CARBYNE | Redefining Emergency Collaboration

Solución Carbyne Bridge para el SIES-M 2024-2025

Secretaría de Seguridad y Convivencia
Alcaldía de Medellín

Att:
Manuel Villa Mejia
Secretario de Seguridad y Convivencia

28 de agosto, 2024

Blue Skies World Colombia S.A.S.
Calle 80 N 11 – 42, Bogotá, Colombia

Contacto
Teléfono: (601) 6407772
Correo: oficinabogota@bl–sw.com

BSW COLOMBIA

Copyright © BSW COLOMBIA S.A.S. | Este documento contiene información exclusiva que es propiedad absoluta de BSW COLOMBIA S.A.S. Se le entrega este documento al destinatario solo para su uso. Al recibir este documento, el destinatario se compromete a no copiarlo y a no revelarles ninguna parte ni la totalidad de la información aquí contenida a terceros sin el previo consentimiento escrito de BSW COLOMBIA S.A.S.

- CONFIDENCIAL -

Contenido

Contenido 2
Bienvenido a Carbyne 3
Capítulo 1 - Descripción general del sistema 4
1.1. Descripción del sistema 5
1.2. Arquitectura del sistema 7
Capítulo 2 - Solución Carbyne Bridge 8
2.1. Módulo del sistema - Gestión de llamadas 9
2.2. Módulo del sistema - Responder Connect 12
2.3. Modulo del sistema - Events History 13
Capítulo 3 - Transferencia de conocimiento y puesta en marcha 17
3.1. Capacitación en línea 18
3.2. Entrenamiento en sitio 19
3.3. Manuales de usuario 20
Capítulo 4 - Propuesta económica 21
4.1. Precios 22
4.2. Condiciones de la propuesta económica 23
Anexos 25
Anexo 1 – Acuerdo de nivel de servicio y asistencia técnica (ANS) 26
Anexo 2 – Requerimientos para la operación del sistema 36
Anexo 3 – Términos y condiciones 41

Bienvenido a Carbyne

Durante estos tres años de uso del sistema Carbyne, hemos evidenciado el gran impacto que tiene este sobre la atención a casos de emergencia, en diferentes escenarios y por diferentes agencias. En el trascurso del tercer año hemos visto al SIES-M salvando vidas, utilizando el sistema Carbyne. Casos de violencia, alteración del orden público, emergencias médicas, violencia doméstica, desastres naturales, accidentes de tránsito, emergencias ambientales, emergencias sociales, y más, y en todos ellos el SIES-M y sus agencias han logrado conectarse al escenario inmediatamente, entender de manera completa y precisa el panorama operacional, y dar respuesta oportuna y eficiente, ¡y así salvar vidas!

Es por esto por lo que luego de estos tres años de implementación de Carbyne nos complace presentar al centro innovador SIES-M de la ciudad de Medellín la posibilidad de extensión a un servicio más integral y amplio que permitirá a los operadores la gestión de la llamada, incluyendo las capacidades de ubicación en vivo, servicios de transmisión de video e imágenes en vivo, chat silencioso instantáneo, despacho inteligente y muchas más, así como integración con el sistema CAD actualmente en operación. Nuestro objetivo ha sido y sigue siendo que el sistema Carbyne permitirá a la Secretaría de Seguridad y Convivencia un avance tecnológico y operativo importante, que de manera inmediata presentará a los ciudadanos de Medellín una revolución en la atención prestada a ellos en los momentos que más la necesitan, las situaciones de emergencia.

Nos enorgullece la implementación de Carbyne en la ciudad de Medellín. Desde BSW Colombia y Carbyne agradecemos la oportunidad de poder seguir implementado el sistema y ayudar al SIES-M a ser el centro de atención a llamadas de emergencia, más avanzado del país.

Por lo que nos complace presentar esta propuesta técnica-económica de la Solución Carbyne Bridge para el SIES-M para así ofrecer a sus ciudadanos una mayor seguridad y una mejor atención en tiempos de emergencia a través de la tecnología. Quedamos a completa disposición de los diferentes equipos de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, para cualquier necesidad o inquietud.

Carbyne LTD
C.N. 515106409

Amir Elichai
Presidente de la Junta Directiva y CEO
Carbyne Ltd.

BSW COLOMBIA
Blue Skies World Colombia S.A.S
N.I.T 901140525-3

Guy Sandomirsky
Gerente General
BSW Colombia S.A.S

CAPÍTULO 1:
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

1.1. Descripción del sistema

Carbyne es una plataforma tecnológica para la atención a emergencias y seguridad pública, es un software de servicio (SaaS) en la nube. Al utilizar las capacidades patentadas e innovadoras de la nube de Carbyne como el video en vivo, chat instantáneo, ubicación dinámica, gestión de llamadas, despacho inteligente de fuerzas, dispositivos conectados IoT y más, los centros de llamadas de emergencias ahora pueden conectarse completamente a un incidente, y mediante este paquete de información de medios enriquecidos entender y conocer en su totalidad el incidente. Carbyne ayuda a los centros de atención a emergencias a minimizar el tiempo de respuesta y maximizar la eficiencia mediante la ubicación de los recursos en campo y despacho de estos a la situación de emergencia, al tiempo que potencia la forma en que las personas que llaman se comunican con los servicios de emergencia en situaciones de crisis, así como en situaciones que no son de emergencia, y finalmente salvar vidas todos los días.

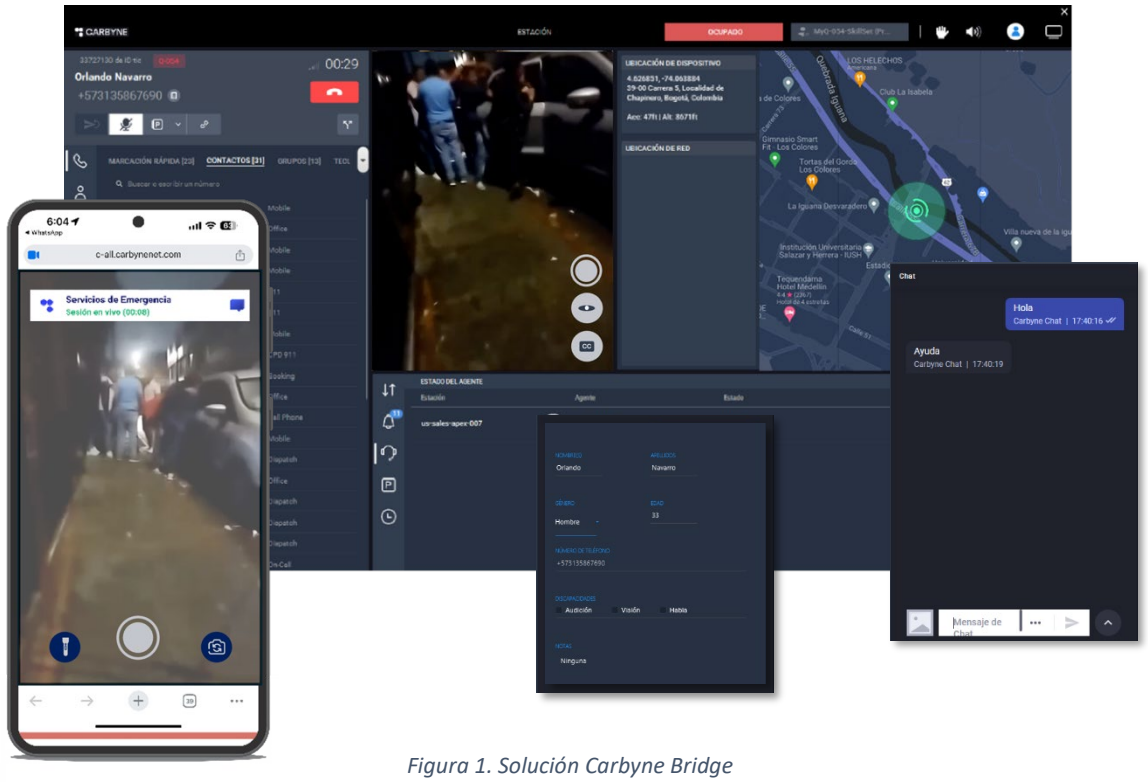


Figura 1. Solución Carbyne Bridge

Carbyne cuenta con una arquitectura diseñada para garantizar a los centros de emergencias confiabilidad y redundancia en sus servicios. Carbyne utiliza múltiples centros de datos en agrupaciones a través de múltiples regiones globales. La infraestructura incluye múltiples instancias, diseñada para disponibilidad inmediata y múltiples zonas de disponibilidad, cada una respaldada por una o más centros de datos físicos. Carbyne por ser una solución nativa en la nube permite que todos los sistemas estén disponibles desde cualquier ubicación con acceso a internet en cualquier parte del mundo.

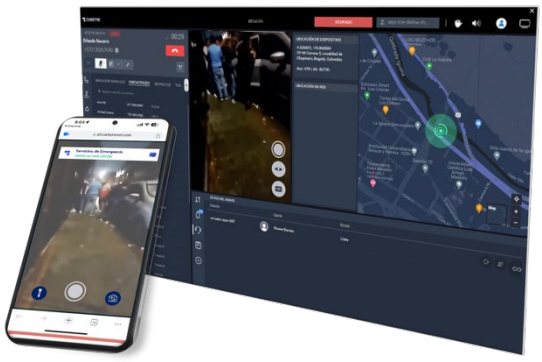


Figura 2. Solución Carbyne Bridge

Carbyne prioriza la confiabilidad y seguridad simultáneamente, es por esto por lo que la seguridad de datos de Carbyne incluye medidas preventivas y de detección para igualar la sensibilidad de los datos apropiadamente. La seguridad avanzada de datos de Carbyne incluye soluciones robustas de seguridad de red, como firewalls, accesos de seguridad, monitoreo de red, que permite mantener la información segura de ataques malware o intrusiones. Igualmente, Carbyne utiliza técnicas de seguridad proactivas para protección de datos en tránsito, y para datos en reposo encriptación de llave y gestión de accesos.

1.2. Arquitectura del sistema

La infraestructura principal de Carbyne está alojada en la nube de AWS. Carbyne utiliza una plataforma de computación en la nube escalable, segura y diseñada para una alta disponibilidad confiable. Es la máxima prioridad de BSW y Carbyne proteger la confidencialidad para la retención de registros, la información de datos y la disponibilidad segura de los sistemas.

La infraestructura de AWS permite a Carbyne ofrecer servicios al cliente final que son rápidos, fiables, altamente disponibles, escalables y seguros. Carbyne ha diseñado esta solución para aprovechar la arquitectura de AWS, para tolerar fallos del sistema o del hardware con un impacto mínimo o ningún impacto en el cliente. Los centros de datos se construyen en función de las zonas de disponibilidad (clusters) en las regiones globales varios, mientras que todos los centros de datos están "activos" y atienden a los clientes; ningún centro de datos es "frío".

