, programas informáticos, código, API, algoritmos, esquemas, know-how de dados, processos, desenvolvimentos, ideias, invenções (patenteáveis ou não), direitos de autor, quaisquer

Modelo:	20032 Acordo de Serviços de Nuvem V4	1 / 15
Atualização:	PT	
	Junho de 2025	

outros direitos de propriedade e informações (registados ou não registados), nomes e experiência de colaboradores e consultores, e outras atividades técnicas, financeiras, e planos de desenvolvimento de produtos, previsões, metodologias de formação de preços, estratégias e informações).

"**Inteligência artificial**" ou "**IA**" refere-se à utilização de tecnologia de aprendizagem automática, software, automação e algoritmos para realizar tarefas, criar regras ou fazer previsões com base em conjuntos de dados e instruções existentes.

"**Leis e Regulamentos de Proteção de Dados**" significa todas as leis e regulamentos aplicáveis ao tratamento de dados pessoais ao abrigo deste Acordo de Serviços de Nuvem, incluindo os da União Europeia, do Espaço Económico Europeu e dos seus Estados-Membros, da Suíça e do Reino Unido. As Leis e Regulamentos de Proteção de Dados incluem o RGPD.

"**Plano de Apoio**" significa os serviços de apoio específicos oferecidos pela VusionGroup descritos no Anexo A.

"**RGPD**" significa o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, que entrou em vigor a 25 de maio de 2018, incluindo como implementado ou adotado pelas leis do Reino Unido.

"**Serviços de software**" significa o Software e API desenvolvidos pela VusionGroup, processos proprietários, quaisquer dados de terceiros, documentação e produtos disponibilizados pela VusionGroup cujo intuito consiste em oferecer uma solução baseada na nuvem.

"**Solução**" significa os IoT, o Software, a Documentação e os Serviços de Software relacionados, o Plano de Apoio e outros serviços (se aplicável) prestados pela VusionGroup.

"**Utilizador Autorizado**" significa qualquer loja e quaisquer funcionários individuais dessa loja do Cliente que acedem ou estão a utilizar os serviços de Software apenas em nome e para benefício do Cliente no exercício da atividade do Cliente.

"**Vusion Cloud**" significa a oferta específica dos serviços de Software da Vusion Cloud subscrita pelo Cliente.

2. Âmbito

A VusionGroup fornecerá ao Cliente os serviços de Software e o Plano de Apoio de acordo com a oferta da Vusion Cloud e o Plano de Apoio subscrito pelo Cliente.

3. Subscrição

Sob reserva dos termos e condições contidos no presente Acordo de Serviços de Nuvem, e apenas durante o Prazo especificado, a VusionGroup desde já concede ao Cliente um direito não exclusivo e intransmissível:

(i) de aceder às funcionalidades e funções dos serviços de Software, apenas pelos Utilizadores Autorizados e apenas conforme o previsto neste Acordo de Serviços de Nuvem;

(ii) de beneficiar de um plano de Apoio;

(iii) de carregar os Dados do Cliente nos serviços de Software de acordo com as recomendações da VusionGroup; e

(iv) de utilizar e fazer um número razoável de cópias da Documentação, apenas para utilização interna do Cliente relacionada com o acesso e utilização dos Serviços de Software.

4. Prazo

O Acordo de Serviços de Nuvem deverá ter início na Data de Entrada em Vigor e manter-se em vigor até 31 de dezembro do mesmo ano (o "Prazo Inicial"), salvo acordo em contrário das Partes.

A "Data de Entrada em Vigor" significa e é considerada como duas (2) semanas após um pedido de abertura da Nuvem pelo Cliente.

Este Acordo de Serviços de Nuvem será automaticamente renovado por períodos adicionais de um ano (cada um deles um "Prazo de Renovação", e, conjuntamente com o Prazo Inicial, o "Prazo") salvo se for enviada uma notificação escrita de rescisão por uma Parte com antecedência não inferior a 3 (três) meses em relação ao início do Prazo de Renovação relevante ou em conformidade com a Secção 4 ("Prazo").

Em caso de rescisão do acordo antes do termo do Prazo Inicial, a VusionGroup tem o direito de cobrar todas as tarifas que teriam sido devidas até ao termo do Prazo Inicial ou de Renovação.

Qualquer disposição deste Acordo de Serviços de Nuvem que, expressa ou implicitamente, se destine a entrar em vigor ou a continuar em vigor após a rescisão ou o termo deste Acordo de Serviços de Nuvem, incluindo as Secções 1, 9, 15, 18, 19 ou 24, sobreviverá à rescisão deste Acordo de Serviços de Nuvem em conjunto com quaisquer termos que, pela sua natureza, sobrevivessem a tal rescisão.

5. Obrigações do cliente

A VusionGroup pode permitir o acesso exclusivo às lojas às quais o Cliente adquiriu acesso.

O Cliente reconhece e concorda ainda que será responsável por todos os atos e omissões dos Utilizadores Autorizados, e por qualquer ato ou omissão por um Utilizador Autorizado, que, se lhe for imputado, constituiria uma violação deste Acordo de Serviços de Nuvem. O Cliente deverá sensibilizar todos os Utilizadores Autorizados para as disposições deste Acordo de Serviços de Nuvem, conforme aplicável, para a utilização pelos Utilizadores Autorizados dos serviços de Software e deverá fazer com que os Utilizadores Autorizados cumpram essas disposições.

Modelo:	20032 Acordo de Serviços de Nuvem V4	2 / 15
Atualização:	PT	
	Junho de 2025	

O Cliente deverá certificar-se de que cumpre todos os pré-requisitos técnicos necessários para permitir a abertura das instâncias da nuvem para os serviços de Software e utilizar corretamente as API.

Se tiver conhecimento da obtenção de uma palavra-passe por parte de um terceiro não autorizado, o Cliente deverá informar a VusionGroup desse facto sem demora injustificada e alterar prontamente a palavra-passe.

O Cliente é o único responsável pela ligação aos Serviços de Software, incluindo a ligação à Internet, por adquirir, manter e garantir as suas ligações de rede e telecomunicações a partir dos seus sistemas aos centros de dados da VusionGroup e por todos os problemas, condições, atrasos, falhas de entrega e quaisquer outras perdas ou danos decorrentes de ligações ou telecomunicações do Cliente ou relacionados com as mesmas ou causados pela Internet. Para permitir que a VusionGroup preste serviços de Apoio, o Cliente deve fornecer à VusionGroup todo o equipamento necessário, configurado e operacional, para a reparação remota dos dispositivos IoT (p. ex., acesso VPN ou qualquer outro meio que permita que a SES-imagotag assuma o controlo remotamente).

