

TERMOS E CONDIÇÕES SUPLEMENTARES DO CONTACT PRO

Estes termos e condições suplementares ("o Suplemento") são parte de um contrato para determinados serviços SINCH ("Contrato") entre SINCH e o Cliente e se aplicam exclusivamente ao Contact Pro ("Serviço").

Os termos em maiúsculas são definidos no Glossário a seguir. Os termos em maiúsculas não definidos neste Suplemento terão os significados que lhes são atribuídos nos Termos e Condições Gerais dos Serviços SINCH ("GTC").

1. Serviço. O Serviço inclui recursos que permitem ao Cliente:

- 1.1 fornecer serviços de atendimento de voz e dados, incluindo fila de espera unificada, priorização e encaminhamento de conversas multicanal, que são chamadas telefônicas, e-mail, web chat, vídeo, mensagens SMS, mensagens de mídia social e outros canais de mensagens de conversação conforme e quando disponíveis (os canais conversacionais disponíveis por meio do Serviço podem mudar periodicamente), sessões encaminhadas para um bot, Resposta Interativa de Voz (IVR), ou outros autoatendimentos assistidos digitalmente (cada uma das quais, doravante uma "Conversação"); e
- 1.2 gravar conversas e monitorar as métricas de comunicação e executar análises usando ferramentas de monitoramento e relatórios.

2. Conectividade com o Serviço.

2.1 Conectividade com a Internet: O Cliente deverá acessar e usar o Serviço por meio da conectividade do Cliente à Internet fornecida pelo Provedor de Serviços de Internet terceirizado do Cliente, Provedor de Rede Local ou outro provedor. O Serviço não inclui nenhuma conectividade com a Internet e a SINCH não terá obrigações de qualquer tipo com relação à conectividade do Cliente com a Internet.

2.2 Conectividade PSTN: Se o Cliente decidir usar os serviços de Canal de Voz, ele deverá solicitar e manter uma conexão de tronco SIP (Protocolo de Iniciação de Sessão) entre o fornecedor da Rede Telefônica Pública Comutada (PSTN) do Cliente e o centro de dados SINCH designado. A SINCH fornece o serviço de canal de voz do serviço para o ponto de terminação de rede associado à porta de interface do Cliente do *Session Border Controller* (SBC) no centro de dados SINCH designado.

2.3 Com relação aos itens 2.1 e 2.2, em cada caso, o Cliente será responsável por (i) solicitar e manter tais conexões de um fornecedor terceirizado e (ii) todos os custos associados a tal conexão ou conexões. O Cliente é responsável por quaisquer falhas ou atrasos no Serviço associados à conexão do Cliente, incluindo, sem limitação, quando a largura de banda da conexão do Cliente for insuficiente para suportar seu uso do Serviço.

3. Dados do Cliente

Obrigações/Responsabilidades do Cliente:

3.1 O Cliente deve manter uma política de privacidade em qualquer um de seus sites voltados para o Cliente que detalha como o Cliente lida com os dados enviados por meio de tais sites, e que inclui todas as informações necessárias para informar aos Usuários Finais como o Serviço coleta, armazena, usa, exhibe, compartilha ou transfere os dados de um usuário final.

3.2 O Cliente deve garantir que obtém todos os consentimentos necessários para qualquer gravação ou transcrição de comunicações de acordo com a legislação aplicável.

3.3 Recuperação de Dados do Cliente: Após a expiração ou rescisão do Contrato, a SINCH deve destruir ou de outra forma descartar quaisquer Dados do Cliente em sua posse, a menos que a SINCH (i) receba uma solicitação do Cliente para estender o prazo da Ordem de Serviço conforme permitido nesta, para permitir que o Cliente recupere os Dados do Cliente, ou (ii) receba, no máximo trinta (30) dias antes da data de rescisão do Contrato, uma solicitação por escrito para a entrega ao Cliente do backup então mais recente dos Dados do Cliente. A SINCH envidará esforços comerciais razoáveis para entregar o back-up ao Cliente no prazo de trinta (30) dias após o recebimento de tal

solicitação por escrito, desde que o Cliente tenha, naquele momento, pago todas as taxas e encargos pendentes e devidos na rescisão. O Cliente deverá pagar todas as taxas e despesas razoáveis incorridas pela SINCH ao devolver ou descartar os Dados do Cliente.

