

EXOTEL 条件 EXOTEL TERMS

スプリンクラーは、Exotel Voice を提供するために、第三者である Exotel Techom Private Limited (「Exotel」)を利用します。Exotel Voice の利用には、以下の追加条件が適用されます。

Sprinklr uses the third party Exotel Techom Private Limited ("Exotel") to provide Exotel Voice. Use of Exotel Voice is subject to the following additional terms:

- a. Exotel Voice は、「持ち込みキャリア方式 (BYOC)」モデルに基づいて提供されます。
Exotel Voice を使用するためにお客様が購入する通信サービスに関する責任は、お客様が負うものとします。スプリンクラーおよび Exotel は、適用される料金、手数料、税金、課徴金および関税の支払い、または該当サービスに関連する適用法令および規制の遵守を含め、該当サービスについて責任を負いません。
- a. Exotel Voice is being provided under a Bring Your Own Carrier ("BYOC") model. Customer will be responsible for any telecommunications services that it purchases for use with Exotel Voice. Sprinklr and Exotel will not be responsible for such services, including payment of applicable fees, charges, taxes, levies, and duties or compliance with applicable laws and regulations associated with such services.
- b. Exotel Voice の使用は、適用法およびスプリンクラーの適正使用ポリシーに準拠する必要があります。お客様は、Exotel Voice を使用して以下の行為をしてはなりません：(i) 故意または無意識のうちに虚偽または誤解を招く情報を配信、転送、またはアクセス可能にすること、(ii) 嫌がらせ目的のメッセージを送信すること、(iii) 市町村または連邦政府の「Do Not Call (通話拒否)」登録リストに掲載された番号へ意図的に発信する行為、(iv) 詐欺行為または機密データのフィッシングを行うこと、または (v) お客様の身元を偽ること。
- b. Use of Exotel Voice must comply with applicable law and Sprinklr's Acceptable Use Policy. Customer may not use Exotel Voice to (i) knowingly or unknowingly distribute, transit, or cause to be accessible any false or misleading information; (ii) send harassing messages; (iii) knowingly call numbers that have been listed on any municipality or federal "Do Not Call" registry; (iv) engage in fraud or phishing of sensitive data; or (v) misrepresent Customer's identity.
- c. Exotel Voice の利用には追加料金が発生します。お客様は、以下の費用について責任を負うものとします：(a) Exotel Voice の実際の使用に関連する料金、および (b) Exotel Voice の使用に関連する追加料金ならびに関連する税金または規制料。スプリンクラーは、Exotel Voice の実際の使用料（適用料金は変更される可能性があります）および適用される税金を加えた金額を、月次で後払いにてお客様に請求します。これらの請求書は分

割できず、本契約の支払い条件に従って支払われます。Exotel Voice の料金は、Exotel により随時変更される可能性があります、変更はすべて本注文書に適用されます。

- c. Use of Exotel Voice will result in additional fees. Customer shall be responsible for any applicable (a) fees associated with actual usage of Exotel Voice; and (b) surcharges associated with use of Exotel Voice, together with any associated taxes or regulatory charges. Sprinklr shall invoice Customer for the actual fees incurred, at the then current rates for Exotel Voice (which are subject to change) plus any additional taxes, on a monthly basis, in arrears. These invoices cannot be split and will be due pursuant to the payment terms herein. The fees for Exotel Voice are subject to change by Exotel at any time, and any changes will be applicable to this Order Form.
- d. お客様による Exotel Voice の使用は、スプリンクラーの独自の裁量により、使用量および適正利用に関する制限の対象となる場合があります。例えば、該当する注文書で規定されているペーシング比率を超える発信活動等が含まれますが、これに限定されません。このような過剰な使用に対応するためのプロビジョニングや、着信または発信の接続アーキテクチャの変更（例：追加の SIP エージェント/チャンネルなど）には、追加の時間と労力が必要となり、個別に範囲を定めて承認を受ける必要があります。
- d. Customer's use of Exotel Voice is subject to limitations in terms of volume and fair use in Sprinklr's sole discretion. This includes, but is not limited to, for example, dialling activity that exceeds the pacing ratio provided for in the applicable Order Form. Any necessary provisioning to accommodate such excess activity or to modify the connectivity architecture (e.g., additional SIP agents/channels), either inbound or outbound, will require additional time and effort, which must be scoped and approved separately.
- e. Exotel Voice は、該当する注文書に指定された数の承認ユーザーのみがアクセスして使用できます。承認ユーザーアカウントは、お客様が複数の承認ユーザーと共有することはできません。
- e. Exotel Voice may be accessed and used solely by the number of Authorized Users specified in the applicable Order Form. The Authorized User accounts shall not be shared by the Customer with more than one Authorized User.
- f. Exotel は随時変更することができ、変更内容は、本注文書に適用されるものとします。
- f. to change by Exotel at any time, and any changes will be applicable to this Order Form.
- g. Exotel Voice は Exotel が管理するインフラストラクチャ上に展開およびホストされている場合、99.5%の可用性を保証します。以下のいずれかの状況に該当する場合、Exotel Voice は利用不可とみなされます：(i) ライセンスを持つエージェントがログインできない場合、(ii) 着信サービスが機能していない場合、または (iii) 顧客からの通話（予定容量）を完了できない場合（「利用不可時間」）。利用不可時間とは、お客様が Exotel Voice を