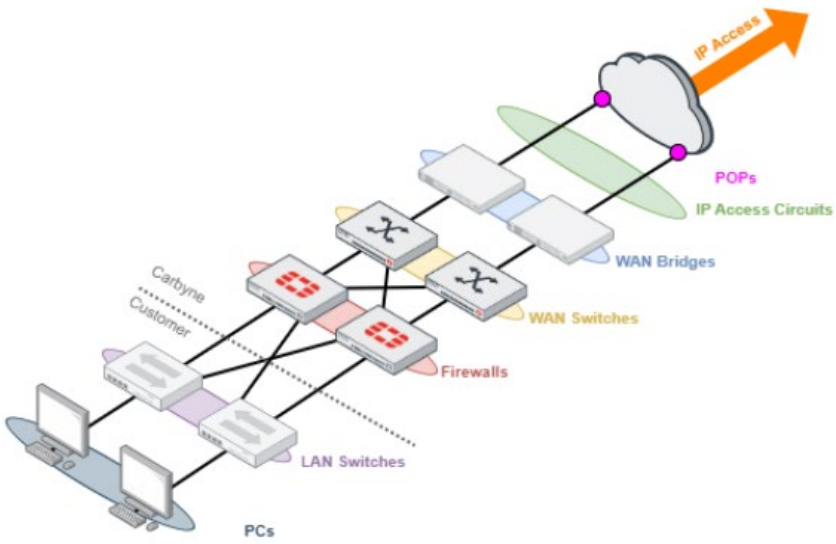


Figura 3. Arquitectura del sistema Carbyne

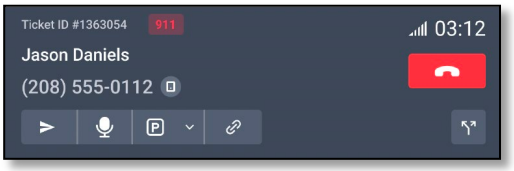
SOLUCIÓN
CARBYNE BRIDGE

2.1. Módulo del sistema - Gestión de llamadas

Carbyne cuenta con un módulo en manejo de llamadas de emergencia intuitiva que unifica todas las herramientas esenciales de gestión de llamadas en una única interfaz de usuario, todo entregado aprovechando la arquitectura segura y nativa de la nube, líder en la industria. Este módulo presenta video patentado de llamadas en vivo, ubicación del llamante, mensajería instantánea silenciosa y mucho más. Entre las capacidades clave tenemos:

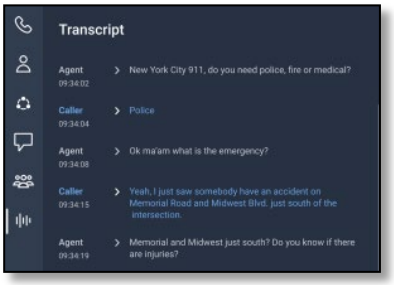
Gestión de llamadas: Gestión completa de llamadas de emergencia y no emergencia que admite numerosas capacidades, entre las que se puede mencionar:

- **Planta telefonica en la nube:** El sistema permite el manejo de una o varias lineas telefonicas, responder a llamadas entrantes, realizar llamadas salientes, pasarlas entre estaciones, manejar linea de espera, filas, prioiridades y demás funciones de una planta telefonica.



- **Grabación de llamadas:** El sistema permite grabar todas las llamadas entrantes y salientes de la linea, de manera digital y sin la necesidad de ninguna acción de parte del operador. Las llamadas grabadas están guardadas en el archivo del sistema, de manera ilimitada.

- **Transcripción:** La transcripción de voz y la traducción del idioma del texto ayudarán a los operadores cuando reciban llamadas de habla diferente al español, de visitantes en la región.



- **Distribución automática de llamadas (ACD):** Tiempos de espera de llamadas reducidos, una resolución de llamadas más rápida y una mayor productividad.

- **Anuncios pregrabados:** Para mantener informados a los llamantes cuando llamen, puede reproducir un anuncio grabado repetidamente hasta que un operador responda la llamada.

- **Análisis avanzado:** Generación de informes, monitoreo y toma de decisiones basados en datos a través del servicio de análisis. Los análisis incluyen el volumen de llamadas, el tiempo de respuesta de llamadas, el tiempo de llamada en cola, las llamadas abandonadas, el rendimiento de los agentes y las estadísticas de tiempo de los agentes.



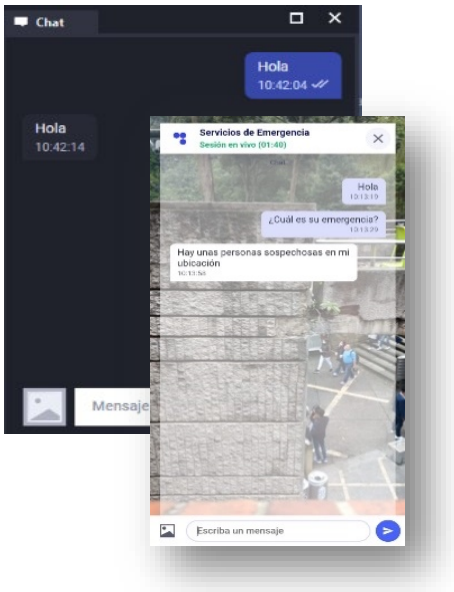
Ubicación automática de la ubicación de la persona que llama: El sistema proporcionará una ubicación instantánea y precisa de las llamadas realizadas a cualquier smartphone. Los operadores pueden ver las ubicaciones en coordenadas precisas y en una vista de mapa o vista por satélite. La función de ubicación dinámica de Carbyne proporciona seguimiento en vivo mientras que las personas que llaman están en movimiento. No se requiere ninguna instalación de aplicación en el teléfono de la persona que llama.



Video en directo desde el sitio de la llamada: El sistema proporciona al operador la transmisión de vídeo en directo desde la cámara del teléfono de la persona que llama. Todos los videos, como los demás datos en la llamada, están siendo grabados a la base de datos. No se requiere ninguna instalación de aplicación en el teléfono de la persona que llama.



Ventana de chat: El chat silencioso (similar a WhatsApp e iMessage sin notificación audible) es una herramienta eficaz para comunicarse con las personas que no pueden comunicarse o están en situaciones comprometedoras. El chat silencioso también permite comunicaciones efectivas con personas sordas o con dificultades auditivas. No se requiere ninguna instalación de aplicación en el teléfono de la persona que llama.



2.2. Módulo del sistema - Responder Connect

Responder Connect permite a los operadores en comunicaciones de emergencia, enviar de manera automática por WhatsApp o SMS un enlace al primer respondiente del caso que se están atendiendo Al compartir este enlace con cualquier otra persona o agente en campo, esta persona o agente se conecta inmediatamente al caso, y visualiza en su dispositivo la ubicación inmediata del incidente y el video en tiempo real desde el incidente. No es necesario que la persona que recibe el enlace tendrá licencia de Carbyne ni cualquier otra aplicación instalada.

Más de una persona o unidad pueden acceder el mismo enlace al tiempo. Responder Connect permite a las unidades de campo o interesados, conocer la situación operacional completa del caso a cuál están asignados, incluyendo la ubicación precisa mientras están en camino al incidente.

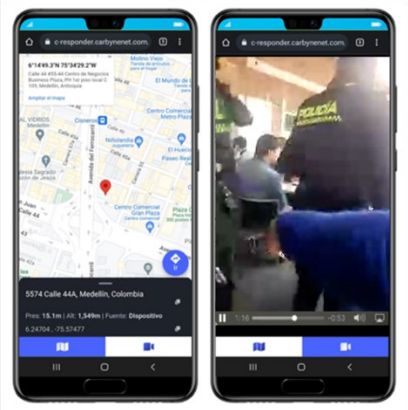


Figura 4. Visualización de evento a través de Carbyne Responder Connect

Responder Connect reduce de manera significativa el tiempo de llegada, ya que genera para el equipo asignado la ruta de navegación ideal al punto de incidente de manera automática y ágil. Ayuda a los equipos de respuesta en campo a entender a perfección el ocurrido, ya que están viendo el video desde el incidente cuando van en camino a ello, e incluso permite compartir incidentes importantes con los directores, para que estén supervisando la atención en tiempo real, desde cualquier despacho o ubicación.

Responder Connect revoluciona la atención a los casos de emergencia, en el sentido qué sin necesidad de dispositivos o sistemas adicionales, amplia el impacto operacional de Carbyne, no solo desde ciudadano a línea de atención, sino completa el ciclo operacional: ciudadano a línea de atención a equipo de respuesta inmediata en el campo.

2.3. Modulo del sistema - Events History

El sistema cuenta con un módulo de Historial de Eventos que almacena la historia completa de cada incidente gestionado por la línea de atención. El Historial de Eventos proporciona una herramienta para analizar incidentes y eventos, y guardar evidencias digitales. “Events History” permite fácil generación de reportes personalizados sobre los incidentes.

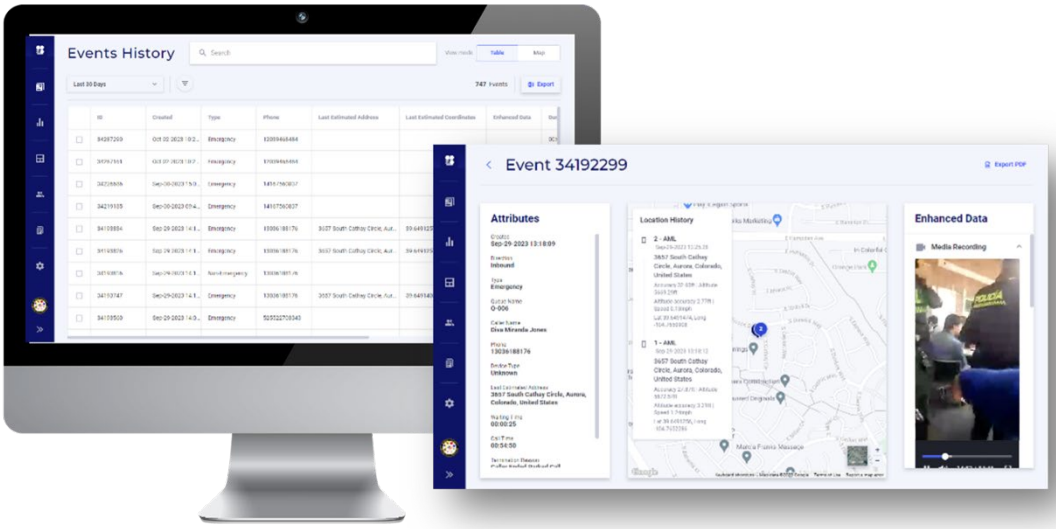


Figura 5. Interfaz de usuario de Archivo de incidentes Events History

Algunas características del Historial de Evento se presentan a continuación:

I. Información de la llamada (no se limita a estos elementos): Número de llamada, Hora de la llamada, Duración de la llamada, Números de ticket del incidente.

II. Ubicación de eventos/incidentes (una descripción general del movimiento que se actualiza aproximadamente cada 10 segundos, lo cual es extremadamente valioso cuando la persona que llama está en movimiento y requiere asistencia).