4. Termos Adicionais.

4.1 O Serviço inclui a Estrutura de Comunicação Embutida do Contact Pro, que oferece funcionalidades como tratamento de conversas na forma de widgets JavaScript. O Cliente pode incorporar esses widgets às suas próprias custas em qualquer aplicação host HTML5 para utilizar a funcionalidade do Serviço. Os widgets incorporados chamam os widgets JavaScript que residem nos servidores de serviço. Na rescisão ou expiração do Contrato, o Cliente pode manter qualquer interface de usuário desenvolvida usando widgets. Os widgets, no entanto, não estarão disponíveis nos servidores do Serviço uma vez que o Contrato seja rescindido. Como os widgets mencionados acima podem ser incorporados pelo Cliente em qualquer aplicação host HTML5 da maneira que o Cliente achar adequada, eles são excluídos do Acordo de Nível de Serviço.

4.2 Acordo de Nível de Serviço; Disponibilidade do Sistema: (a) Com relação ao Acordo de Nível de Serviço para o Serviço ("SLA") referenciado na Ordem de Serviço, o "SLA de Disponibilidade do Sistema" conforme estabelecido na Seção 1.9 do SLA será 99,92, e não 99,5, no que se refere ao Serviço neste Suplemento. (b) a SINCH deverá manter uma disponibilidade média mensal do sistema com o sistema de produção do Serviço conforme definido no SLA. O único e exclusivo recurso do Cliente para a violação do SLA pela SINCH é a emissão de um crédito no valor descrito no SLA. O Cliente seguirá o procedimento de reivindicação de crédito da SINCH. Quando a validade do crédito do Serviço for confirmada pela SINCH por escrito (através de e-mail autorizado), o Cliente pode aplicar o crédito a uma fatura futura pelo Serviço ou solicitar o reembolso do valor do crédito se nenhuma fatura futura for devida. (c) Se a SINCH não cumprir o SLA (i) por quatro (4) meses consecutivos, (ii) por cinco (5) ou mais meses durante qualquer período de doze (12) meses, ou (iii) em um nível de disponibilidade do sistema de pelo menos 95% para qualquer um (1) mês civil, o Cliente pode rescindir suas assinaturas do Serviço, fornecendo à SINCH um aviso por escrito dentro de trinta (30) dias após a falha.

4.3 Regulamento de Telecomunicações: Ao fornecer o Serviço, a Sinch SINCH pode estar sujeita a certas leis e regulamentos relativos aos serviços de telecomunicações e/ou serviços de comunicações eletrônicas. A SINCH reserva-se o direito de fornecer ao Cliente uma lista de todos os países em que o Cliente não pode usar o Serviço (a "Lista de Países Não Disponíveis") e, em tal caso, o Cliente não deve usar ou acessar o Serviço e não deve permitir Usuários Autorizados ou qualquer outra pessoa para usar ou acessar o Serviço nos países listados na Lista de Países Não Disponíveis.

4.4 Com relação a Lista de Países Indisponíveis, a SINCH deve fornecer o serviço nos países não listados na Lista de Países Indisponíveis, desde que a SINCH seja capaz de manter as licenças, permissões, determinações ministeriais, orientações e declarações necessárias e/ou outras aprovações governamentais. A SINCH terá a liberdade de, a qualquer momento, adicionar ou remover países da Lista de Países Indisponíveis e fornecerá o aviso com a maior antecedência possível em relação à remoção ou adição de qualquer país da Lista de Países Indisponíveis. A SINCH não terá nenhuma obrigação de fornecer o serviço Serviço em um determinado país, sujeito aos termos de Modificação do GTC.

