

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente

Condiciones Especiales de Servicio de Asistente Virtual Inteligente - AVI

GL-V1-2021

Contrato No: _____

Fecha CES: _____

Las que a continuación se describen son las **Condiciones Especiales de Servicios de Asistente Virtual Inteligente AVI -CES-** las cuales hacen parte integral del **Contrato para la Prestación del Servicio de Comunicaciones y Servicios Conexos** suscrito entre las partes, el cual es prestado por VOZY (en adelante el "**Proveedor**") y comercializado por **Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC**, (En adelante **Colombia Telecomunicaciones**).

1. **Descripción y objeto del servicio:** AVI - Asistente Virtual Inteligente combina tecnologías de voz de nivel empresarial impulsadas por la inteligencia artificial para permitir conversaciones automatizadas, inteligentes y contextuales que se perciben casi humanas.

El Servicio Asistente Virtual Inteligente - AVI es prestado por El **Proveedor** quien es el encargado y responsable frente al **CLIENTE** de prestar este servicio y de su correcto funcionamiento en los términos y condiciones de uso. Los términos y condiciones de los Servicios deben ser expresamente aceptadas por el **CLIENTE** de manera previa al inicio de los Servicios, y como evidencia de la aceptación de las mismas, EL **Proveedor** y **Colombia Telecomunicaciones** guardarán el registro correspondiente, en lo que a cada uno concierne. Dicha aceptación es indispensable para la prestación de los Servicios. Su no aceptación conllevará a la no prestación de los Servicios y en consecuencia a la terminación del presente CES. **Colombia Telecomunicaciones** presta los niveles 1 y 2 de soporte, realiza la gestión de facturar y cobrar el servicio.

Modalidades del servicio:

- Notificaciones
- Agendamiento de citas
- Cobranzas
- Calificación de leads

Adicionalmente al diseño e implementación de las modalidades anteriormente mencionadas, el servicio se compone de minutos de integración en los siguientes rangos:

- 1 a 50.000
- 50.001 a 800.000
- 900,001 en adelante

2. **Modalidad del Servicio:** La modalidad del servicio es de un software o plataforma SaaS (Software as a Service), el desarrollo de un dominio pasa por un conjunto de etapas estándar: a) Estrategias; b) Diseño; c) Desarrollo y pruebas de conversación

Las etapas de la implementación de AVI son:

- ✓ Análisis y planeación
- ✓ Diseño y desarrollo del agente (integraciones cuando sea necesario)
- ✓ Pruebas - Lanzamiento - Mantenimiento y reentrenamiento

3. **Modificaciones del Servicio:** El **Cliente** solo podrá solicitar configuración "upgrade" o "downgrade" al componente de minutos. Lo anteriormente mencionado no aplica para las modalidades de (Notificaciones, Agendamiento de citas, cobranzas y/o calificación de leads). Si el **Cliente** desea contratar otro caso de uso (notificaciones, gestión de leads, cobranzas, agendamiento de citas) debe dar de baja el servicio actual y contratar uno nuevo. No aplica la posventa para los servicios profesionales, integración y/o configuración del servicio. El **Cliente** puede solicitar modificaciones al flujo conversacional que no implique un cambio estructural ni el objetivo del mismo. No se pueden realizar modificaciones al servicio para que cambie el objetivo de la conversación.

4. **Plataforma y Reportes.** A través de la PLATAFORMA el **Cliente** podrá consultar todos los datos y reportes de resultados de cada campaña realizada, audios del 100% de las llamadas realizadas, transcripción a texto del 100% de los audios y estadísticas generales de los resultados de las campañas.

El **Cliente** asume la responsabilidad de hacer un uso adecuado de la plataforma, así como por todos los datos que ingrese o maneje a través de la plataforma, por lo que exonera de toda responsabilidad por el uso indebido de los datos ingresados a la plataforma al **Proveedor** y a **Colombia Telecomunicaciones**.

5. **Requisitos Mínimos para funcionamiento del Servicio**

Los siguientes requerimientos son los mínimos necesarios para el correcto funcionamiento de la solución:

- Conectividad a Internet
- Aplicación de Agente: Navegador Web con soporte de tecnología HTML5 y WebRTC.

6. **Obligaciones del Cliente**

- Asignar un solo punto de contacto para coordinar el proyecto.
- Aprobar cada fase e hito (según lo solicitado) antes de que se inicie otra fase o hito.
- La calidad de las bases de datos procesadas, son responsabilidad única y exclusivamente del cliente.
- Asegurar la operación correcta de la conectividad a internet con acceso a los puertos necesarios por la

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente

Condiciones Especiales de Servicio de Asistente Virtual Inteligente - AVI

GL-V1-2021

Contrato No: _____

Fecha CES: _____

- solución en un entorno estable.
- Aceptar que no se efectuará una configuración que no cumpla con los requisitos del producto instalado.
- Destinar los recursos necesarios para configurar la solución y recibir la capacitación necesaria.
- Gestionar los tiempos que correspondan a la integración con servicios/API o cualquier solución solicitada.
- Asegurar la precisión de los datos/información proporcionados.
- Facilitar una lista de personal designado para el proyecto antes de iniciarlo, incluidos el nombre, cargo, responsabilidad, teléfono y correo electrónico, si aplica.

- condiciones fuera de control de EL **Proveedor** incluyendo, sin limitación, un Evento de Fuerza Mayor (como se define más adelante) o de otro modo, cuyo mantenimiento debe realizarse en un Base de emergencia para mantener Disponibilidad Total Programada;
- d) Software o hardware no proporcionado, controlado o autorizado por EL **Proveedor**;
- e) Eventos de Fuerza Mayor
- f) Actos negligentes o deliberados del Cliente o de sus usuarios
- g) El incumplimiento del **Cliente** de implementar cambios comercialmente razonables en el equipo o software recomendado por EL **Proveedor** como esencial para mantener los niveles de servicio.