III. Vídeo e imágenes desde la galería del celular del llamante (si corresponde).

IV. Diálogo de chat completo con iconos de recibo confirmado.

V. Todo el audio de la llamada, así como su transcripción.

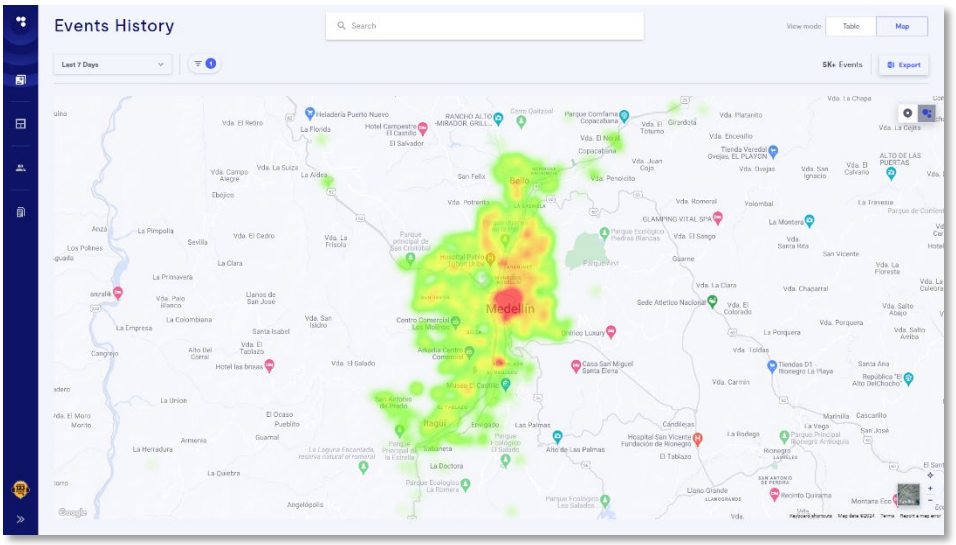


Figura 6. Vista de mapa de calor en la Interfaz de usuario de Archivo de incidentes Events History

Además de la información completa sobre incidentes, Carbyne permite:

I. Acceder a toda la información desde un explorador sin necesidad de instalación local.

II. El Historial de Eventos es personalizable para agregar descripciones o comentarios cuando sea necesario (acciones auditables que muestran quién agregó información y cuándo). Proporciona opciones de visualización de mapas y listas claras, fáciles de usar y configurables, como mapas de calor que permiten a los centros de llamadas de emergencia, a las agencias de gestión de emergencias y las autoridades competentes la oportunidad de pronosticar recursos de forma proactiva.

III. Los registros se almacenarán con redundancia y encriptación dentro de la nube. Solo el personal autorizado tendrá acceso a estos registros y las credenciales serán controladas exclusivamente por las personas responsables de esto. El registro de eventos se mostrará mediante filtros configurables para proporcionar informes ya sea por listas y/o múltiples vistas de mapas para brindar conocimiento de la situación y del dominio para cualquier nivel de agencia para el cual el centro otorga permisos.

IV. El Historial de Eventos permite la generación de informes, el monitoreo y la toma de decisiones basados en datos a través del servicio de Analíticas. Los análisis incluyen el volumen de llamadas, el tiempo de respuesta de llamadas, el tiempo de llamada en cola, las llamadas abandonadas, el rendimiento de los agentes y las estadísticas de tiempo de los agentes. Estos datos se pueden visualizar en gráficos circulares, gráficos de barras y tablas por cola cuando corresponda.



Figura 7. Interfaz de analíticas del sistema de Archivo de incidentes Events History

V. Un Wallboard que incluye:

i. Los estados de cola de las llamadas: Que incluye datos sobre las llamadas en espera y los destinatarios de las llamadas. Métricas de las llamadas en espera, incluida la llamada con la espera más larga.

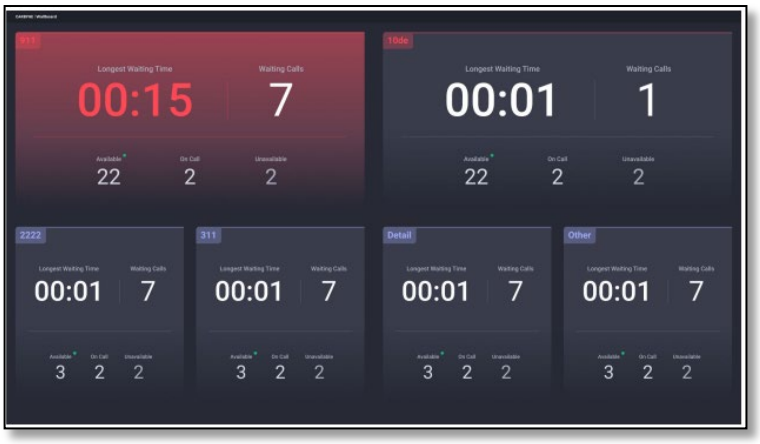


Figura 8. Visualización de estado de cola de las llamadas

ii. Mapa de puestos: Visualización virtual de las estaciones físicas en el centro de atención a llamadas, con indicadores de estado del operador / estación, incluso si quien esta en una llamada necesita o solicita asistencia o problemas de red.



Figura 9. Visualización de mapa de puestos.

iii. Tableros de video: Con la visualización de todos los videos de las llamadas en curso en el momento.

CAPÍTULO 3:
TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y PUESTA EN MARCHA

3.1. Capacitación en línea

Carbyne cuenta con una plataforma de formación y capacitación bajo demanda diseñada específicamente para operadores de comunicaciones de emergencia. A través de esta plataforma se eleva el estándar de la industria en materia de capacitación y brinda flexibilidad para que los operadores puedan mejoren sus habilidades en sus propios términos y a su ritmo preferido.

Mediante correo electrónico se solicita obtener los nombres y correos del personal que tomará los cursos, así como una carta descriptiva de cada uno de los cursos, además de instrucciones de acceso y cambio de contraseña.

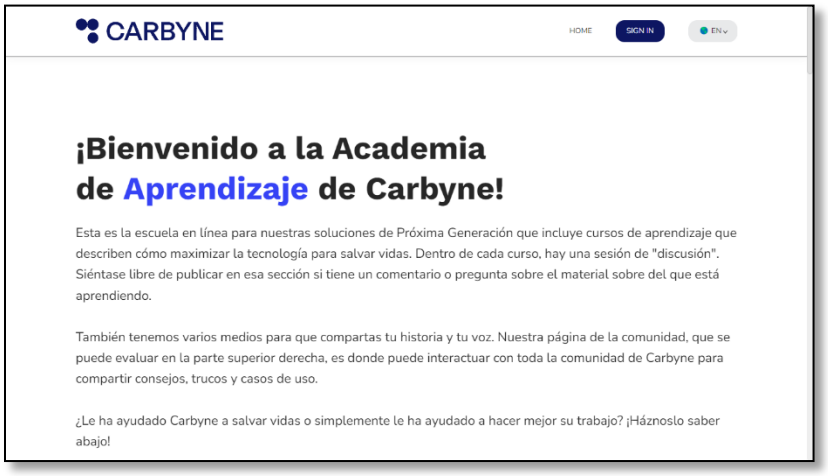


Figura 10. Plataforma de aprendiza en línea

La plataforma cuenta con cursos fundamentales y avanzados. Todos con video, audio y preguntas durante el curso. Se puede tomar cuando se determine. Certificación para cada personal o quien tome el curso con vigencia de 6 meses a partir de la finalización con un mínimo para aprobar de 70 puntos de 100.

3.2. Entrenamiento en sitio

Carbyne cuenta con un equipo de soporte dedicado, para formación de incorporación, capacitación para nuevos operadores, y entrenamiento basado en modelo en sitio.

Carbyne pensando en el cliente, realiza un acompañamiento en sitio por parte de un ingeniero de soporte para apoyar la toma de decisiones basado en una perspectiva centrada en las necesidades de los usuarios de nuestras soluciones.



Figura 11. Equipo de soporte técnico en sitio durante entrenamientos.

Carbyne estará disponible siempre para revisión y realización de capacitación en cualquier momento. Un ingeniero de soporte estará en sitio para garantizar que todos los operadores sepan el uso de nuestra solución.

3.3. Manuales de usuario

Carbyne cuenta con diferentes manuales de uso del sistema y a la medida de acuerdo con las necesidades de la Secretaría de Seguridad y Convivencia. Se incluyen manuales de operador, administrador y otros necesarios para el correcto uso de nuestra solución.





CAPÍTULO 4:
OFERTA COMERCIAL

4.1. Precios

4.1.1. Precios y despliegue

Los siguientes precios representan un descuento especial para la Secretaría de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía de Medellín:

Ítem	Descripción	Cantidad	Importe total	Plazo de entrega
Licenciamiento ***Carbyne Bridge***	**1.1- Capacidades plataforma centro de emergencias**	95	$ 8.397.117.108	7 días
	Ubicación automática de la ubicación de la persona que llama			
	Video en vivo desde el incidente			
	Chat silencioso			
	Envío ilimitado de SMS y WhatsApp			
	Control Center con panel de administrador e Historial de eventos			
	Responder Connect con envió ilimitado de enlaces “Conexión de agentes en campo” vía SMS y WhatsApp			
	1.2- Capacidades para gestión de llamadas y adicionales	95	$ 5.598.078.072	60 días
	Manejo de llamadas con planta telefónica en nube con envío ilimitado de SMS y WhatsApp			
	Grabación y almacenamiento en nube de las llamadas (Audio y Video)			
	Transcripción simultanea automática de las llamadas			
	Analítica avanzada de las llamadas, estadísticas y tendencias			
	Mapa dinámico del centro de atención de llamadas, con estado actual de los operadores, estadísticas de llamadas y estado actual de la cola de llamadas			
	Tablero de video con la visualización de todos los videos de las llamadas en curso en el momento			
	Interfaz unificada e integral para la operación - Bridge.			
Configuración, instalación y almacenamiento	Ejecución y desarrollo de las actividades de configuración e instalación.	1	Incluido	-
	Implementación para asegurar un despliegue con redundancia y que garantice la operación óptima del sistema.			
	Curso en línea para los operadores.			
	Almacenamiento ilimitado en la nube y respaldos trimestrales.			
	Según ANS.			
	Carbyne habilitará API y soporte a integración con “ICAD”			
Total, proyecto			**$13.995.195.180**	

4.1.2. Vigencia de las licencias

Las licencias ofertadas tendrán vigencia por un periodo de doce (12) meses.

4.2. Condiciones de la propuesta económica

4.1.3. Plazo de entrega

Primera entrega: Capacidades plataforma centro de emergencias en un plazo de siete (7) días contados a partir de la firma del acta de inicio.

Segunda entrega: Capacidades para gestión de llamadas y adicionales en un plazo de sesenta (60) días calendario contados a partir de la firma el acta de inicio siempre y cuando el cliente haya facilitado los requerimientos para la operación descrito en el Anexo 2.

4.1.4. Condiciones de pago

Se facturará el total del proyecto en dos pagos, de acuerdo con lo siguiente:

- Primer pago: Contra entrega de Capacidades plataforma centro de emergencias.
- Segundo pago: Contra entrega de Capacidades para gestión de llamadas y adicionales.

4.1.5. Impuestos, tasas y retenciones

Los precios contenidos en esta propuesta incluyen todos los impuestos, tasas y contribuciones aplicables por parte del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

El servicio ofertado es un “SaaS, servicio de computación en la nube” y se encuentra exento del IVA de acuerdo con lo establecido en el numeral 21 del articulo 476 del Estatuto Tributario (E.T.) que establece que los servicios de computación en la nube (cloud computing) se encuentran excluidos del impuesto sobre las ventas.