6. Meios de acesso aos serviços

A VusionGroup só pode abrir o acesso aos serviços de Software após a aceitação pelo Cliente da oferta relevante emitida pela VusionGroup. Na data ou logo que for razoavelmente possível após a Data de Entrada em Vigor, a VusionGroup deverá fornecer ao Cliente a informação necessária e ligações ou conexões de rede para permitir que o Cliente aceda aos serviços de Software.

Para preservar a integridade da Solução e a acessibilidade das funcionalidades recentemente desenvolvidas ao Cliente, todas as Atualizações de Software (incluindo atualizações de software da IoT) serão definidas ao critério exclusivo da VusionGroup.

A VusionGroup não fornece o equipamento para aceder aos serviços de Software.

7. Serviços e disponibilidade

7.1 Serviços

A VusionGroup prestará apoio aos serviços de Software, de acordo com o Plano de Apoio subscrito. O Cliente compreende e concorda que os serviços de Software ou o Plano de Apoio, ou parte destes, podem ter sido ou estar a ser fornecidos, criados ou melhorados com o uso de tecnologia de IA. A VusionGroup garante que a utilização de tecnologias de IA é regida por diretrizes internas e que qualquer decisão crítica gerada ou assistida pela tecnologia de IA está sujeita a validação final por especialistas humanos.

A VusionGroup cumpre os padrões do mercado para a segurança na prestação dos serviços de Software, tais como testes de penetração, auditorias de segurança externas, etc.

O Cliente concorda que a VusionGroup não controla a transferência de dados, incluindo, entre outros, os Dados do Cliente, através de instalações de telecomunicações, incluindo a internet. A VusionGroup não garante a operação segura dos serviços de Software nem que essas tecnologias de segurança possam evitar interrupções dos serviços de Software por terceiros.

O Cliente será responsável pela introdução dos Dados do Cliente nos serviços de Software e pela manutenção dos Dados do Cliente que forneceu. O Cliente declara e garante por este meio à VusionGroup que os Dados do Cliente estão livres de todos os vírus, cavalos de Troia e elementos comparáveis que possam prejudicar os sistemas ou software utilizados pela VusionGroup ou os seus subcontratados para prestar os serviços de Software.

7.2 Condições de disponibilidade da Vusion Cloud

A "Disponibilidade" aplica-se apenas aos serviços de Software e é calculada como a percentagem de tempo em que:

- os dados do produto foram recebidos pelo Software,
- a associação dos dispositivos produto e IoT foi recebida e processada pelo Software, e
- a interface gráfica está acessível através da Internet.

A Disponibilidade é garantida a partir dos níveis descritos no gráfico abaixo ou acima destes. A Disponibilidade será calculada por mês de calendário, da seguinte forma:

$$\frac{\text{Total - não excluído - excluído}}{\text{Total - excluído}} \geq 99\%*$$

*O Cliente pode beneficiar de um compromisso de Disponibilidade superior subscrevendo uma proposta de Plano de Apoio.

Em que:

- "Total" é o número total de minutos no mês de calendário especificado
- "Não excluído" é o número de minutos de inatividade não planeada
- "Excluído" consiste no "Tempo de inatividade" para manutenção ou atualização através do qual, para lançamentos ou melhorias importantes, a VusionGroup informa previamente o Cliente de que os serviços de Software não estarão disponíveis. Todas as manutenções programadas são notificadas na nossa página de estado. A Disponibilidade é medida excluindo as falhas de hardware (p. ex., ecrã partido), mecânicas (p. ex., bateria não ligada) ou de conectividade (p. ex., dispositivo offline).

Para qualquer mês de calendário parcial durante o qual o Cliente subscreva os Serviços de Software, a Disponibilidade será calculada com base no mês de

calendário completo e não apenas no período correspondente à subscrição do Cliente.

Caso a VusionGroup não consiga atingir a percentagem de disponibilidade do sistema ao longo de um mês de calendário de acordo com o Plano de Apoio da Vusion subscrito pelo Cliente, o Cliente terá o direito de receber um crédito igual a um por cento (1%) das suas taxas de subscrição para os serviços de Software para esse mês, por cada um por cento (1%) de compromisso de disponibilidade pelo qual a VusionGroup não atinja esse nível, até cem por cento (100%) das taxas para esse mês. Esta é a única reparação a que o Cliente tem direito para qualquer violação desta garantia de nível de serviço. As reclamações ao abrigo desta garantia de nível de serviço devem ser feitas de boa-fé e através da apresentação de uma justificação do apoio no prazo de dez (10) dias úteis após o termo do período relevante.

7.3 Condições de Disponibilidade e níveis de serviço Captana

A Disponibilidade da solução Captana será garantida, em média, até pelo menos 99% ao longo de um mês de calendário. Todas as manutenções programadas são notificadas na página de estado da Captana.

No caso de a Captana não atingir noventa por cento (99%) da disponibilidade do sistema durante um mês de calendário, o Cliente terá o direito de receber um crédito igual a um por cento (1%) das suas taxas de subscrição para os Serviços de Software da Captana para esse mês, por cada um por cento (1%) (ou parte desta percentagem) pelo qual a Captana não atinja esse nível, até cem por cento (100%) das taxas para esse mês. Esta é a única reparação a que o Cliente tem direito para qualquer violação desta garantia de nível de serviço. As reclamações ao abrigo desta garantia de nível de serviço devem ser feitas de boa-fé e através da apresentação de uma justificação do apoio no prazo de dez (10) dias úteis após o termo do período relevante.

Além do compromisso de Disponibilidade da Captana, os Serviços de Software da Captana deverão funcionar de acordo com os seguintes níveis de serviço:

- Número máximo de imagens analisadas por dispositivo, por dia e por loja: 12 imagens;
- Duração do armazenamento de dados em nuvem por loja: 12 meses

8. Restrições de utilização

8.1 Restrições gerais

O Cliente não pode:

- (i) copiar ou duplicar os serviços de Software;
- (ii) descompilar, desmontar, proceder a engenharia inversa ou, de outro modo, tentar obter ou derivar o código-fonte a partir do qual qualquer componente de Software e API dos serviços de Software seja compilado ou interpretado, e o Cliente reconhece que nada neste Acordo de Serviços de Nuvem será interpretado no sentido de conceder ao Cliente qualquer direito de obter ou utilizar esse código-fonte;

(iii) distribuir, ou de outro modo transferir os serviços de Software para qualquer terceiro ou integrar os serviços do Software em qualquer software, produto ou tecnologia;

(iv) modificar os serviços de Software, ou a Documentação, ou criar qualquer produto derivado de qualquer um dos anteriores, exceto com o consentimento prévio por escrito da VusionGroup;

(v) atribuir, sublicenciar, vender, revender, arrendar, alugar ou de outra forma transferir ou transmitir, ou dar de garantia ou de outra forma onerar parte ou a totalidade dos seus direitos ao abrigo da Secção 3 "Subscrição";

