

TÉRMINOS Y CONDICIONES SUPLEMENTARIAS DEL CONTACT PRO

Estos términos y condiciones suplementarios ("el Suplemento") son parte de un acuerdo para ciertos servicios SINCH ("Acuerdo") entre SINCH y el Cliente y se aplican únicamente al Servicio Contact Pro (el "Servicio").

Los términos en mayúscula se definen en el Glosario a continuación. Los términos en mayúscula no definidos en este Suplemento tendrán los significados que se les atribuyen en los Términos y Condiciones Generales de los Servicios SINCH ("GTC").

1. El Servicio. El Servicio incluye capacidades que permiten al cliente:

- 1.1 Proporcionar servicios de centro de contacto de voz y datos, incluida la puesta en cola unificada, la priorización y el enrutamiento de conversaciones multicanal, que son llamadas telefónicas, correo electrónico, web chat, vídeo, mensajería SMS, mensajería en redes sociales y otros canales de mensajería conversacional como y cuando estén disponibles (los tipos de dichos canales de mensajería conversacional disponibles a través del Servicio pueden cambiar de vez en cuando), sesiones enrutadas a un bot, a una respuesta de voz interactiva (IVR) o a otro autoservicio asistido digitalmente, y tareas (cada una de las cuales, en adelante, es una "Conversación");
- 1.2 Grabar conversaciones y monitorear métricas de comunicación y realizar análisis usando herramientas de monitoreo y generación de informes.

2. Conectividad al Servicio.

2.1 Conectividad a Internet: El Cliente deberá acceder y utilizar el Servicio a través de la conectividad del Cliente a la Internet proporcionada por el Proveedor de servicios de Internet externo del Cliente, el Proveedor de Red de Área Local u otro proveedor. El Servicio no incluye ninguna conectividad a Internet y SINCH no tendrá obligaciones de ningún tipo con respecto a la conectividad a Internet del Cliente.

2.2 Conectividad PSTN: Si el Cliente opta por utilizar los servicios de Canal de Voz, deberá solicitar y mantener una conexión troncal SIP entre el proveedor de la Red Telefónica Pública Conmutada (PSTN) del Cliente y el centro de datos SINCH designado. SINCH proporciona el servicio de canal de voz del servicio al punto de terminación de la red asociado con el puerto de interfaz del cliente del Controlador de Borde de Sesión (SBC) en el centro de datos SINCH designado.

2.3 Con respecto a 2.1 y 2.2, en cada caso, el Cliente será responsable de (i) ordenar y mantener dichas conexiones a un proveedor externo, y (ii) todos los costos asociados con dicha conexión o conexiones. El Cliente es responsable de cualquier falla o demora en el Servicio asociado con la conexión del Cliente, incluido, entre otros, cuando el ancho de banda de la conexión del Cliente es insuficiente para respaldar su uso del Servicio.

3. Datos de los Clientes

Obligaciones/Responsabilidades del Cliente:

3.1 El Cliente mantendrá una política de privacidad en cualquiera de sus Sitios Web orientados al cliente que detalle cómo el Cliente maneja los datos enviados a través de dichos Sitios Web, y que incluye toda la información necesaria para informar a los usuarios finales cómo el Servicio recopila, almacena, usa, muestra, comparte o transfiere datos de un usuario.

3.2 El Cliente se asegurará de obtener todos los consentimientos necesarios para cualquier grabación o transcripción de comunicaciones de acuerdo con la ley aplicable.

3.3 Recuperación de Datos del Cliente: Al expirar o terminar el Acuerdo, SINCH destruirá o eliminará de cualquier otro modo los Datos del Cliente en su poder, a menos que el Cliente solicite a SINCH (i) extender el plazo de la Orden de Servicio según lo permitido en la Orden de Servicio para permitir que el Cliente recupere Datos del Cliente, o (ii) recibe, a más tardar treinta (30) días calendario antes de la fecha de vigencia de la terminación de este Acuerdo, una solicitud por escrito para la entrega al Cliente de la copia de seguridad más reciente de los Datos del Cliente. SINCH hará todos los esfuerzos comerciales razonables para entregar la copia de seguridad al Cliente dentro de los treinta

(30) días calendario posteriores a la recepción de dicha solicitud por escrito, siempre que el Cliente, en ese momento, haya pagado todas las tarifas y cargos pendientes y adeudados al momento de la terminación. El Cliente deberá pagar todas las tarifas y gastos razonables en los que incurra SINCH al devolver o eliminar los Datos del Cliente.