4.1.6. Vigencia de la oferta

Vigente hasta 31 de agosto de 2024. La propuesta es exclusiva y no puede ser transferida. La propuesta incluye un descuento especial valido hasta esta fecha.

4.1.7. TRM

Los precios están presentados en pesos colombianos y están basados en el TRM.

4.1.8. Presentado por:

Guy Sandomirsky
Representante Legal
Blue Skies World Colombia S.A.S.

ANEXOS

Anexo 1 – Acuerdo de nivel de servicio y asistencia técnica (ANS)

Definiciones

Término	Definición
Servicios SaaS	La aplicación, software y el software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) relacionado, alojamiento, mantenimiento o servicios de asistencia técnica que Carbyne pone a disposición para que el cliente acceda y utilice en forma remota.
Servicios	Los servicios prestados o que se deben prestar por parte de o mediante Carbyne, entre los que se incluye los servicios SaaS y los servicios profesionales.
Software	La versión del código objeto del software informático de Carbyne y todas las actualizaciones que Carbyne ponga a disposición para un cliente en virtud de su acuerdo con Carbyne.
Descripción del trabajo	Plan de trabajo detallado que describe los servicios profesionales (como los servicios de instalación e integración) que las partes acuerden por escrito.
Componentes integrados de terceros	Un componente de los servicios SaaS que lo entregan terceros y se integra en la plataforma de Carbyne, entre lo que se incluye el software y el hardware. Un ejemplo de tal componente es Google Maps.
Integración con interfaces externas	Un componente de hardware o software que no pertenece a Carbyne y exige que Carbyne escriba un código o haga una conexión física para que producto funcione.
Indicador de rendimiento clave	Un indicador de rendimiento medido al que se le hace seguimiento y se informa conjuntamente con este documento (ej., tiempo de inactividad, disponibilidad).
Parches rápidos	Parche de software, versión de software, archivo o script que facilita Carbyne para solucionar una falla urgente que no tiene el ciclo de divulgación de la versión del software habitual.
Tiempo de inactividad programado del producto integrado	Un periodo programado y previamente anunciado de no disponibilidad de un componente integrado de terceros que forme parte de la plataforma de Carbyne.
Tiempo de inactividad no programado del producto integrado	Un tiempo de inactividad ni programado de un componente integrado de terceros.
NOC	Centro de operaciones de red (Network Operations Center, NOC por sus siglas en inglés).

Disponibilidad del servicio y del sistema

Carbyne ofrece asistencia técnica a sus clientes durante el "Periodo de mantenimiento y asistencia técnica", periodo durante el cual el cliente adquirió los Servicios de mantenimiento y asistencia técnica a Carbyne según lo especificó en una orden de compra válida o en otro contrato válido que esté debidamente firmado por Carbyne. Los servicios de mantenimiento y asistencia técnica que se describen en el presente corresponden a los clientes que tengan un problema que haga que el producto no funcione como se detalla en la Descripción del sistema.

Informe

Carbyne opera las 24 horas, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, el Centro de operaciones de red (Network Operations Center, NOC por sus siglas en inglés), cuyo personal controla que el sistema esté en condiciones, lo que incluye:

- Servicios e infraestructura en la nube;
- Software instalado en la sede del cliente;
- Servicios de plataformas de terceros integrados con la solución de Carbyne.

El NOC de Carbyne despacha y emite alertas a los equipos de asistencia técnica en un modo ininterrumpido para acelerar los tiempos de respuesta y la recuperación de una región importante con procedimientos de alerta y de intensificación las 24 horas con el fin de que se cumpla el SLA.

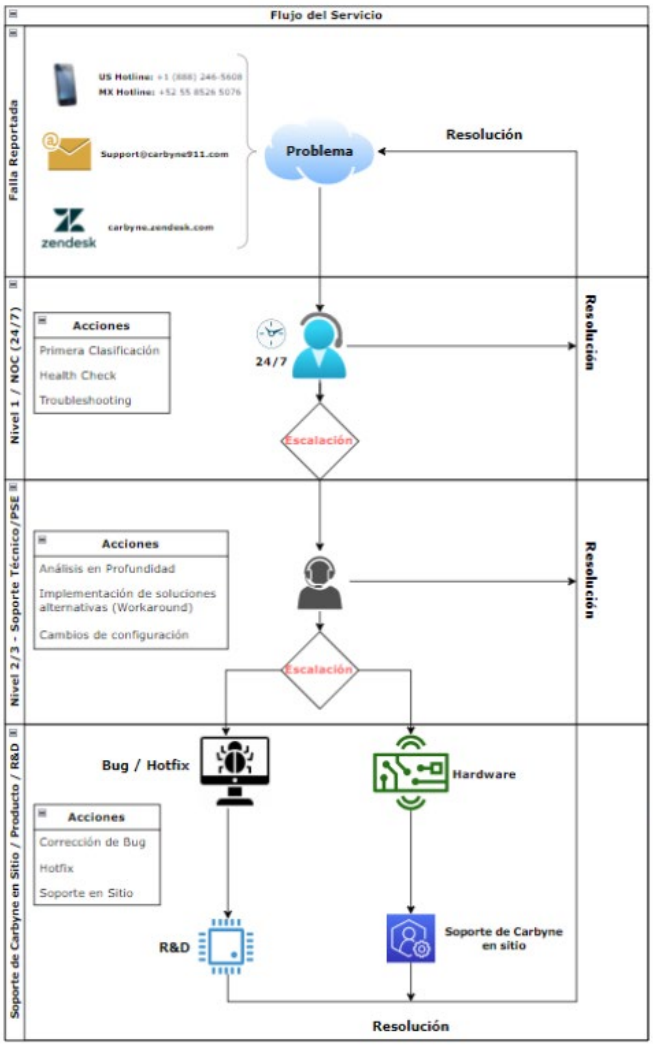
Los clientes tendrán acceso a un sistema de notificación Zendesk en línea para abrir, actualizar, ver el estado y solicitar el cierre del formulario por problemas de mantenimiento. Además, se pone a disposición una línea gratuita línea gratuita para informar problemas de mantenimiento. Se puede informar todo nivel de problemas por teléfono, correo electrónico (support@carbyne.com), o por el sistema en línea. El NOC mantendrá al cliente y a los organismos reguladores informados del estado de la reparación en forma periódica hasta que se cierre el formulario.

Flujo de atención

El equipo del NOC opera el triaje inicial (Nivel 1). El ingeniero de turno solucionará el problema según las pautas y herramientas para resolver el inconveniente, responder preguntas y restaurar el sistema a su estado de funcionalidad plena.

El ingeniero del NOC reunirá toda la información posible del cliente para comprender si se necesita una intensificación inmediata para evitar una demora en la restauración del servicio. En caso de que el inconveniente coincida con las responsabilidades del NOC, el ingeniero del NOC comenzará a investigar el caso para resolver el problema o intensificarlo a niveles superiores.

El equipo del NOC colaborará con el nivel siguiente nivel de asistencia técnica (Nivel 2) para resolver el problema, según las responsabilidades definidas para ese nivel. Es posible que se produzca una intensificación adicional, hasta que se proporcione una resolución completa o una solución alternativa posible según el flujo de la intensificación descrito a continuación:





Indicador de rendimiento de la disponibilidad del servicio

Carbyne utiliza servicios de software en línea como parte de su solución para ofrecer una plataforma de comunicación en tiempo real para los clientes.

Las aplicaciones secundarias de Carbyne, basadas en los servicios Amazon Web Services (AWS), se despliegan en las distintas zonas de disponibilidad de los en la misma región y están diseñados para ofrecer una plataforma SaaS redundante con un tiempo de degradación de servicio mínimo (en lo sucesivo, el "Sistema de Carbyne").

Los KPI de disponibilidad de Carbyne como parte del presente SLA consisten en que, durante un mes calendario de un Periodo de uso habitual, las capacidades centrales de Carbyne estarán operativas como mínimo:

- Carbyne– 99.99 % (4 minutos y 22 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para el tiempo de la capacidad de control de llamadas por voz y 99.95 % (21 minutos y 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para grabaciones de audio;
- Analytics – 99.5 % (3 horas, 37 minutos y 21 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para el tiempo de presentación de análisis del control de llamadas;
- Carbyne Connect – 99.95 % (21 minutos y 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) para capacidades de internet de las cosas (IoT).

Los KPI anteriores excluyen el mantenimiento programado de los servidores SaaS de Carbyne o de las aplicaciones del lado del cliente, (consulte "Tiempo de inactividad programado"); no obstante, Carbyne no será responsable del tiempo de inactividad en virtud de esta sección causado por las integraciones de terceros (como el uso por parte del cliente de los servicios SaaS con sus propias aplicaciones, software y equipos) sobre los que Carbyne no tiene control o los Componentes integrados de terceros, y dicho tiempo de inactividad de Terceros no contará para los niveles de servicio comprometidos en el presente documento y según se describe en la sección 3.2.5.

Disponibilidad del sistema y tiempo de inactividad programado

"Mantenimiento planificado" hace referencia al tiempo de inactividad programado que inicia el departamento de Operaciones e investigación y desarrollo (R&D) Carbyne.

a. El mantenimiento programado puede panificarse por motivos como los siguientes:
    i. actualizar o instalar componentes del software (que en general se hace sin consecuencias en el servicio para los usuarios finales);
    ii. procedimientos de mantenimiento que se requieren para mantener el sistema;
    iii. cambios en la configuración de la base de datos o los servicios en la nube.
b. Se enviará con al menos dos días hábiles de anticipación un aviso sobre el tiempo de inactividad:
    i. por correo electrónico a los clientes registrados en el portal de asistencia técnica de Carbyne;
    ii. mediante una publicación en el portal de asistencia técnica de Carbyne en el tablero de mensajes correspondiente.
c. Carbyne no superará los 4 minutos con 22 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario (KPI de 99.99 % del SLA) para el Servicio de control de llamadas (CCS) en un periodo de 30 días calendario durante un tiempo de inactividad programado.

d. Carbyne no superará los sesenta (60) minutos de tiempo de inactividad programado para alguna de las capacidades principales de Carbyne en un periodo de 30 días consecutivos.
e. Carbyne enviará un aviso de inmediato en cuanto tenga conocimiento de un tiempo de inactividad no programado real o potencial de los sistemas de Carbyne, así como de las actualizaciones periódicas continuas durante el tiempo de inactividad no programado con respecto al avance de Carbyne en la resolución de una falta de disponibilidad y el plazo estimado en el que el sistema estará disponible.
f. Se define como "Falta de disponibilidad del servicio" como el porcentaje en segundos por mes durante el cual las capacidades principales de Carbyne correspondientes (según se definen en la sección 3.2.3, "Indicador de rendimiento de la disponibilidad del servicio") tengan una completa falta general de disponibilidad del servicio para que los clientes la usen, siempre que la falta de disponibilidad del sistema que manejan las capacidades principales de Carbyne no incluyan una falta de disponibilidad que pueda atribuirse a lo siguiente: (a) el tiempo de inactividad programado de Carbyne para el mantenimiento (ya sea por parte de Carbyne, un proveedor o un servicio de terceros); (b) actos u omisiones de un cliente; (c) tiempo de inactividad del servidor relacionado con problemas de conectividad que resulten del acceso administrador por terceros a los servidores de Carbyne o problemas de la red interna del cliente; (d) defectos o errores en las Aplicaciones o el Software provocados por un usuario PSAP de una ciudad, condado o empresa, o un empleado, agente o contratista independiente de la ciudad, condado o empresa; o (e) alguna otra causa que supere el control razonable de Carbyne, entre lo que se incluye a los que causen servicios de datos de terceros sobre los que Carbyne no tenga control (ej., el proveedor de servicios de internet del cliente), los componentes de terceros o un hecho fortuito. El cliente tendrá la responsabilidad de avisar de inmediato a Carbyne de todos los accesos relacionados que administren terceros y los problemas de red internos o externos (ej., el proveedor de servicios de internet) que surjan.