(vi) carregar e/ou utilizar quaisquer dados, fontes, imagens e tipos de letra sem ter previamente assinado o contrato de licença do utilizador final apropriado, se necessário. Caso o Cliente pretenda adicionar fontes e tipos de letra não padrão aos serviços de Software, deverá adquirir os direitos necessários para utilizar as referidas fontes e tipos de letra;

(vii) realizar qualquer teste de segurança de qualquer tipo sem o consentimento prévio da VusionGroup, incluindo testes de penetração e tentativas de violação de segurança;

(viii) utilizar quaisquer serviços de Software em violação de todas as leis e regulamentos aplicáveis (incluindo, entre outros, quaisquer leis de privacidade e de propriedade intelectual aplicáveis);

(ix) utilizar os serviços de Software de qualquer forma ou para qualquer finalidade que viole, aproprie indevidamente ou infrinja qualquer direito de propriedade intelectual ou outro direito de qualquer pessoa.

8.2 Limitações de utilização da Vusion Cloud

Cada oferta da Vusion Cloud fornece quotas de utilização conforme descrito na documentação da oferta da Vusion Cloud. O Cliente deverá certificar-se de que a sua utilização dos serviços de Software corresponde às quotas aplicáveis à oferta Vusion Cloud subscrita. A não conformidade do Cliente com estas quotas permite à VusionGroup limitar a prestação dos serviços de Software e o compromisso de Disponibilidade da VusionGroup não se aplica até que o Cliente esteja em conformidade ou tenha obtido um aumento das quotas aplicáveis.

8.3 Restrições em matéria de utilização legítima da Captana

Qualquer material ou conduta que, ao critério exclusivo da VusionGroup, viole a Política de Utilização Legítima da Captana (tal como abaixo definida) seja de que forma for, pode resultar na limitação ou suspensão da solução Captana e de quaisquer outros serviços prestados ao abrigo do presete Acordo de Serviços de Nuvem ou na remoção da conta do utilizador com aviso prévio.

O compromisso de Disponibilidade da Captana não se aplica em caso de não conformidade do Cliente com esta Política de Utilização Legítima. A VusionGroup

estabeleceu limites que não devem ser excedidos (a "Política de Utilização Legítima"):

- Chamadas de API de dados/mês/loja: 5000 chamadas
- Chamadas de API analíticas/mês/loja: 500 chamadas

9. Retenção de direitos e propriedade da VusionGroup

Não obstante qualquer outra disposição do Acordo de Serviços de Nuvem, a VusionGroup reserva-se o direito de utilizar e de conceder a terceiros o direito de utilizar os serviços de Software, a Documentação e quaisquer outros materiais ou soluções fornecidos pela VusionGroup ao abrigo deste Acordo de Serviços de Nuvem para todas e quaisquer finalidades. O Cliente reconhece que não são concedidas quaisquer licenças implícitas ao abrigo do presente Acordo de Serviços de Nuvem. Entre a VusionGroup e o Cliente, a VusionGroup retém todos os direitos, títulos e interesses nos serviços de Software, Documentação e quaisquer outros materiais ou soluções fornecidos pela VusionGroup ao abrigo do presente Acordo de Serviços de Nuvem, incluindo todas as cópias dos mesmos em qualquer forma ou meio, quer sejam agora conhecidos ou existentes ou posteriormente desenvolvidos, e incluindo ainda todas as metodologias de formação de preços, modelos, programas, ferramentas analíticas, algoritmos, ferramentas de software, API e metodologias relacionadas, os respetivos direitos de autor, patentes, segredos comerciais, marcas ou nomes comerciais neles contidos. Exceto na medida do aqui concedido, o Cliente não adquire quaisquer direitos em qualquer um dos itens acima mencionados.

O original e quaisquer cópias dos serviços de Software, feitas pelo Cliente, incluindo traduções, compilações, cópias parciais, modificações e atualizações, são propriedade da VusionGroup. O Cliente não pode remover quaisquer avisos proprietários dos serviços de Software ou de outra Documentação.

Quaisquer Direitos de Propriedade Intelectual relacionados com os serviços de Software ou com soluções e materiais fornecidos ao abrigo do presente Acordo, continuarão a ser propriedade exclusiva da VusionGroup.

O Cliente ou qualquer Utilizador Autorizado pode enviar ou transmitir comunicações ou materiais ao VusionGroup por correio, e-mail, telefone ou de outra forma, sugerindo ou recomendando alterações aos serviços de Software ou aos serviços de Apoio, incluindo, sem limitação, novos recursos ou funcionalidades relacionadas, ou quaisquer comentários, perguntas, sugestões, ideias, pedidos de melhoria ou semelhantes (em conjunto, "Feedback"). O Cliente concede à VusionGroup um direito perpétuo, irrevogável, isento de royalties e o direito de utilização totalmente pago, assim como a exploração de qualquer

outra forma qualquer Feedback, para qualquer finalidade, incluindo para melhorar e aperfeiçoar os serviços de Software ou os serviços de Apoio, embora a VusionGroup não seja obrigada a utilizar qualquer Feedback.

10. Dados do Cliente e direitos associados

Durante o Prazo especificado, o Cliente concede à VusionGroup um direito limitado, não exclusivo, não sublicenciável, não transferível de utilizar, copiar, armazenar e exibir os Dados do Cliente apenas na medida necessária para prestar os serviços de Software ao Cliente e o Plano de Apoio, incluindo para fins de arquivo, cópia de segurança, espelhamento, garantia de qualidade, estatísticos e de redundância, desde que tal utilização esteja em conformidade com os termos e condições deste Acordo de Serviços de Nuvem. A VusionGroup não pode utilizar os Dados do Cliente sem o consentimento prévio do Cliente para qualquer outra finalidade, exceto quando agregados com os dados de outros clientes, em que a identificação de qualquer cliente em particular não possa ser determinada e seja feita para fins estatísticos, de melhoria do apoio prestado, de melhoria da fiabilidade e do desempenho e de controlo de qualidade.