7. Disponibilidad del servicio

Disponibilidad de AVI: EL **Proveedor** programa un período de mantenimiento diario del sistema, como se define a continuación. EL **Proveedor** puede ocasionalmente tener que interrumpir los servicios fuera de este período de tiempo, incluso con fines de actualización y mantenimiento de la aplicación del Servicio de AVI y el centro de datos del mismo, en cuyo caso éste informará al **Cliente** sobre el tiempo de inactividad programado por correo electrónico. Los Niveles de Servicio provistos bajo este SLA no incluyen los servicios provistos con respecto a los siguientes asuntos:

- I. Cualquier problema causado por modificaciones por parte del **Cliente** al Servicio de AVI no realizado o autorizado por EL **Proveedor**
- II. Cualquier problema resultante de que el Cliente combine o fusione el Servicio de AVI con cualquier hardware o software que no haya sido proporcionado por EL **Proveedor**, o que éste no haya identificado como compatible con el Servicio de AVI. A pesar de todo lo contenido aquí en contrario, las partes acuerdan las siguientes definiciones, términos y condiciones:
- III. "**Tiempo de inactividad permitida**" cualquier momento durante un mes calendario en el cual el **Cliente** no pueda recibir llamadas entrantes o salientes por las siguientes razones:
 - a) Un período de mantenimiento diario programado que ocurre entre las 2:00 am a 6:00 am
 - b) Cualquier mantenimiento fuera del mantenimiento programado diario para el que EL **Proveedor** se esforzará en proporcionar aviso al Cliente al menos 24 horas por adelantado vía correo electrónico
 - c) Un período de mantenimiento de emergencia en el que para que EL **Proveedor** sea requerido proveer mantenimiento como resultado de

8. Definiciones:

Tiempo de inactividad: cualquier momento durante un mes calendario en el que el **Cliente** de AVI no puede realizar conversaciones (recibir llamadas entrantes, hacer llamadas salientes, o interacciones en canales digitales) por treinta (30) minutos continuos o más debido al Servicio de AVI por cualquier motivo que no sea un Tiempo de inactividad permitido.

Cantidad total de intentos de transacción: el número total de solicitudes de API autenticadas por el **Cliente** durante un mes de facturación para una API del servicio de AVI. Los intentos de transacciones totales no incluyen solicitudes de API que devuelven un código de error que se repite continuamente dentro de una ventana de cinco minutos después de que se recibe el primer código de error.

Código de error: significa una indicación de que una operación ha fallado, como un código de estado HTTP en el rango 5xx.

Transacciones fallidas: conjunto de todas las solicitudes a la API del servicio de AVI dentro de los intentos de transacciones totales que devuelven un código de error en el rango 5xx. Los intentos de transacción fallidos no incluyen solicitudes de API que devuelven un código de error que se repite continuamente dentro de una ventana de cinco minutos después de que se recibe el primer código de error.

- 9. Servicio de Soporte.** Como parte del Servicio, **Colombia Telecomunicaciones** facilitará al **Cliente** documentación de apoyo que será entregada vía correo en el momento que se realice el aprovisionamiento del servicio. **Colombia Telecomunicaciones** ofrece en todos sus planes servicio de soporte (nivel 1) a través de la línea 018000910909. Dicha atención será prestada a la persona que haya sido registrada como Contacto Autorizado del **Cliente**, así:

Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios Conexos celebrado entre Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y el Cliente

Condiciones Especiales de Servicio de Asistente Virtual Inteligente - AVI

GL-V1-2021

Contrato No: _____

Fecha CES: _____

En la opción de Autogestión, herramienta que podrá encontrar en la sección de "Mi Movistar Empresas" a través de nuestro sitio seguro www.movistar.co

acumulado en el año no supere el Índice de Precios del Consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior más 5 puntos porcentuales. En todo caso **Colombia Telecomunicaciones** comunicará previamente al **Cliente** el incremento a realizar.

018000940099 018000910909 Inmediato		
	6 horas	10 horas
Analista de atención	de Jefe de servicio corporativo	de Gerente de servicio corporativo

Escrito: cct.empresas.colombia@telefonica.com		
2 días hábiles	3 días hábiles	4 días hábiles
Analista de atención	de Jefe de servicio corporativo	de Gerente de servicio corporativo

11. Terminación Anticipada. Si el **Cliente** da por terminado uno o varios servicios en forma anticipada a la vigencia inicialmente pactada en el FUN o da lugar a que **Colombia Telecomunicaciones** termine el contrato y/o alguno de los servicios, por incumplimiento del **Cliente**, éste deberá pagar a **Colombia Telecomunicaciones** todos los valores que estén pendientes a la fecha de la terminación, así como el monto que faltare del valor total de los servicios y de los subsidios negociados entre las partes (usados o no) en el caso que aplique, de conformidad con lo establecido en el (los) FUN. El valor por pagar por cada servicio terminado anticipadamente será proporcional al tiempo faltante para cumplir la vigencia inicialmente pactada. Si el **Cliente** cancela la solicitud de uno o varios servicios que se encuentren en instalación, éste deberá pagar los montos en los que incurrió **Colombia Telecomunicaciones**.

10. Incremento de Tarifas. Las partes acuerdan, y así lo acepta el **Cliente**, que, durante la vigencia del servicio, **Colombia Telecomunicaciones** podrá modificar en cualquier momento las tarifas del mismo, siempre que el incremento