Disponibilidad del sistema con integraciones de terceros

a. Niveles de servicios para el software integrado de terceros. Sin perjuicio de una manifestación en contrario en el presente documento o en otro, Carbyne tendrá la responsabilidad de todo tiempo de inactividad que se relacione con sus sistemas en la nube o de terminales o del Software de terceros integrado (según se define a continuación) que esté provocado por el Software de terceros integrado exclusivamente en la medida en que se detalla en esta sección.

b. Tipos de integraciones de terceros: La Descripción del trabajo de Carbyne detallará las especificaciones de un servicio de integración o implementación que lleve a cabo Carbyne en el alcance de los Servicios profesionales. Toda integración que no esté incluida en dicha descripción (consulte “Integración con interfaces externas”) quedará excluida del compromiso del presente SLA según se detalla en la sección c a continuación.

c. Durante el Periodo de uso habitual, el Software de terceros integrado consiste en la incorporación de datos externos a la plataforma de Carbyne mediante una Interfaz de un programa de aplicación (API) y estará en operaciones al menos en un 99.95 % (21 minutos con 54 segundos de tiempo de inactividad en un mes calendario) durante el periodo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año, lo que excluye un mantenimiento programado de dicho Software de terceros integrado, independientemente de que lo programe Carbyne o el proveedor de terceros (en lo sucesivo, el "Tiempo de inactividad programado del producto integrado"). Carbyne acepta que programará un Tiempo de inactividad programado del producto integrado los días con tráfico mínimo siempre que sea razonablemente posible. Carbyne hará todo lo comercial y razonablemente posible para no programar más de sesenta (60) minutos de Tiempo de inactividad programado del producto integrado en un periodo de 30 días consecutivos.
d. Tiempo de inactividad no programado: Carbyne enviará a los clientes un aviso inmediato al punto de contacto detallado en el contrato en cuanto tenga conocimiento de una falta de disponibilidad real o potencial de un producto integrado que no sea un Tiempo de inactividad programado del producto integrado (en lo sucesivo, el “Tiempo de inactividad no programado del producto integrado”), como así también actualizaciones continuas periódicas durante el Tiempo de inactividad no programado del producto integrado con respecto a la evolución de la resolución de la falta de disponibilidad y el plazo estimado en el cual el producto estará disponible.
e. Responsabilidades de actualizaciones planificadas o actualizaciones para los sistemas que sean responsabilidad del cliente (consulte “Integración con interfaces externas'). El cliente dará aviso de inmediato a Carbyne, el que en ningún caso será con menos de treinta (30) días de anticipación, de toda actualización planificada por un proveedor de terceros o software integrado en la plataforma de Carbyne del que Carbyne no tenga control como, por ejemplo, cortes de energía, conexión ISP, conexión IP o LAN o mantenimiento PBX, mejoras o actualizaciones informáticas relacionadas con el software o el hardware. Tales tiempos de inactividad no se encuentran en el alcance de los niveles de servicios comprometidos en el presente.

Mejoras de software

Carbyne pondrá a disposición nuevas mejoras, sin costo adicional, para el software y los servicios durante el Periodo de mantenimiento y asistencia técnica. Estas mejoras generalmente incluyen versiones de reciente lanzamiento y "parches rápidos", pero podrían excluir nuevas funciones que tengan licencia o se adquieran por separado.

Las fechas de las mejoras las anunciará el Gerente de logros para clientes (Customer Success Manager; CSM, por sus siglas en inglés) por correo electrónico. El manual del usuario, las notas de la versión y la información adicional pertinente se publicarán en el portal de asistencia técnica de Carbyne

Productos y versiones con asistencia técnica

Los servicios de mantenimiento y asistencia técnica se prestarán únicamente con respecto a las versiones de los productos y las funciones a que los generalmente Carbyne preste asistencia.

El mantenimiento y la asistencia técnica no cubrirá ni se prestará para solucionar los errores causados por cambios, alteraciones o modificaciones de un producto que el cliente o terceros lleven a cabo sin el consentimiento por escrito de Carbyne, o bien los errores causados por el uso del producto de manera tal que infrinja el Acuerdo de licencia de Carbyne (o el acuerdo vigente entre el cliente y Carbyne) o que sea contrario a las instrucciones dadas por Carbyne.

Carbyne prestará asistencia técnica a la versión actual y anterior (n–1) de sus productos, tal como se describe en este SLA. Las versiones anteriores recibirán asistencia técnica en función de un esfuerzo razonable y solamente para las fallas críticas.

Definiciones adicionales

El "tiempo de inactividad" con respecto a un momento en el que la capacidad de control de llamadas de voz de Carbyne, que se encuentra en la nube (consulte "SaaS" en la sección "Definiciones") no está accesible ni disponible para el cliente por motivos que no sean aquellos que surjan directa o indirectamente de una exclusión de un SLA que se menciona en las secciones 3.1.4 y 3.1.5.

Para evitar dudas, el rendimiento lento no constituye una falta de accesibilidad o disponibilidad y no se considera tiempo de inactividad, a menos que exista una pérdida total de la capacidad de control de llamada de voz de Carbyne en todas las posiciones de Carbyne para ejecutar todas las acciones de control de llamadas con el fin de constituir una pérdida total del servicio, en cuyo caso será a exclusivo criterio de Carbyne. La pérdida de servicio simultánea en todas las posiciones de Carbyne se define como un evento de tiempo de inactividad.

Al final de cada mes, Carbyne suma todos los "periodos de inactividad" para calcular el "periodo de inactividad" total mensual (en el caso de que se detectara alguno).

Se ofrecerán créditos del servicio solo a un cliente que haya adquirido, pagado los servicios de Carbyne, firmado un acuerdo válido con Carbyne y cumplido con el proceso anterior para solicitar créditos del servicio. Bajo ninguna circunstancia las referencias a una plataforma que el cliente no haya adquirido, suscripto o firmado un Acuerdo con Carbyne se interpretarán como un derecho del cliente a utilizar tal Aplicación

Procedimiento de asistencia técnica

Comunicación

a. Las comunicaciones con el área de asistencia técnica de Carbyne será por correo electrónico, por formulario en línea o bien por teléfono las 24 horas, los 7 días de la semana. Todos los métodos y detalles de contacto se publicarán en el sitio web oficial de Carbyne.

b. El idioma oficial para todas las comunicaciones relacionadas con mantenimiento y asistencia técnica será el idioma inglés, a menos que se establezca lo contrario para determinados clientes.

Clasificación de los tickets (niveles de gravedad)

La gravedad de un formulario se determinará según el impacto del problema por el cual se abre el formulario. Los niveles de clasificación de formulario se detallan en la tabla a continuación.

Gravedad del problema	Descripción
Crítico	Degradación de todo el sistema que da como resultado un tiempo de inactividad del sistema.
	Malfuncionamiento o inaccesibilidad de las capacidades principales de una función definida en forma crítica (definida en el marco del contrato firmado)
	En relación con Bridge, al requerir el ingreso de la redirección del tráfico de llamadas al 911.
Importante	Demoras en la transmisión de datos pero sin pérdida de información.
	Incidente con una significativa degradación del rendimiento de una o más capacidades principales de Carbyne que provoca un impacto importante en las operaciones de la actividad para una cantidad significativa de usuarios finales.
	Problemas en la interfaz de usuario que provoca dificultades significativas en la ejecución de operaciones básicas.
	En relación con Bridge, cuando el 50 % o más de las estaciones de trabajo no puedan usarse (no tienen voz) o se produzca la degradación de las funciones de ubicación para la totalidad de puestos de manejo de llamadas.
Menor	Problemas con la interfaz de usuario que provoca inconvenientes.
	Problemas en los componentes críticos que no afecta a los usuarios del sistema.
	Demora significativa en la inicialización del video o problemas de latencia.
	En relación con Bridge, cuando la interfaz de terceros es inaccesible (dependiendo del SLA a nivel contractual, algunas aplicaciones podrán requerir una definición como Importante o Crítica).
Otro	Puede reflejar un problema que no clasifique en alguna de las categorías anteriores.

Gestión de tickets

a. Un ticket de asistencia técnica se abrirá cuando el cliente se ponga en contacto con el área de asistencia técnica de Carbyne mediante uno de los canales de comunicación aprobados: correo electrónico, formulario de envío del formulario en https://carbyne.zendesk.com/hc/en–us, por teléfono.
b. Al ponerse en contacto con el servicio de asistencia técnica, se creará un ticket en Zendesk, que se enviará al cliente a través del portal Zendesk.
c. La evolución del problema se registrará y documentará en el sistema de notificación Zendesk, donde el cliente podrá hacer un seguimiento.
d. Se solicita al cliente que envíe una descripción detallada del problema (incluido un flujo detallado paso a paso y toda otra información relevante que pueda ser útil para la investigación del problema).
e. Al recibir una solicitud de servicio, la organización de la asistencia técnica de Carbyne confirmará que la solicitud de servicio incluya los datos del cliente y la información técnica necesaria para dar una respuesta oportuna y eficiente por correo electrónico. Esta confirmación incluirá un número de formulario como referencia.
f. El servicio de asistencia de Carbyne identificará el error con respecto a su gravedad como menor, importante o crítico en función de la evaluación inicial de Carbyne. Carbyne y el cliente cooperarán de buena fe para determinar conjuntamente si el error se ajusta al caso en cuestión; no obstante, en caso de que Carbyne y el cliente no puedan llegar determinar en conjunto a pesar de dicha cooperación de buena fe, prevalecerá la determinación a la que llegue Carbyne.

g. Todas las solicitudes de servicio se gestionarán de acuerdo con el SLA. Durante la gestión de los tickets, la organización de asistencia técnica de Carbyne informará continuamente al cliente sobre los avances por correo electrónico o por teléfono.
h. Resolución de los formularios Un problema se considera resuelto cuando:
    i. el servicio está en conformidad en forma sustancial con sus especificaciones según lo detallado en la Descripción del producto; o bien
    ii. hemos asesorado al Cliente con respecto a cómo corregir o evitar el error; o bien
    iii. hemos informado al Cliente que la corrección del Error estará disponible mediante una mejora o un parche del software a futuro.
i. i la resolución de un formulario exige la corrección de un código del producto de Carbyne (es decir, una "corrección de errores"), Carbyne ofrecerá una corrección en la próxima versión menor o mayor.
    i. Tenga en cuenta que, en algunos casos, cuando la próxima versión ya se encuentra en la fase de "bloqueo de códigos", la versión pertinente podría ser la que le sigue.
j. En algunos casos, Carbyne puede acordar emitir una corrección ad–hoc (es decir, un "parche rápido") en paralelo para incluir esta corrección en la próxima versión. Estas situaciones se tratarán para cada caso entre el personal de asistencia técnica de Carbyne y el punto de contacto del cliente.
k. Las solicitudes de mejoras (es decir, las solicitudes de los clientes para cambiar o potenciar el producto para admita una nueva función) se registrarán y se tendrán en cuenta para el plan del producto. Carbyne no tiene la obligación de incorporarlas a la oferta de productos ni a hacerlo en el momento oportuno.