Não obstante o exposto, no caso específico da Solução Captana, o Cliente concede à VusionGroup um direito exclusivo e irrevogável, limitado à Duração do Contrato, de utilizar, vender e/ou distribuir os Dados Derivados da Solução Captana. Os "Dados Derivados" são definidos como os dados resultantes da utilização dos Serviços Captana Cloud pelo Cliente, tais como stocks esgotados, sortidos e frentes de produtos. Os Dados Derivados não serão partilhados com os concorrentes do Cliente, a menos que sejam agregados e anonimizados. Compreende-se e o Cliente concorda que a solução Captana utiliza as imagens captadas pela câmara Captana para treinar o seu modelo de inteligência artificial. O Cliente garante que nenhum requisito legal do Cliente impeça ou venha a impedir que a VusionGroup cumpra as suas obrigações contratuais ao abrigo do presente Acordo de Serviços de Nuvem em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis. Tal inclui, nomeadamente, a garantia de que todos os dados pessoais são recolhidos, conservados e tratados pelo cliente e transferidos, quando aplicável, para o VusionGroup em conformidade com as Leis e Regulamentos de Proteção de Dados. O cliente deve certificar-se de que este possui todos os direitos, licenças, autorização para recolher, utilizar, manusear, conservar, processar e, quando aplicável, subcontratar o tratamento de dados pessoais antes de transferi-los para a VusionGroup.

11. Proteção dos Dados do Cliente

Na relação entre a VusionGroup e o Cliente, os Dados do Cliente são propriedade exclusiva do Cliente. Além

das suas obrigações de confidencialidade ao abrigo da Secção 15 ("Confidencialidade"), a VusionGroup não utilizará, editará ou divulgará Dados do Cliente sem o consentimento do Cliente a qualquer parte que não as suas Afiliadas ou ao Cliente, ou quando exigido por lei ou regulamento.

A VusionGroup exercerá os esforços comercialmente razoáveis para manter a segurança e integridade dos serviços de Software e dos Dados do Cliente e informará o Cliente de qualquer terceiro que necessite de acesso aos Dados do Cliente. Não obstante o acima exposto, o Cliente compromete-se a manter as suas próprias cópias de segurança dos Dados do Cliente separadas e à parte de quaisquer cópias de segurança mantidas pela VusionGroup, e não pode contar com a VusionGroup para a obtenção dessas cópias de segurança.

Os registos técnicos são armazenados durante 30 dias e estão disponíveis apenas para as equipas da VusionGroup. Os dados do histórico e de utilização (calendários dos dispositivos, alterações de dados dos produtos associados, etc.) são monitorizados e estão disponíveis através da API, incluindo a capacidade de exportar os dados. Os dados do histórico e de utilização são armazenados durante 90 dias.

Após a rescisão ou o termo deste Acordo de Serviços de Nuvem, por qualquer motivo, e mediante pedido escrito do Cliente, a VusionGroup fornecerá ao Cliente os Dados do Cliente num prazo mutuamente acordado ou destruirá os referidos dados, de acordo com a preferência do Cliente. Não obstante o acima exposto, a VusionGroup pode reter uma cópia dos Dados do Cliente apenas na medida do necessário para cumprir a lei, a regulamentação ou nos termos de procedimentos automáticos de cópia de segurança eletrónica de boa-fé, desde que essa cópia esteja sujeita a uma obrigação de confidencialidade ilimitada de acordo com os termos e condições aqui estabelecidos até ser devolvida ou destruída.

12. Dados pessoais

Durante a execução do Acordo de Serviços de Nuvem, a VusionGroup pode proceder ao tratamento de dados pessoais em nome do cliente. Os termos do acordo de tratamento de dados ("DPA") disponível em <https://www.vusion.com/legal-knowledge-base/> serão incorporados por referência no presente documento aquando da sua execução e aplicar-se-ão na medida em que os dados pessoais, conforme definido no DPA, sejam tratados pela VusionGroup.

13. Taxas

Em contrapartida pelos direitos de acesso concedidos, o Cliente deverá pagar à VusionGroup determinadas taxas, de acordo com a tabela de preços acordada entre as Partes. Estas taxas incluem a taxa de acesso aos serviços de Software e ao plano de Apoio subscritos, se existirem.

Quatro (4) meses antes do final do Período Inicial, a VusionGroup poderá informar o Cliente das taxas revistas aplicáveis ao Prazo de Renovação seguinte. Se tal ocorrer, o Cliente tem o direito de rescindir o Acordo de Serviços de Nuvem de acordo com a Secção 4 ("Prazos").

O Cliente será responsável pelo pagamento de quaisquer impostos de venda, utilização e de outra natureza aplicáveis, bem como de todas as taxas de exportação e importação, direitos aduaneiros e encargos semelhantes aplicáveis (que não os impostos sobre o rendimento da VusionGroup), e quaisquer multas e juros relacionados com a prestação de serviços de Software. O Cliente deverá realizar todos os pagamentos necessários à VusionGroup isentos e sem dedução de qualquer imposto retido na fonte.

14. Faturação

Os serviços de Software deverão ser faturados ao Cliente de acordo com o número de dispositivos IoT ativos por loja (número de dispositivos que receberam uma transmissão no ano corrente para ESL ou número de pontos de acesso ligados). A primeira fatura é emitida no primeiro dia do mês seguinte à primeira ativação do IoT e cobrirá a subscrição de serviços de Software até ao final do ano. Será então emitida uma fatura anual em janeiro para cada Prazo de Renovação. Uma atualização das taxas dos Serviços de Software é realizada mensalmente de acordo com o número de dispositivos IoT ativos contados no mês anterior, o que pode aumentar as taxas a pagar se o Cliente atingir a faixa de preços superior de acordo com o número de dispositivos IoT ativos na loja.

Salvo acordo em contrário entre as Partes, os serviços de Apoio serão faturados com base num ano civil, no início do mês seguinte à primeira ativação dos IoT, e cobrirão os serviços de Apoio até ao final do ano. Será então emitida uma fatura anual em janeiro para cada Prazo de Renovação.

15. Pagamento

O Cliente deverá pagar as faturas no prazo de trinta (30) dias a contar da emissão da fatura pela VusionGroup. Os pagamentos deverão ser realizados em Euros por transferência bancária.

Caso o Cliente não pague qualquer montante devido dentro do prazo estabelecido acima, quer relacionado com este Acordo de Serviços de Nuvem ou com os produtos adquiridos ao abrigo dos termos e condições padrão, e após um primeiro alerta escrito que permaneça sem resposta, a VusionGroup terá o direito de suspender qualquer um dos serviços de Software e o Plano de Apoio fornecidos nos termos do Acordo de Serviços de Nuvem (incluindo por congelamento de quaisquer atualizações ou funcionamento do dispositivo) e cobrar uma taxa de atraso sobre quaisquer montantes não pagos, à taxa atual aplicada pelo Banco Central Europeu

Modelo:	20032 Acordo de Serviços de Nuvem V4	6 / 15
Atualização:	PT	
	Junho de 2025	

mais 10 pontos ou o montante mais elevado permitido por lei, o que for superior. A VusionGroup também tem o direito de obter do cliente, no mínimo, um montante fixo de 40 € por fatura em atraso, como compensação por custos de recuperação.

A VusionGroup pode rescindir a prestação dos serviços de Software e do plano de Apoio sem aviso prévio após noventa (90) dias a seguir da data de vencimento do pagamento original.