利用できなかった分数となり、**Exotel** が利用不可になった日時から計算され、**Exotel Voice** の可用性が回復し、お客様に回復したことが通知された時点で終了します。利用不可時間とは、1 か月間にお客様が **Exotel Voice** を利用できなかった時間の累計となります。

- g. **Exotel Voice service level availability is 99.5% where Exotel Voice is deployed and hosted on Exotel Managed infrastructure. Exotel Voice will be considered as unavailable where (i) licensed agents are not able to log in; (ii) inbound service is not working; or (iii) customer calls (of planned capacity) are not able to terminate ("Unavailable Time"). Unavailable Time consists of the number of minutes Exotel Voice was not available to Customer and is calculated commencing from the date and time Exotel becomes unavailable and ends when Exotel Voice availability has been restored, and the Customer has been notified that it has been restored. Unavailable Time is the accumulated period of the time Exotel Voice was not available to the Customer in a month.**
- h. 以下のいずれかの理由による **Exotel Voice** の利用不可については、利用不可時間とは見なされないものとします：(i) **Exotel Voice** のアップグレードなどによる **Exotel** ネットワークの計画的メンテナンス、(ii) お客様が **Exotel Voice** の新リリースをテストまたは修理のためにアップグレードしないことを選択した場合、または障害のある状態で継続利用している期間中の中断、(iii) お客様がメンテナンスまたは実装のために **Exotel Voice** の新リリースをアップグレードしなかったことによる中断、(iv) サーバー、パーソナルコンピュータ、メディアゲートウェイ、ルーター、**LAN** および **WAN** インフラストラクチャを含むお客様のアプリケーション、機器、設備によって引き起こされる中断、(v) お客様またはお客様に代わり他の第三者が提供する機器、アプリケーション、ソフトウェア、またはその他のテクノロジーの障害による中断、(vi) お客様またはお客様の承認ユーザーの行為または不作為（故意または無意識による不正確な情報の提供を含む）、またはお客様によって引き起こされた停止または中断、(vii) 音声品質に関する問題（**Exotel** に起因しない場合）、(viii) **Exotel** 料金の未払いによる切断、(ix) 不可抗力の結果として生じる問題、または (x) 適用契約条件の違反により **Exotel Voice** サービスが停止されたことによる中断。
- h. **Unavailable Time will not be deemed to have occurred with respect to any unavailability resulting from (i) scheduled maintenance of Exotel's network, like upgrade of Exotel Voice; (ii) interruptions during any period when the Customer elects not to upgrade the new release of Exotel Voice for testing or repair, and/or continues to use Exotel Voice on an impaired basis, (iii) interruption during any period when Customer has not upgraded the new release of Exotel Voice for maintenance or for implementation; (iv) interruption caused by Customer's applications, equipment, facilities, including servers, personal**

computers, media gateway's, router, LAN and WAN Infrastructure; (v) interruptions due to failure of equipment, application, software or any other technology provided by Customer or other third party on behalf of Customer; (vi) acts or omissions of Customer or any Customer Authorized User (including the provision of inaccurate information knowingly or unknowingly), or Customer caused outages or disruptions; (vii) issues with voice quality, unless such issues can be attributed to Exotel; (viii) disconnection/s due to non-payment of Exotel fees; (ix) issues arising as a result of a force majeure event; or (x) interruption resulting from a loss of Exotel Voice services due to violations of the terms of any applicable agreements.

- i. お客様は、Exotel Voice の特徴および機能が、Exotel の独自の裁量により変更される可能性があること、またスプリンクラーが該当する注文書の契約期間終了後に Exotel Voice の更新を行わない場合があることを認識し、承認するものとします。
- i. Customer acknowledges that the features and functions of Exotel Voice may change over time, in Exotel's sole discretion, and that Sprinklr may choose not to renew Exotel Voice at the end of the then current term of the applicable Order Form.