4. Términos Adicionales.

4.1 El Servicio incluye el Marco de Comunicaciones Integradas del Centro de Contacto SINCH, que proporciona funcionalidades como el manejo de conversaciones en forma de widgets en JavaScript. El Cliente puede insertar estos widgets a su propio costo en cualquier aplicación de host HTML5 para utilizar la funcionalidad del Servicio. Los widgets integrados llaman a los widgets JavaScript que residen en los servidores del Servicio. Tras la terminación o vencimiento del Acuerdo, el Cliente puede conservar cualquier interfaz de usuario desarrollada mediante widgets. Sin embargo, los widgets no estarán disponibles en los servidores del Servicio una vez que se termine el Acuerdo. Debido a que el Cliente puede insertar los widgets antes mencionados en cualquier aplicación de host HTML5 de la forma que el Cliente considere conveniente, están excluidos del Acuerdo de Nivel de Servicio.

4.2 Acuerdo de Nivel de Servicio; Disponibilidad del Sistema: (a) Con respecto al Acuerdo de Nivel de Servicio para el Servicio ("SLA") al que se hace referencia en la Orden de Servicio, el "SLA de Disponibilidad del Sistema" como se establece en la Sección 1.9 del SLA será 99.92, y no 99.5, en lo que respecta al Servicio en este Suplemento. (b) Sinch mantendrá una disponibilidad promedio mensual del sistema obtenido del sistema de producción del Servicio como se define en el SLA. El único y exclusivo recurso del Cliente por el incumplimiento del SLA por parte de Sinch es la emisión de un crédito por el monto descrito en el SLA. El Cliente seguirá el procedimiento de reclamación de crédito de Sinch. Cuando Sinch confirma la validez del crédito del servicio por escrito (se permite el correo electrónico), el Cliente puede aplicar el crédito a una factura futura por el Servicio o solicitar un reembolso por el monto del crédito si no se adeuda una factura futura. (c) Si Sinch no cumple con el SLA (i) durante cuatro (4) meses consecutivos, (ii) durante cinco (5) o más meses durante cualquier período de doce (12) meses, o (iii) en un nivel de disponibilidad del sistema de al menos el 95% para cualquier (1) mes, el Cliente puede cancelar sus suscripciones al Servicio proporcionando a Sinch una notificación por escrito dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la falla.

4.3 Regulación de Telecomunicaciones: Al proporcionar el Servicio, SINCH puede estar sujeto a ciertas leyes y regulaciones relacionadas con los servicios de telecomunicaciones y/o servicios de comunicaciones electrónicas. SINCH se reserva el derecho de proporcionar al Cliente una lista de los países en los que el Cliente no puede utilizar el Servicio (la "Lista de Países no Disponibles") y, en tal caso, el Cliente no utilizará ni accederá al Servicio y no permitirá que los Usuarios Autorizados ni otra persona para usar o acceder al Servicio en los países enumerados en la Lista de Países No Disponibles.

4.4 Con respecto a cualquier Lista de Países No Disponibles, SINCH proporcionará el Servicio en países que no figuran en la Lista de Países No Disponibles siempre que SINCH pueda mantener las licencias, permisos, determinaciones ministeriales, instrucciones y declaraciones necesarias y/u otras aprobaciones gubernamentales. SINCH será libre en cualquier momento para agregar o eliminar países de la Lista de Países No Disponibles y proporcionará el aviso con la mayor anticipación posible con respecto a la eliminación o adición de cualquier país de la Lista de Países No Disponibles. SINCH no tendrá la obligación de proporcionar el Servicio en un país o países en particular, sujeto a los términos de Modificación de los GTC.