O Cliente deverá também pagar à VusionGroup todos os custos razoáveis incorridos na aplicação das disposições desta Secção.

A não solicitação pela VusionGroup de qualquer pagamento ou a não exigência de qualquer execução não é considerada uma exoneração das obrigações do Cliente por parte da VusionGroup nos termos deste documento ou uma renúncia ao direito da VusionGroup de rescindir este Acordo de Serviços de Nuvem.

16. Confidencialidade

As Partes reconhecem que, durante a execução deste Acordo de Serviços de Nuvem, cada Parte pode ter acesso a determinadas Informações Confidenciais da outra Parte.

Cada uma das partes concorda:

(i) que todos os elementos das informações confidenciais são propriedade da parte que divulga as informações e permanecerão propriedade exclusiva dessa parte;

(ii) em utilizar as informações confidenciais apenas para os fins aqui descritos;

(iii) em não reproduzir informações confidenciais, exceto com a autorização por escrito da outra parte;

(iv) em manter a confidencialidade e proteger tais Informações Confidenciais de disseminação como se fossem suas; e

(v) em devolver ou destruir (exceto no caso de cópias mantidas através de políticas legítimas de conservação de documentos, conforme estabelecido na Secção 11 ("Proteção dos Dados do Cliente")) todas as Informações Confidenciais que estejam na sua posse após a rescisão ou o termo (conforme o caso) do presente Acordo de Serviços de Nuvem.

Não obstante o acima exposto, as disposições da presente Secção não se aplicarão a Informações Confidenciais que:

(i) estiverem disponíveis publicamente ou no domínio público no momento da divulgação ou se tornarem disponíveis publicamente ou entrarem no domínio público por motivos não imputáveis ao destinatário;

(ii) sejam legitimamente comunicadas ao destinatário por pessoas não sujeitas a obrigações de confidencialidade em relação às mesmas;

(iii) já estiverem na posse do destinatário sem qualquer obrigação de confidencialidade em relação às mesmas no momento da divulgação;

(iv) forem desenvolvidas independentemente pelo destinatário; ou

(v) sejam divulgadas com a aprovação prévia por escrito da Parte não divulgadora.

Não obstante o acima exposto, cada parte pode divulgar informações confidenciais na medida limitada necessária para cumprir a ordem de um tribunal ou outro órgão governamental, ou conforme necessário para cumprir a lei aplicável.

Exceto conforme expressamente autorizado neste Acordo de Serviços de Nuvem, o Cliente não pode publicar nenhuma informação ou análise de desempenho (incluindo, nomeadamente, análises comparativas) de qualquer fonte relacionada com os serviços de Software e o plano de Apoio sem a autorização prévia por escrito da VusionGroup.

17. Subcontratado

Em caso algum a VusionGroup deverá ser responsabilizada por qualquer ação realizada pelo subcontratado do Cliente.

A VusionGroup reserva-se o direito de recorrer a um subcontratado a seu exclusivo critério, sem aviso prévio ou consentimento do Cliente.

18. Garantias e declarações de exoneração de responsabilidade

A VusionGroup exime-se especificamente de todas as garantias, expressas ou implícitas, ou legais, escritas ou verbais, incluindo, entre outras, garantias de comerciabilidade e adequação a uma finalidade específica.

A VusionGroup não garante que os serviços de Software ou qualquer outra informação, material e/ou dados fornecidos ao abrigo deste Acordo de Serviços de Nuvem satisfaçam os requisitos do Cliente ou sejam completos, exatos ou isentos de erros. Os erros ou bugs dos serviços de Software, cujo nível de gravidade não prejudique materialmente a utilização dos serviços de Software pelo Cliente serão tidos em consideração no roteiro da VusionGroup.

O Cliente reconhece que a utilização dos serviços de Software pode ter um impacto na vida útil da bateria dos seus dispositivos.

O Cliente reconhece que a utilização dos serviços de Software utilizará a largura de banda da rede do Cliente. A VusionGroup não assume qualquer responsabilidade:

(i) pelos defeitos ou outras falhas dos serviços de Software causados pelo Cliente, os seus agentes, colaboradores, qualquer outro fabricante ou qualquer terceiro fora da esfera e controlo da VusionGroup;

(ii) causados por erros de aplicação do Cliente de qualquer tipo ou outras formas de manuseamento inadequado dos serviços de Software e que poderiam ter sido evitados através de uma utilização adequada e cuidadosa;

(iii) resultantes da (a) alteração de componentes, interfaces ou parâmetros do sistema operativo pelo cliente, (b) utilização de meios organizacionais ou suportes de dados inadequados;

(iv) causados por vírus ou exposição dos serviços de Software a circunstâncias, tais como acidentes, falhas de energia de pontos de acesso, e outros que sejam causados por fatores externos fora do controlo da VusionGroup;

(v) causados por erros de transmissão para suportes de dados ou na Internet;

(vi) causados por falhas ou problemas de rede;

(vii) alterações de configuração da rede (p. ex., porta NTP, etc.)

(viii) configuração de pontos de acesso de terceiros;

(ix) causados por operações de inspeção e/ou manutenção inadequadas realizadas pelo Cliente ou por terceiros no que diz respeito aos serviços de Software;

(x) resultantes da utilização pelo Cliente dos serviços de Software que não cumpram as recomendações e especificações da VusionGroup;

(xi) causados pela adição pelo Cliente de uma nova configuração de software ou hardware incompatível com os serviços de Software (por exemplo, pontos de acesso, dispositivos de terceiros, dispositivos móveis, etc.).

(xii) causados pela desinstalação, substituição, alteração ou modificação do software e da configuração de hardware necessários para o funcionamento adequado dos serviços de Software pelo Cliente.

O Cliente será o único responsável por qualquer informação financeira dispensada, ou quaisquer decisões profissionais tomadas, com base na utilização dos serviços de Software.

19. Indemnização

A VusionGroup concorda em indemnizar, defender e isentar de responsabilidade o Cliente contra todas e quaisquer perdas, responsabilidades, custos (incluindo honorários razoáveis de advogados) ou danos resultantes de qualquer reclamação de qualquer terceiro de que os serviços de Software e/ou o plano de Apoio infringem ou utilizam indevidamente, conforme aplicável, as patentes desses terceiros emitidas a partir da Data de Entrada em Vigor, ou direitos de autor, marcas comerciais ou direitos de segredo comercial reconhecidos ao abrigo das leis aplicáveis de qualquer jurisdição, desde que o Cliente notifique a VusionGroup no prazo de dez (10) dias por escrito da reclamação, coopere com a VusionGroup e permita que a VusionGroup tenha autoridade exclusiva para controlar a defesa e a resolução dessa reclamação, desde que a VusionGroup não resolva qualquer reclamação de terceiros contra o Cliente, a menos que essa resolução liberte total e definitivamente o Cliente de qualquer responsabilidade em relação a tal reclamação ou a menos que o Cliente concorde com essa resolução, e

desde que o Cliente tenha o direito, por sua opção e a seu encargo exclusivo, de participar na defesa de tal reclamação com um advogado de sua própria escolha e a seu encargo.