Programa de asistencia técnica y SLA para prestar asistencia técnica

Definición en tiempo sobre el nivel de asistencia técnica

Comprende la asistencia técnica con respecto a la gestión de llamadas del cliente y la resolución de problemas según lo siguiente:

a. Horarios de cobertura: correo electrónico, portal de asistencia técnica de Carbyne y asistencia técnica telefónica que estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Tiempos de respuestas de los formularios según la siguiente tabla:

Gravedad	Tiempos de respuestas anticipados			Tiempo de resolución
	Acuse de recibido	Tiempo de respuesta	Informe de evolución	
Crítico	Correo electrónico inmediato Notificación de recibo Respuesta telefónica en un plazo de 5 minutos Portal de asistencia técnica de Carbyne	Teléfono < 5 min Portal < 60 min	2 horas	6 horas o reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Importante		6 horas	18 horas	6 días hábiles
Menor		Siguiente día hábil	96 horas	10 días hábiles
Otro		Siguiente día hábil	N/A	Próxima versión

b. Carbyne dotará de personal las líneas de atención con consultores técnicos que tengan capacitación y conozcan la solución, además de contar con la configuración correspondiente del cliente.

c. Asistencia técnica remota cuando se tenga disponible una conexión remota.

d. Asistencia técnica en el lugar: solo corresponde bajo determinadas circunstancias y según se acuerde la misma por escrito en forma exclusiva.

e. Tiempos de respuesta en el lugar con Carbyne en relación con el hardware de Carbyne, según la siguiente tabla:

Gravedad	Tiempos de respuestas anticipados			Tiempo de resolución
	Acuse de recibido	Llegada al lugar	Informe de evolución	
Crítico	Correo electrónico inmediato Notificación de recibo Respuesta telefónica en un plazo de 5 minutos Portal de asistencia técnica de Carbyne	6 horas	60 minutos	6 horas o reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Importante		12 horas	120 minutos	12 horas o reparación temporaria Reparación permanente en la siguiente ventana de mantenimiento
Menor		Siguiente día hábil	Siguiente día hábil (o según requiera)	Siguiente día hábil

*Nota: “Hechos fortuitos” hace referencia a los minutos de tiempo de inactividad que sean consecuencia de eventos o situaciones que excedan el control razonable de Carbyne. Tales eventos podrían ser, entre otros, acciones de un enemigo en común, los elementos, terremotos, inundaciones, incendios, epidemias y la incapacidad de garantizar los productos s servicios de parte de otras personas o entidades.

Resolución de los formularios

Un problema se considera resuelto cuando:

a. el Servicio está en conformidad en forma sustancial con sus especificaciones según lo detallado en la Documentación; o bien
b. Carbyne ha asesorado al cliente con respecto a cómo corregir o evitar el problema; o bien
c. Carbyne ha informado al cliente que la corrección del problema estará disponible mediante una mejora a futuro.

Anexo 2 – Requerimientos para la operación del sistema

Este anexo describe los requisitos de hardware, software y redes para respaldar la implementación de la solución Carbyne. Se proporcionan pautas generales y funciones para definir el hardware local, lo que permite al cliente elegir su fabricante de hardware preferido, siempre que se cumplan los requisitos básicos. Para temas que requieran mayor aclaración recomendamos se comuniquen con el equipo de BSW Colombia – Carbyne. Será requerido de manera conjunta con el equipo del SIES-M y BSW Colombia – Carbyne la definición de aspectos de conectividad y demás antes de la formalización del proyecto.

1. Requerimientos de Infraestructura

1.1. Conectividad del Centro

Cloud IP-WAN

Ítem	Servicio	Descripción	Cantidad	Comentarios
1.0	Wireline DIA	Acceso a Internet Dedicado, conectividad IP, conexión de cobre RJ45 Proveedor de Servicios de Internet primario y secundario	2	Rutas geográficas diversas recomendadas.
1.1	IP estática	IP Pública IPV4 Estática	2	
2.0	Wireless DIA	Datos Celulares vía LTE Conexión de cobre RJ45	1	(Opcional) Tercer backup solamente
2.1	IP estática	IP Pública IPV4 Estática	1	
3.0	AWS Direct Connect	Conexión IP a Carbyne Dedicada, Punto de Interconexión (POI) Conexión de cobre RJ45	2	Rutas geográficas diversas recomendadas.
3.1	IP estática	IP Pública IPV4 Estática	2	

*Nota: El ancho de banda total requerido depende de una serie de factores, incluida la cantidad de estaciones Carbyne, la implementación de nube completa o híbrida, etc. Los requisitos generales de ancho de banda se enumeran en la sección Network de Estación de trabajo.

Parámetro	Descripción	Valor	Comentarios
Latencia	Latencia unidireccional entre la estación Bridge y Carbyne Cloud (regiones Oeste y/o Este de AWS US-Gov)	< 150ms	La latencia de extremo a extremo no debe exceder los 300 ms RTT.
Jitter	Variación total de latencia	< 30ms	
Packet Loss	Pérdida total de paquetes	< 1%	
Tagging	Prioridad del servicio de telecomunicaciones (TSP)	N/A	Los circuitos que están etiquetados como TSP tienen mayor prioridad de reparación por encima de otros circuitos

Latencia en la nube

Los servicios de Carbyne están alojados en la infraestructura en la nube de Amazon Web Services, que brinda disponibilidad a través de varias regiones en los Estados Unidos y el resto del mundo. Según su área geográfica, la latencia máxima requerida para su región definida no debe ser superior a 250ms.

1.2. Centro de datos

Switching

Punto	Descripción General	Servicio	Cantidad	Detalles
1.0	Conmutador Ethernet de capa 2, RJ45 GigE, VLAN, QoS, Link Aggregation	--	1	802.1Q VLAN tagging, 802.1p y TOS/DSCP based Priority Queuing, Capacidad de switching de 10Gbps, Port Mirroring, 802.3ad con LACP

Firewall

Punto	Descripción General	Servicio	Cantidad	Detalles
2.0	Next Generation Firewall (NGFW), RJ45 GigE, VLAN, QoS	--	1	IPSEC (gateway-a-gateway) tunneling, 802.1Q VLAN tagging, 802.1p y TOS/DSCP based Priority Queuing, High Availability (HA) firewall y redundancia WAN (incluyendo SD-WAN).

1.3. Estación de trabajo

PC Hardware

CPU	Core i7 o mejor
RAM	Recomendada: 32GB Bridge opera dentro de una máquina virtual Java. Se recomienda que Bridge cohabite con otro software de Windows en la misma PC, que el aprovisionamiento de RAM para toda la PC tenga en cuenta la utilización de RAM por parte de otras aplicaciones de software.
Disco Duro	20% de espacio libre.
Monitor	24" con resolución 1920x1080 (formato pantalla 16:9)
Mouse	Mouse de 2 botones
Teclado	Teclado en español
NIC	1Gbps Ethernet (2da NIC opcional para redundancia)

Red

Rendimiento	2 Mbps descarga 1 Mbps subida
Puertos	(1) RJ45 ethernet Cat5e (opcional 2da RJ45 ethernet para redundancia)

*Nota: Esto designa el rendimiento mínimo requerido por estación.

Sistema operativo

Sistema operativo	Windows 10 Professional Windows 11 Professional	
Configuración de energía	Asegúrese de que el sistema esté configurado en "alto rendimiento" para evitar retrasos en el video o un rendimiento anormal del programa.	
Permisos	Instalación	La instalación requiere privilegios de administrador-usuario
	Operación	La operación de la aplicación requiere privilegios standard-usuario
	Actualizaciones	Las actualizaciones de software requieren permisos de modificación/escritura en la carpeta C:\Carbyne\c-Live, incluso de algún punto de seguridad como algún antivirus.

2. Requerimientos de Configuración

2.1. Ruteo LAN

Carbyne requiere una red local dedicada para garantizar que se cumplan los SLA. También utilizamos VLAN 802.1Q para segregar el tráfico en el segmento de la red local.

VLAN (datos)	De manera predeterminada, la PC se conectará a esta VLAN.
VLAN (voz)	Si se va a proporcionar un teléfono fijo, se conectará a esta VLAN.

2.2. QoS

Carbyne utiliza 802.1py Priority Queuing basado en TOS/DSCP para garantizar que el tráfico requerido para Bridge tenga alta prioridad sobre el resto del tráfico en la red. Se implementará y respetará un plan de QoS en toda la infraestructura LAN y WAN para garantizar que los datos se prioricen y entreguen en consecuencia.

Carbyne sigue las mejores prácticas de la industria RFC (RFC2474, RFC3246, RFC2597, RFC3662) para definir tipos de tráfico, según las siguientes clasificaciones. Carbyne trabajará con el Cliente para desglosar aún más estas clasificaciones que sean adecuadas para su infraestructura:

1. Realtime
2. Call Signaling
3. Critical Data
4. Best Effort
5. Scavenger

2.3. Firewall

Carbyne requiere conexiones salientes a la siguiente lista de dominios y/o direcciones IP.

Preferencia	Tipo de acceso	Propósito	Información de dirección	Puertos	Descripción
1ra	Wildcard FQDN	Operacional & Administración	*.carbyneapi.com	TCP/3128 TCP/1937 UDP/1937 TCP/443	Método preferido; Permite que los nuevos servicios de Carbyne se aprovisionen con cambios mínimos o nulos en el firewall por parte del administrador del firewall.
2da	FQDN	Operacional & Administración de Datos	us-east-2.dgw.carbyneapi.com	TCP/3128	Donde algunos firewalls no permiten FQDN comodines.
		Operacional Video	us-east-2.wgw.carbyneapi.com us-east-2a.wgw.carbyneapi.com	TCP/1937 UDP/1937	
		Recursos de Mapas de Google	fonts.googleapis.com maps.googleapis.com khms1.googleapis.com khms0.googleapis.com redirector.gvt1.com r3---sn-nx5s7n7z.gvt1.com r1---sn-nx5s7n7y.gvt1.com r1---sn-nx57ynse.gvt1.com maps.gstatic.com fonts.gstatic.com ssl.gstatic.com	TCP/443	
		Control Center	carbyne-resources.carbynenet.com carbyne-resources-prod.s3-eu-west -1.amazonaws.com reporty-media-platform-prod.s3.usgov-west-1.amazonaws.com carbyne-records-service-tasks-prod .s3.us-gov-west-1.amazonaws.com firehose.eu-west-1.amazonaws.com api.mixpanel.com	TCP/443	

*Nota: Esta lista puede cambiar en cualquier momento y será revisada y revisada antes de la instalación.