4.5 Usuários Autorizados; Verificação de Uso.

- (a) O Cliente pode ter permissão para que determinados Usuários Autorizados usem o Serviço. O uso é limitado conforme estabelecido na Ordem de Serviço. As credenciais de acesso para tal Serviço não podem ser usadas por mais de um indivíduo, mas podem ser transferidas de um indivíduo para outro se o Usuário Autorizado original não tiver mais permissão para usar tal Serviço. O Cliente é responsável por violações do Contrato causadas por Usuários Autorizados.

4.6 Acesso aos Dados do Cliente. Com relação ao Serviço:

- (a) Durante o Prazo de Assinatura, o Cliente pode acessar seus Dados do Cliente a qualquer momento. O Cliente pode exportar e recuperar seus Dados do Cliente em um formato padrão. A exportação e recuperação podem estar sujeitas a limitações técnicas, caso em que a SINCH e o Cliente encontrarão um método razoável para permitir o acesso do Cliente aos Dados do Cliente.
- (b) Antes que o Prazo de vigência do Contrato expire, o Cliente pode usar quaisquer ferramentas de exportação de autoatendimento da SINCH (se e conforme disponibilizado pela SINCH) para realizar uma exportação final dos Dados do Cliente do Serviço.

- (c) Na rescisão ou expiração do Contrato, a SINCH excluirá os Dados do Cliente restantes nos servidores que hospedam o Serviço, a menos que a lei aplicável exija a retenção. Dados retidos estão sujeitos às disposições de confidencialidade do Contrato.
- (d) No caso de um procedimento legal de terceiros relacionado aos Dados do Cliente, a SINCH cooperará com o Cliente e cumprirá a lei aplicável (ambas às custas do Cliente) com relação ao manuseio dos Dados do Cliente.

Glossário

- 1.1 "**Usuário Autorizado**" significa qualquer indivíduo a quem o Cliente concede autorização de acesso para usar o Serviço que seja um funcionário, agente, contratado ou representante de:
 - (a) Cliente
 - (b) Afiliadas do Cliente ou
 - (c) Parceiros de Negócios do Cliente e de suas Afiliadas.
- 1.2 "**Parceiro de Negócios**" significa uma pessoa jurídica que exige o uso do Serviço em nome e para dar suporte às operações comerciais do Cliente e de suas Afiliadas.
- 1.3 "**Serviços de Consultoria**" significa serviços profissionais, como implementação, configuração, desenvolvimento e treinamento do cliente, realizados por funcionários ou subcontratados da SINCH conforme descrito em qualquer Ordem de Serviço e que são regidos pelo Suplemento ou Contrato para Serviços de Consultoria. Para os fins do Serviço e deste Suplemento, a SINCH, suas Afiliadas e licenciadas possuem todos os direitos de propriedade intelectual e relacionados aos Serviços de Consultoria e considerados protegidos pela Seção "Direitos de Propriedade Intelectual" do GTC.
- 1.4 "**Dados do Cliente**" significa qualquer conteúdo ou dado que os Usuários Autorizados inserem no sistema de produção do Serviço ou que o Cliente gera com o seu uso e armazena no Serviço.
- 1.5 "**Materiais de Serviço**" significa quaisquer materiais fornecidos ou desenvolvidos pela SINCH (de forma independente ou com a cooperação do Cliente) durante a execução em virtude do Contrato, incluindo na entrega de qualquer suporte ou Serviços de Consultoria ao Cliente. Materiais de Serviço não incluem Dados do Cliente, Informações Confidenciais do Cliente ou o Serviço. Para fins do Serviço e deste Suplemento, os Materiais de Serviço são parte da "Documentação Técnica" e constituem as "Informações Confidenciais" da SINCH, conforme definido no GTC.