Em caso de apresentação ou ameaça da referida reclamação, a VusionGroup permitirá, a seu critério exclusivo, que o Cliente continue a utilizar os serviços de Software e o plano de Apoio, ou que modifique ou substitua qualquer material infrator de modo a repor a sua licitude. Se a VusionGroup determinar que nenhuma destas alternativas se encontra disponível de forma razoável, o Cliente deverá, mediante pedido por escrito da VusionGroup, cessar a utilização e, se aplicável, devolver os materiais que sejam objeto da alegação de violação.

Esta Secção 18 ("Indemnização") não se aplica se a alegada violação resultar, no todo ou em parte, de:

(i) modificação pelo Cliente dos serviços de Software e/ou do Software ou de qualquer um dos Materiais da VusionGroup;

(ii) combinação, operação ou utilização dos serviços de Software com outro software, hardware ou tecnologia não fornecidos pela VusionGroup;

(iii) Dados do cliente.

20. Limitação de responsabilidade

NA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA, A VUSIONGROUP DEVERÁ SER CONSIDERADA RESPONSÁVEL POR QUAISQUER DANOS INDIRETOS, CONSEQUENCIAIS, ESPECIAIS OU ACIDENTAIS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS POR CESSAÇÃO DE LUCROS COMERCIAIS, INTERRUPÇÃO DE ATIVIDADE, FALHA OU FUNCIONAMENTO INCORRETO DE QUALQUER COMPUTADOR OU SISTEMA ELETRÓNICO OU OUTRA PERDA PECUNIÁRIA, DE QUALQUER FORMA QUE RESULTE OU ESTEJA RELACIONADA COM OS SERVIÇOS DE SOFTWARE OU ESTE ACORDO DE SERVIÇOS DE NUVEM, MESMO QUE A VUSIONGROUP TENHA SIDO ADVERTIDA DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

AS LIMITAÇÕES ANTERIORES NÃO EXCLUEM NEM LIMITAM A RESPONSABILIDADE DE UMA DAS PARTES PARA COM A OUTRA POR OBRIGAÇÕES DE INDEMNIZAÇÃO, VIOLAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, DECLARAÇÃO FRAUDULENTA, DANOS RESULTANTES DE NEGLIGÊNCIA GRAVE OU CONDUTA DOLOSA DA PARTE OU DOS SEUS FUNCIONÁRIOS, CONTRATADOS OU AGENTES, OU POR QUALQUER OUTRA RESPONSABILIDADE QUE NÃO POSSA SER EXCLUÍDA OU LIMITADA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

DURANTE O PRAZO INICIAL E QUAISQUER PRAZOS DE RENOVAÇÃO SEGUINTE, A RESPONSABILIDADE CUMULATIVA DA VUSIONGROUP PERANTE O CLIENTE POR QUAISQUER RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE OU RELACIONADAS COM O PRESENTE ACORDO DE SERVIÇOS DE NUVEM NÃO PODE EXCEDER O MONTANTE DE TODAS AS TAXAS PAGAS À VUSIONGROUP PELO CLIENTE NOS TERMOS DO PRESENTE ACORDO DE SERVIÇOS DE NUVEM PARA A LOJA ASSOCIADA DURANTE O PERÍODO DE DOZE (12) MESES ANTERIOR AO ATO, OMISSÃO OU EVENTO QUE DER ORIGEM A ESSA RESPONSABILIDADE. NO CASO DE O DANO OCORRER DURANTE OS PRIMEIROS DOZE MESES A SEGUIR À DATA DE ENTRADA EM VIGOR, AS PARTES AVALIAM A TAXA MÉDIA MENSAL PARA OBTENÇÃO DO MONTANTE DA TAXA MÉDIA ANUAL (OU SEJA, A TAXA MÉDIA MENSAL * MULTIPLICADA POR DOZE (12) SERÁ IGUAL À TAXA MÉDIA ANUAL). ESTE VALOR DA TAXA MÉDIA ANUAL CONSTITUI O LIMITE DE RESPONSABILIDADE DA VUSIONGROUP.

21. Rescisão por violação contratual

Qualquer das Partes pode rescindir este Acordo de Serviços de Nuvem imediatamente mediante notificação escrita no caso de a outra Parte violar materialmente este Acordo de Serviços de Nuvem e não retificar essa violação no prazo de trinta (30) dias após a recepção de notificação escrita dessa outra Parte que especifique a natureza da violação com um nível de pormenor razoável.

22. Cessação pela VusionGroup

A VusionGroup tem o direito de rescindir automaticamente este Acordo de Serviços de Nuvem, sem qualquer responsabilidade ou indemnização ao Cliente, mediante notificação escrita ao Cliente, caso ocorra qualquer um dos seguintes eventos:

- (i) o Cliente realize qualquer ação que desvalorize o nome, logótipos, marcas comerciais da VusionGroup ou de qualquer uma das suas Afiliadas;
- (ii) o Cliente viole uma obrigação substancial do Acordo de Serviços de Nuvem (Secções consideradas disposições substanciais: 3, 4, 7, 8.1, 13, 14, 15);
- (iii) o Cliente apresente ou ameace apresentar qualquer reclamação de patente contra a VusionGroup ou qualquer uma das suas Afiliadas (incluindo qualquer recurso subordinado ou pedido reconvenicional) para fazer valer quaisquer patentes que o Cliente alegue que os Serviços de Software da VusionGroup violam;

23. Consequências da rescisão

A partir da data de rescisão do Acordo de Serviços de Nuvem, o acesso e o direito de utilizar os serviços de

Software e o plano de Apoio serão imediatamente interrompidos sem aviso prévio. O Cliente compromete-se a pagar imediatamente à VusionGroup as faturas pendentes.

24. Rescisão por motivos de força maior

Se um Evento de Força Maior persistir entre as Partes para além de um período de trinta (30) dias de calendário consecutivos, a Parte não afetada poderá rescindir este Acordo de Serviços de Nuvem automaticamente ("de pleno direito"), no todo ou em parte, sem qualquer responsabilidade ou indemnização de qualquer tipo para com a outra Parte, salvo disposição expressa em contrário neste Acordo de Serviços de Nuvem, mediante notificação escrita de rescisão, com efeito imediato, à outra Parte devido ao Evento de Força Maior. Não serão exigidas outras formalidades para além das estabelecidas nesta Secção para efeitos de qualquer rescisão nos termos do presente Acordo.