3. Conectividad de Diadema USB

Diadema	Diadema Poly con un adaptador de DA75 a USB

*Nota: Bluetooth no es compatible (debido a las funciones de ahorro de energía de BT)

*Cualquier otra configuración de auriculares estará sujeta a la aprobación de Carbyne.

4. Responder Connect

El dispositivo utilizado para recibir el enlace / URL con los datos de ubicación y el video trasmitido en vivo o la reproducción del video desde la escena del incidente debe tener acceso a una conexión estable a Internet. El dispositivo debe permitir el ingreso del enlace / URL por SMS o WhatsApp y que, al hacer clic en este, el navegador del dispositivo se abra para mostrar la información del incidente.

Anexo 3 – Términos y condiciones

Estos Términos y condiciones de Carbyne ("Acuerdo") rigen su acceso y uso de la Solución que ofrecemos nosotros o nuestros Afiliados. Al usar la Solución, o al aceptar el Formulario de pedido de la Solución, usted indica que ha leído, comprende y acepta los términos y condiciones de este Acuerdo. Si usa la Solución en nombre de una organización, acepta este Acuerdo en nombre de esa organización y declara y garantiza que tiene la autoridad para hacerlo. "Carbyne", "nosotros" o "nuestro" se refiere a Carbyne Ltd., Carbyne, Inc. o Carbyne911 México S. de RL de CV, como se especifica en el Formulario de Pedido, en nombre de sí mismo y de sus Afiliados, y "Cliente", "usted" y "su" se refiere al cliente que firma a continuación.

DEFINICIONES

Filiales Significa cualquier otra persona que directa o indirectamente controle, o sea controlada por o se encuentre bajo el control común con una parte, con 'control' según se aplique a cualquier parte que sea la propiedad directa o indirecta de más del cincuenta por ciento (50%) del capital o derecho de voto en dicha parte.

Usuario Autorizado significa usted o sus empleados, consultores, agentes o contratistas a los que usted les hubiere conferido acceso a la Solución como parte de su soporte de su negocio u operaciones internas.

Información Confidencial significa información (ya sea verbal, escrita o en cualquier otra forma tangible) revelada por una parte (la "parte reveladora") a la otra parte (la "parte receptora") que sea obtenida por la parte receptora conforme o en relación con este Acuerdo y que sea marcada como confidencial, sea por su naturaleza confidencial o se relacione con el negocio o asuntos de la parte reveladora.

Documentación significa la ficha de producto estándar vigente en aquél momento proporcionada o puesta a disposición por nosotros en relación con las Soluciones que describe sus características y funcionalidades. La documentación excluye específicamente materiales promocionales y de comercialización y propuestas.

Derechos de Propiedad Intelectual se refieren a todos y cada uno de los derechos de propiedad intelectual, incluyendo las patentes, las marcas, los derechos de diseño, los derechos de autor, los derechos sobre las bases de datos, el know-how, el aspecto y tacto (look-and-feel), los nombres de dominio y todos los derechos similares (estén o no registrados o sean susceptibles de registro y subsistan o no en cualquier parte del mundo), junto con todos y cada uno de los renombres comerciales relacionados o adjuntos a los mismos, todos los trabajos derivados y todas las prórrogas y renovaciones de los mismos.

Designación de la licencia se refiere a la instalación del Software autorizado y a los derechos de uso de la Solución, según lo siguiente:

(a) Licencia principal: usted podrá instalar el Software en sus estaciones de trabajo hasta llegar a la cantidad de licencias especificadas en el Formulario de pedido, así como acceder y utilizar la Solución instalada en tales estaciones de trabajo.

(b) Licencia de respaldo: usted podrá instalar el Software en sus estaciones de trabajo de respaldo hasta llegar a la cantidad de licencias especificadas en el Formulario de pedido, así como acceder y utilizar la Solución instalada en tales estaciones de trabajo solo con fines de respaldo.

(c) Licencia actual: usted podrá instalar el Software en sus estaciones de trabajo hasta llegar a la cantidad de licencias especificadas en el Formulario de pedido, así como acceder y utilizar la Solución instalada hasta el 50 % de tales estaciones de trabajo en cualquier momento (a menos que se indique lo contrario en el Formulario de pedido).

En caso de que no se entregue la Designación de la licencia que figura en el Formulario de pedido, dicha Licencia se considera como la Licencia principal.

Formulario de Pedido se refiere al documento de orden, como un presupuesto, acordado por escrito entre usted y nosotros, que está sujeto a este Acuerdo y que describe la Solución (incluyendo el número de licencias de Software, según corresponda) y los Servicios de Soporte que desea adquirir de nosotros y las tarifas aplicables.

Plataforma significa la plataforma alojada, el software como servicio u otro producto o servicio alojado que nosotros o nuestras Filiales pongan a su disposición de conformidad con el presente Acuerdo. La Plataforma excluye el Software.

Política de Privacidad significa la política que se encuentra en https://carbyne.com/app-privacy-policy/, que describe cómo utilizamos los datos personales que usted y sus Usuarios Autorizados nos proporcionan, incluyendo los datos personales que se comparten con nosotros en relación con su uso de las Soluciones.

Solución significa el Software y la Plataforma que nosotros o nuestras Filiales ponemos a su disposición en virtud del presente Acuerdo. La Solución no incluye el Contenido de Terceros.

Software significa el software en código objeto que le proporcionamos para su descarga en virtud de este Acuerdo y que le permite a usted y a sus Usuarios Autorizados acceder a la Plataforma. El Software incluye cualquier actualización que proporcionemos de acuerdo con los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio. El Software excluye la Plataforma.

Plazo de Suscripción significa la duración de su suscripción para utilizar la Solución especificada en el Formulario de Pedido aplicable.

Servicios de Soporte significa los servicios de mantenimiento y soporte proporcionados en relación con su uso de la Solución de conformidad con los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio.

Términos y condiciones y Acuerdo de Nivel de Servicio (o ANS) significa el documento proporcionado por nosotros que describe los Servicios de Soporte proporcionados por nosotros, que incluye nuestro compromiso en relación con el rendimiento de la Plataforma, según se actualice y el cual se incorpora a este Acuerdo por esta referencia.

Términos Complementarios significa los términos y condiciones adicionales que se aplican a productos y servicios especificados o que abordan requisitos específicos, según lo acordado mutuamente por las partes por escrito, y que forman parte de este Acuerdo.

Contenido de Terceros significa aplicaciones, materiales, servicios, datos e información, como la ubicación, que son proporcionados por un tercero y que se ponen a su disposición a través de su uso de las Soluciones.

Sus Datos son los datos (incluyendo los datos personales de las personas que llaman), registros, informes, grabaciones y archivos que usted o sus Usuarios Autorizados introducen en la Solución, incluyendo el contenido de cualquier mensaje, video o chat enviado o recibido a través de la Plataforma, o que de otra manera son generados por usted o sus Usuarios Autorizados mediante el acceso o el uso de la Solución. Sus Datos incluyen información de registro de su uso de la Plataforma, como los datos de registro de su uso de la Solución que se almacenan en el Historial de Eventos. Sus Datos no incluyen el Contenido de Terceros.

1. USO Y LICENCIA DE LOS PRODUCTOS

1.1 Carbyne ofrece una Solución compuesta por una Plataforma basada en la nube a la que acceden los Usuarios Autorizados a través del Software instalado en el ordenador de un Usuario Autorizado. Durante el Periodo de Vigencia, siempre que usted esté al corriente de sus obligaciones de pago, le concedemos: (i) el derecho a acceder a la Plataforma a través del Software; (ii) un derecho no exclusivo, intransferible, no sublicenciable, limitado y revocable para descargar, instalar y utilizar el Software con el único fin de ejercer sus derechos de acceso a la Plataforma como parte de la Solución. Según lo establecido en la Designación de la licencia, usted podrá instalar el Software hasta el número de licencias establecido en el Formulario de Pedido, y podrá acceder y utilizar la Solución únicamente para sus fines empresariales internos. Si le proporcionamos hardware o equipos para su uso con la Solución, a menos que se acuerde lo contrario por escrito, al vencimiento o terminación del presente Contrato, usted deberá devolvernos inmediatamente el hardware o los equipos.

1.2 Usted es responsable de obtener y mantener su propia infraestructura de TI y cualquier servicio auxiliar necesario para utilizar la Solución (como Internet, electricidad, módems, servidores y sistemas operativos) y de la seguridad de sus sistemas, incluyendo el Software instalado en sus sistemas, y tomará medidas comercialmente razonables para excluir el malware, los virus, el spyware y los Troyanos de sus sistemas. Usted y sus Usuarios Autorizados pueden utilizar la Plataforma para enviar y recibir mensajes, y usted es el único responsable de dichos mensajes y de su contenido.

1.3 Usted puede permitir a los Usuarios Autorizados el acceso y uso de la Solución y la Documentación siempre que sea responsable de: (i) garantizar que todos los Usuarios Autorizados utilicen la Solución y la Documentación únicamente para dar soporte a su negocio y operaciones internas de conformidad con este Acuerdo, y (ii) de cualquier uso no autorizado de la Solución o cualquier incumplimiento de este Acuerdo por parte de un Usuario Autorizado.

1.4 Por lo que refiere a usted y nosotros, nosotros o nuestros licenciantes conservan todos los derechos, propiedad e intereses, incluyendo los Derechos de Propiedad Intelectual, sobre y en relación con la Solución, los Servicios de Soporte, los Servicios Profesionales y la Documentación, incluyendo las especificaciones, materiales y manuales de usuario proporcionados por nosotros. Usted se compromete a no copiar, distribuir, modificar o realizar trabajos derivados de la Solución y la Documentación o de cualquier otro componente o contenido, ni a utilizar ninguno de nuestros Derechos de Propiedad Intelectual de ninguna manera que no esté expresamente permitida por nosotros.

1.5 Como parte de su uso de la Solución y los Servicios de Soporte, usted puede recibir acceso a Contenidos de Terceros. Usted es responsable del cumplimiento, incluyendo el cumplimiento por parte de sus Usuarios Autorizados, de cualquier término aplicable al Contenido de Terceros. Ponemos a su disposición cualquier Contenido de Terceros "COMO ES Y COMO ESTÁ" sin soporte (a menos que se especifique lo contrario), declaraciones o garantías de cualquier tipo. Podemos suspender o terminar el suministro o la disponibilidad de cualquier Contenido de Terceros en cualquier momento sin responsabilidad alguna, y dicha suspensión o terminación no se considerará un incumplimiento de este Acuerdo.

2. PEDIDOS Y TARIFAS

2.1 Los pedidos de la Solución, y de cualquier servicio relacionado, se colocan cuando usted acepta por escrito un Formulario de Pedido emitido por nosotros. Los Formularios de Pedido están sujetos a este Acuerdo. Salvo que se establezca lo contrario en el Formulario de Pedido o en los Términos Complementarios aplicables, la entrega de la Solución se produce cuando ponemos a su disposición el Software y la Plataforma.