4.5 Usuarios Autorizados; Verificación de Uso.

- (a) Se le puede permitir al Cliente que ciertos Usuarios Autorizados utilicen el Servicio. El uso se limita a las métricas de uso y los volúmenes en la Orden de Servicio. Las credenciales de acceso para dicho Servicio no pueden ser utilizadas por más de una persona, pero pueden transferirse de una persona a otra si el Usuario Autorizado original ya no tiene permiso para usar dicho Servicio. El Cliente es responsable de los incumplimientos del Acuerdo causados por los Usuarios Autorizados.

4.6 Acceso a los Datos del Cliente. Con respecto al Servicio:

- (a) Durante el Plazo de Suscripción, el Cliente puede acceder a sus Datos del Cliente en cualquier momento. El Cliente puede exportar y recuperar sus Datos del Cliente en un formato estándar. La exportación y la recuperación pueden estar sujetas a limitaciones técnicas, en cuyo caso Sinch y el Cliente encontrarán un método razonable para permitir el acceso del Cliente a los Datos del Cliente.
- (b) Antes de que expire el Plazo de Suscripción, el Cliente puede utilizar cualquier herramienta de exportación de autoservicio de Sinch (si Sinch las pone a disposición) para realizar una exportación final de los Datos del Cliente desde el Servicio.

- (c) Al finalizar o expirar el Acuerdo, Sinch eliminará los Datos del Cliente que permanezcan en los servidores que alojan el Servicio, a menos que la ley aplicable exija su retención. Los datos retenidos están sujetos a las disposiciones de confidencialidad del Acuerdo.
- (d) En el caso de un procedimiento legal de un tercero relacionado con los Datos del Cliente, Sinch cooperará con el Cliente y cumplirá con la ley aplicable (ambos a cargo del Cliente) con respecto al manejo de los Datos del Cliente.

Glosario

- 1.1 "**Usuario Autorizado**" significa cualquier individuo a quien el Cliente otorga autorización de acceso para usar el Servicio que sea un empleado, agente, contratista o representante de cualquiera de los siguientes:
 - (a) Cliente
 - (b) Afiliados del Cliente o
 - (c) Socios Comerciales del Cliente y de las Afiliadas del Cliente.
- 1.2 "**Socio Comercial**" significa una entidad legal que requiere el uso del Servicio en nombre de, y para respaldar, las operaciones comerciales del Cliente y sus Afiliadas.
- 1.3 "**Servicios de Consultoría**" significa servicios profesionales, como implementación, configuración, desarrollo del cliente y capacitación, realizados por los empleados o subcontratistas de Sinch como se describe en cualquier Orden de Servicio y que se rigen por el Suplemento o Acuerdo de Servicios de Consultoría. Para los propósitos del Servicio y este Suplemento, Sinch, sus Afiliadas y licenciantes poseen todos los derechos de propiedad intelectual en y relacionados con los Servicios de Consultoría y se consideran protegidos bajo la Sección "Derechos de Propiedad Intelectual" en los Términos y Condiciones Generales.
- 1.4 "**Datos del Cliente**" significa cualquier contenido o datos que los Usuarios Autorizados ingresan al sistema de producción del Servicio o que el Cliente deriva de su uso y almacena en el Servicio.
- 1.5 "**Materiales de Servicio**" hace referencia a cualquier material proporcionado o desarrollado por Sinch (de forma independiente o con la cooperación del Cliente) en el curso de la ejecución en virtud del Acuerdo, incluida la prestación de cualquier soporte o Servicios de Consultoría al Cliente. Los Materiales de Servicio no incluyen Datos del Cliente, Información Confidencial del Cliente o el Servicio. Para los propósitos del Servicio y este Suplemento, los Materiales del Servicio son parte de la "Documentación" y constituyen la "Información Confidencial" de Sinch según se define cada uno en los Términos y Condiciones Generales.