25. Legislação aplicável e jurisdição competente

O presente Acordo de Serviços de Nuvem será regido pela lei francesa, sem respeito ou aplicação de regras ou princípios relativos a conflitos de leis, jurisdição ou Convenção das Nações Unidas sobre a Venda Internacional de Mercadorias. Para efeitos de todas as reclamações apresentadas ao abrigo do presente Acordo de Serviços de Nuvem, cada uma das Partes submete-se irrevogavelmente à jurisdição exclusiva dos tribunais situados em Paris, FRANÇA.

26. Considerações gerais

O Cliente reconhece que a VusionGroup tem o direito de intentar uma ação inibitória, se necessário, para pôr termo ou evitar uma violação das obrigações do Cliente nos termos do presente acordo. Na eventualidade de a VusionGroup prevalecer em qualquer processo ou ação apresentada por qualquer das partes em relação ao presente Acordo de Serviços de Nuvem, a VusionGroup tem o direito de receber os custos, honorários de testemunhas especializadas e honorários razoáveis de advogados em que tenha incorrido, incluindo custos e honorários de recurso.

A renúncia a qualquer violação ou direito ao abrigo deste documento deve ser efetuada por escrito e não constituirá uma renúncia a qualquer outra violação ou direito subsequente. Se qualquer disposição do presente documento for considerada por um tribunal de jurisdição competente como sendo contrária à lei, essa disposição será alterada e interpretada de modo a atingir da melhor forma os objetivos da disposição original na medida máxima permitida pela lei, e as restantes disposições do presente documento permanecerão em pleno vigor e efeito.

O Cliente não pode ceder o presente Acordo de Serviços de Nuvem sem obter o consentimento prévio ou

contemporâneo por escrito da VusionGroup e qualquer tentativa ou suposta cessão pelo Cliente será nula e sem efeito. Este Acordo de Serviços de Nuvem constitui o acordo, entendimento e declarações completos, expressos ou implícitos, das partes relativamente aos assuntos aqui descritos, e substitui todas as comunicações, acordos, cartas de intenção, declarações, garantias, afirmações, negociações, entendimentos e

propostas anteriores, por escrito e orais, relativamente a tais assuntos. Este Acordo de Serviços de Nuvem não pode ser alterado ou modificado sem o acordo mútuo por escrito das Partes.

ANEXO A - PLANOS DE APOIO

A lista de funcionalidades não é exaustiva e pode estar sujeita a alterações.
Consulte sempre os seus representantes de vendas para obter mais detalhes.

1. Definições

Disponibilidade	Consulte a definição na Secção 7.2 "Condições de disponibilidade da Vusion Cloud"
Horário de funcionamento	das 09h00 às 17h00 CET, CST, TWT durante os dias úteis (excluindo fins de semana e feriados).
Portal do cliente	o portal web VusionGroup que permite ao Cliente ter acesso à Autoajuda Online e à Documentação, bem como apresentar e acompanhar os pedidos de apoio técnico.
Incidente	um evento que não faça parte da norma da operação da Solução VUSION Cloud e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade do serviço.
Nível de gravidade	indica o impacto relativo de um Incidente.
Apoio pró-ativo	um serviço realizado pela VusionGroup para identificar e resolver problemas do Cliente sem a supervisão do Cliente. Este Serviço só está disponível no plano de Apoio em nuvem 24/7.
Tempo de resposta	tempo que a VusionGroup demora a responder a um "Incidente" da primeira vez e comunicar um número de acompanhamento de Incidente ao Cliente.
Tempo de resolução	tempo previsto para a VusionGroup fornecer uma solução alternativa ou uma solução permanente.
Acordo de Nível de Serviço (SLA)	um compromisso da VusionGroup para executar os serviços de acordo com os objetivos definidos.
Solução CAPTANA Cloud	os produtos da VusionGroup mencionados no presente Acordo de Serviços de Nuvem (serviços relevantes do Software Captana Cloud)
Solução VUSION Cloud	os produtos da VusionGroup mencionados no presente Acordo de Serviços de Nuvem (serviços relevantes do Software Vusion Cloud).
Plano de apoio	um conjunto de serviços oferecidos pela VusionGroup descrito neste Anexo A

2. Descrição do apoio da Vusion Cloud

2.1. Disponibilidade da Vusion Cloud

- **Compromisso de disponibilidade incluído:** 99%
- **Apoio em nuvem:** 99,5% Compromisso de disponibilidade
- **Apoio da nuvem 24h por dia/7 dias por semana:** 99,9% Compromisso de disponibilidade

2.2. SLA / Níveis de gravidade

Os SLA são definidos de acordo com o plano de Apoio escolhido e o nível de gravidade. A VusionGroup tomará todas as medidas necessárias para restaurar as operações de serviço regulares dos componentes envolvidos o mais rapidamente possível.

Modelo: Atualização:	20032 Acordo de Serviços de Nuvem V4 PT Junho de 2025	11 / 15
-------------------------	---	---------

Os níveis de gravidade definidos abaixo são exclusivamente qualificados pela equipa de apoio da VusionGroup.

Nível de gravidade	Avaliação da gravidade	Critérios da VUSION Cloud
Gravidade 1	Sistema crítico inoperante	As funções críticas da sua solução Vusion Cloud não estão disponíveis
Gravidade 2	Falha no sistema	As funções não críticas da sua solução Vusion Cloud têm um comportamento anormal.
Gravidade 3	Orientações gerais	Tem a possibilidade de pedir conselhos gerais relativamente a uma funcionalidade da solução Vusion Cloud.

2.3. Apoio básico incluído por predefinição

A Vusion Cloud inclui, para todos os clientes, um plano de apoio básico acessível por e-mail ou através do Portal do Cliente durante os dias de semana normais (das 9h00 às 17h00 CET, CST, TWT excluindo os fins de semana e feriados e 24 horas por dia/7 dias por semana para a Gravidade 1). Os serviços de Apoio são apenas prestados em inglês.

- Tempo de resposta:
 - o **Gravidade 1:** < 2 horas (24/7)
 - o **Gravidade 2:** < 8 horas (segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00)
 - o **Gravidade 3:** < 1 dia (segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00)
- Tempo de resolução:
 - o **Gravidade 1:** 8 horas (24/7)

2.4. Apoio em nuvem

O Plano de Apoio está disponível para a Vusion Cloud durante toda a semana, das 7h00 às 19h00 CET, CST, TWT e 24 horas por dia/7 dias por semana, para a Gravidade 1, por telefone, e-mail ou através do Portal do Cliente. Este serviço está disponível mediante o pagamento de uma taxa baseada nos Acordos de Nível de Serviço abaixo:

- Tempo de resposta:
 - o **Gravidade 1:** < 1 hora (24/7)
 - o **Gravidade 2:** < 4 horas (segunda a domingo, das 7h00 às 19h00)
 - o **Gravidade 3:** < 8 horas (segunda a sexta-feira, das 7h00 às 19h00)
- Tempo de resolução:
 - o **Gravidade 1:** 4 horas (24/7)

Durante o horário de funcionamento, os Serviços de Apoio são prestados em inglês, francês, italiano, alemão, espanhol e chinês e inglês apenas fora do horário de funcionamento.

2.5. Apoio em nuvem 24/7

O Plano de Apoio em Nuvem 24/7 está disponível **7 dias por semana, 24 horas por dia** para a VUSION Cloud por telefone, e-mail ou através do Portal do Cliente. Este serviço está disponível mediante o pagamento de uma taxa baseada nos Acordos de Nível de Serviço abaixo:

Modelo: Atualização:	20032 Acordo de Serviços de Nuvem V4 PT Junho de 2025	12 / 15
-------------------------	---	---------

- Tempo de resposta:
 - o **Gravidade 1:** < 1 hora
 - o **Gravidade 2:** < 1 hora
 - o **Gravidade 3:** < 8 horas
- Tempo de resolução:
 - o **Gravidade 1:** 1 hora

Durante o horário de funcionamento, os Serviços de Apoio são prestados em inglês, francês, italiano, alemão, espanhol e chinês e inglês apenas fora do horário de funcionamento.

- Apoio pró-ativo 24 horas por dia/7 dias por semana

2.5.1. Apoio pró-ativo

O apoio pró-ativo só está incluído no apoio em nuvem 24/7.

A nossa equipa de apoio analisa, em tempo real, os alertas automáticos fornecidos pelo módulo de supervisão integrado nos serviços de Software, de modo a resolver ou encaminhar imediatamente o Incidente para a entidade relevante responsável, assim que for notado pela equipa de apoio.

O âmbito dos alertas depende da configuração da loja e é necessário configurar previamente determinados níveis de monitorização. O Apoio Pró-ativo permite à VusionGroup monitorizar alertas automáticos que podem ser ativados pelos seguintes eventos não exaustivos:

- Ponto(s) de acesso offline;
- Falha nas transmissões;
- Limite de tempo anteriormente definido desde a última inicialização das ESL;
- Limite de tempo previamente definido excedido desde a última integração de ficheiro;
- Ficheiro de back-office vazio;
- Ficheiro de back-office ilegível; e
- Erros no ficheiro de back-office.

Este Apoio pró-ativo é fornecido 24 horas por dia, 7 dias por semana.

3. Descrição do Apoio à CAPTANA Cloud

Os serviços estão disponíveis nos seguintes idiomas: alemão, inglês.

Nível de gravidade	Avaliação da gravidade	Critérios da Captana Cloud	Tempo de resposta	Tempo de resolução
Gravidade 1	Impacto crítico	Não é possível ou é muito limitado o uso produtivo dos Serviços Captana Cloud ou as principais características de desempenho não são cumpridas	2 horas úteis	8 horas úteis
Gravidade 2	Impacto significativo	A funcionalidade principal é garantida, mas um submódulo é, contudo, afetado por um Defeito significativo que impede ou limita significativamente o trabalho com este módulo.		2 dias úteis
Gravidade 3	Baixo impacto	Todos os outros Defeitos.		2 dias úteis

4. Serviços excluídos dos Planos de Apoio

Os seguintes serviços estão expressamente excluídos dos Planos de Apoio:

- Assistência técnica no local para qualquer produto e intervenções no local.
- Reparações de hardware.

Quaisquer serviços específicos solicitados pelo Cliente e não incluídos nos planos de Apoio estarão sujeitos a um orçamento específico.

5. Contactos do Plano de Apoio

Para obter a assistência e o apoio definidos acima como parte do plano de apoio subscrito, os Utilizadores Autorizados do Cliente podem contactar as nossas equipas de apoio através do Portal do Cliente (<https://portal.my.vusion.com/>), por telefone ou e-mail.

Os números de contacto e o e-mail para assistência em diferentes idiomas serão comunicados após a subscrição do plano de Apoio.

6. Procedimento do Plano de Apoio

6.1. Pré-requisitos

Para permitir que a VusionGroup preste serviços de Apoio, o Cliente deve fornecer à VusionGroup todo o equipamento necessário, configurado e operacional, para a reparação remota dos dispositivos IoT (p. ex., acesso VPN ou qualquer outro meio que permita que a SES-imagotag assuma o controlo remotamente).

Antes de enviar a notificação de um Incidente, o Cliente deverá assegurar que os elementos necessários para o normal funcionamento da Solução (por ex., alimentação elétrica, rede de computadores), que não estão abrangidos por este Anexo A, estão operacionais na(s) loja(s) em causa. Se não for este o caso, a VusionGroup não poderá disponibilizar o plano de assistência e Apoio dentro dos prazos estabelecidos neste Anexo A.

A utilização do Plano de Apoio exige que o Cliente esteja presente e disponível para conduzir as consultas necessárias.

6.2. Procedimento de pedido de assistência e interação

6.2.1. Notificação de Incidente

A notificação de um Incidente pelo Cliente deve ser feita através dos acessos disponibilizados. O Cliente deve contar realizar manipulações simples e/ou fornecer informações relevantes, tais como:

- Indicar a proporção aproximada e a localização das ESL afetadas;
- Especificar a frequência do Incidente (sistémico ou não);
- Reiniciar o equipamento; e
- Tentar atualizar uma ou mais ESL.

A informação acima mencionada pode ser necessária para que a VusionGroup trate o pedido de forma adequada. Em caso de informação incompleta ou errada, a VusionGroup reserva-se o direito de prorrogar o prazo para resolver o Incidente.

6.2.2. Confirmação da receção da notificação do Incidente e do pedido de abertura de apoio (designado "Caso")

Dentro do tempo de resposta acordado, a VusionGroup executa o procedimento de abertura de pedido de Incidente transmitido pelo qual a VusionGroup:

- Confirma a receção da notificação do Incidente;
- Emite um número de Caso;
- Confirma que o Incidente será tratado.

6.3. Fim da assistência técnica

Modelo:	20032 Acordo de Serviços de Nuvem V4	14 / 15
Atualização:	PT	
	Junho de 2025	

Considera-se que a VusionGroup concluiu os seus serviços em conformidade com uma das seguintes situações:

- No final da análise, se a VusionGroup detetar que o Incidente não se enquadra no âmbito do Plano de Apoio;
- Após a entrega da solução alternativa e o procedimento de instalação correspondente;
- Após a entrega da solução corretiva e restabelecimento da operação.

Em qualquer caso, o fim da assistência técnica será notificado por e-mail.