2.2 Usted se compromete a pagar las tarifas establecidas en el Formulario de Pedido correspondiente. También podemos facturarle tarifas adicionales si usted excede el uso permitido. Las tarifas son pagaderas dentro de un plazo de 30 días a partir de la fecha de la factura que emitamos. Todos los pagos que no se realicen a su vencimiento estarán sujetos a un cargo por demora del 1.5% mensual o la cantidad máxima permitida por la ley, compuesta anualmente. Usted se compromete a pagar las tarifas mediante transferencia bancaria o cheque a los datos de la cuenta que nosotros le proporcionemos por escrito, o a cualquier otra cuenta que nosotros podamos designar de vez en cuando. Las tarifas especificadas en el Formulario de Pedido no incluyen los impuestos aplicables.

2.3 Si usted no paga alguna tarifa de conformidad con los términos de este Acuerdo y el Formulario de Pedido aplicable, además de cualquier otro derecho y recurso de que dispongamos, podremos suspender o limitar su acceso a la Plataforma hasta que se hayan pagado todas las tarifas pendientes.

2.4 Usted se compromete a pagar (y a reembolsarnos a nosotros o a nuestro agente autorizado, en su caso, cuando lo solicitemos, si se nos exige que paguemos en su nombre) cualesquiera impuestos, gravámenes y derechos aplicables de cualquier tipo y naturaleza que sean recaudados o impuestos por cualquier autoridad gubernamental sobre su uso de la Solución, o su recepción de soporte u otros servicios, pero sin incluir los impuestos basados en nuestros ingresos netos. Si usted está exento de impuestos, debe proporcionarnos un certificado de exención válido u otra documentación aprobada por el gobierno.

3. SERVICIOS PROFESIONALES

3.1 Usted puede solicitar servicios profesionales, como servicios de instalación e integración, en relación con su uso de la Solución ("Servicios profesionales"). La descripción de los Servicios Profesionales se establecerá en una Declaración de Trabajo ("DT"), según lo acordado mutuamente por escrito, que estará sujeta a este Acuerdo y a los Términos y Condiciones de los Servicios Profesionales. Facturaremos cualesquiera honorarios por los Servicios Profesionales, y dichos honorarios serán pagaderos, de conformidad con la DT aplicable.

3.2 Cualquier cambio o modificación de los Servicios Profesionales se hará de mutuo acuerdo por escrito en una modificación del SOW, incluyendo cualquier cambio asociado a los honorarios de los Servicios Profesionales.

4. SUS OBLIGACIONES Y RESTRICCIONES

4.1 Usted declara y garantiza (i) que ningún acuerdo de terceros le impide utilizar las Soluciones tal y como se contempla en el presente Acuerdo; (ii) que gestionará, asegurará y protegerá del uso o la divulgación no autorizados, y mantendrá la confidencialidad de todas las claves de licencia del Software y las credenciales de inicio de sesión utilizadas por los Usuarios Autorizados en relación con el uso del Software y la Plataforma.

4.2 Usted no podrá, directa o indirectamente: (i) intentar infiltrar, piratear, realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar la Solución o cualquier parte de la misma con cualquier fin; (ii) interferir con, modificar, interrumpir o desactivar las características o la funcionalidad de la Solución; (iii) eliminar o utilizar el nombre, las marcas, los nombres comerciales, los logotipos y otros avisos de propiedad de Carbyne contenidos en la Solución o la Documentación; (iv) copiar cualquier parte o contenido de la Solución o de la Documentación de otra forma que no sea para sus propios fines comerciales internos (salvo lo permitido específicamente en este Acuerdo); (v) utilizar la Solución o cualquier parte de la misma para crear un producto o servicio que compita; (vi) vender, alquilar, arrendar, sublicenciar, distribuir, redistribuir, sindicar, crear trabajos derivados a partir de, ceder o transferir de cualquier otro modo o proporcionar acceso, total o parcialmente, a la Solución o a cualquier dato al que se acceda o que se cree mediante la Solución a cualquier tercero (excepto en la medida en que se permita expresamente en este Acuerdo); (vii) permitir a otras personas físicas o entidades crear enlaces a la Plataforma o a la Solución, o "enmarcar" o "replicar" la Plataforma en cualquier otro servidor, o dispositivo inalámbrico o basado en Internet, o de otra forma poner

a disposición de un tercero cualquier token, clave, contraseña u otras credenciales de acceso a la Solución; (viii) transmitir virus de software o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad de cualquier software o hardware informático o equipo de telecomunicaciones en la Plataforma o en el entorno de red de Carbyne; (ix) utilizar la Solución o el Contenido de Terceros infringiendo cualquier ley o reglamento aplicable o cualquier derecho de cualquier persona. Usted deberá proporcionarnos asistencia razonable para evitar que se produzcan dichas actividades por parte de terceros.

4.3 Además, usted no deberá utilizar la Solución (i) para cualquier actividad ilegal o fraudulenta; (ii) para violar los derechos de otros; (iii) para amenazar, incitar, promover o fomentar activamente la violencia, el terrorismo u otros daños graves; (iv) para cualquier contenido o actividad que promueva la explotación o el abuso sexual infantil; (v) para violar la seguridad, integridad o disponibilidad de cualquier usuario, red, sistema informático o de comunicaciones, aplicación de software o red o dispositivo informático; (vi) para distribuir, publicar, enviar o facilitar el envío de correo electrónico masivo no solicitado u otros mensajes, promociones, publicidad o solicitudes (o "spam").

5. DISPONIBILIDAD Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA

5.1 Usted puede solicitar Servicios de Soporte, tal y como se describe en los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio. Pondremos la Plataforma a su disposición de conformidad con el ANSS, con sujeción a los requisitos operativos, como el mantenimiento programado regularmente y el tiempo de inactividad. En caso de que se produzca un tiempo de inactividad de la Plataforma, su único recurso será el establecido en el ANSS o dejar de utilizar la Plataforma. Nuestras obligaciones y compromisos en los Términos y condiciones y el Acuerdo de Nivel de Servicio sólo se aplican a la Solución y no a cualquier otro hardware, equipo, software, producto o servicio.

5.2 Nosotros podremos, en cualquier momento: (i) introducir productos y servicios nuevos o adicionales, (ii) actualizar la Solución para mejorar o añadir características o funcionalidades a la Solución, o (iii) modificar la Solución para dejar de proporcionar una característica o funcionalidad. Pondremos a su disposición por adelantado cualesquiera condiciones adicionales aplicables a los productos y servicios nuevos o mejorados. Si degradamos o eliminamos materialmente una funcionalidad de la Solución que afecte su uso de la misma, se lo notificaremos tan pronto como sea razonablemente posible y usted podrá terminar este Acuerdo mediante notificación por escrito a más tardar treinta (30) días después de la fecha de dicha notificación. Si termina este Acuerdo según lo permitido en esta sección, la terminación será efectiva a partir de la fecha especificada en la notificación y usted seguirá siendo responsable de todas las tarifas incurridas hasta e incluyendo la fecha efectiva de dicha terminación. Le reembolsaremos cualquier tarifa prepagada prorrateada a partir de la fecha efectiva de la terminación, menos cualquier descuento aplicable que no hubiere sido obtenido a partir de la fecha efectiva de la terminación. Su uso continuado de la solución después de la fecha efectiva de cualquier cambio se considera como una aceptación de la solución modificada. Asimismo, podremos intercambiar información sobre futuras mejoras u otros cambios a ejecutar en la Solución por adelantado, pero no debe basarse en esta información al momento en que decida suscribirse. Tal decisión debe basarse en la

funcionalidad disponible en el momento en que tome esa decisión y no en una potencial funcionalidad a futuro.

6. CONFIDENCIALIDAD

6.1 La parte receptora se compromete a (i) no revelar la Información Confidencial de la parte reveladora a ningún tercero, salvo a sus directores, empleados, asesores o consultores (conjuntamente, sus "Representantes") en función de la "necesidad de conocer" y siempre que dichos Representantes estén sujetos a obligaciones de confidencialidad no menos restrictivas que las descritas en el presente Acuerdo;(ii) no utilizar ni reproducir cualquier Información Confidencial de la parte reveladora para ningún fin, excepto para cumplir con sus derechos y responsabilidades en virtud del presente Acuerdo; (iii) a mantener la confidencialidad de la Información Confidencial de la parte reveladora utilizando al menos el mismo grado de cuidado que utiliza para proteger su propia información confidencial, que en cualquier caso no será inferior a un grado de cuidado razonable. Sin perjuicio de lo anterior, la parte receptora podrá revelar la Información Confidencial de la parte reveladora que esté en su poder en la medida en que lo exija un proceso legal o la ley, norma o reglamento aplicable, siempre que antes de dicha revelación, si está legalmente permitida, la parte receptora lo notifique con prontitud a la parte reveladora para darle la oportunidad de solicitar una medida cautelar u otra reparación adecuada.

6.2 La Información Confidencial excluye cualquier información que (i) esté ahora o posteriormente se torne disponible de forma general en el dominio público sin culpa o incumplimiento por parte de la parte receptora; (ii) la parte receptora tenga en su poder sin ningún deber de confidencialidad antes de la divulgación de la Información Confidencial por parte de la parte divulgadora; (iii) la parte receptora obtenga legítimamente de un tercero que tenga derecho a transferirla o divulgarla, sin incumplimiento o violación de ninguna obligación de confidencialidad; (iv) la parte receptora haya desarrollado de forma independiente, sin incumplimiento de este Acuerdo y/o sin ningún uso o referencia a la Información Confidencial.

7. DATOS, PRIVACIDAD DE DATOS

7.1 Nuestra Política de Privacidad regula sus derechos derivados y relacionados con la protección de datos y la privacidad, incluidas nuestras prácticas con respecto a la recopilación, el uso y la divulgación de determinados datos o información personal que se nos proporcione en relación con su uso de la Solución. Nosotros Podremos utilizar la información de contacto que nos proporciona para comunicarnos con usted acerca de la Solución y enviarle información que creamos que puede ser de su interés en función de sus preferencias de comunicación de marketing. El uso que hacemos de sus datos personales sigue estando sujeto a la Política de Privacidad. Las partes pueden celebrar Términos Complementarios que regulen la privacidad de los datos, si es necesario para cumplir con las leyes de privacidad aplicables.

7.2 Usted nos concede una licencia para utilizar, reproducir, transmitir y analizar Sus Datos, únicamente en la medida en que sea necesario para proporcionarle la Solución (incluyendo la realización de operaciones por parte de la Solución de conformidad con la Documentación y el presente Acuerdo), y para prestar Servicios

de Soporte y Servicios Profesionales. Usted conserva todos los derechos, propiedad e intereses, incluyendo los Derechos de Propiedad Intelectual, sobre Sus Datos. Usted es el único responsable de todos sus Datos. Usted declara y garantiza que es el propietario de todos sus Datos o que cuenta con todos los consentimientos y derechos necesarios para intercambiar sus Datos con nosotros y concedernos los derechos con respecto a sus Datos según los presentes Términos y condiciones. Usted declara y garantiza que no sus Datos ni el uso ni la entrega de sus Datos mediante la Solución como así tampoco el uso de sus Datos para proporcionar la Solución, los Servicios de soporte o los Servicios profesionales, infringirán, malversarán ni violarán los derechos de propiedad intelectual de terceros ni los derechos de publicidad o privacidad ni tampoco darán lugar al incumplimiento de una ley o reglamento vigente.

7.3 A menos que usted nos proporcione instrucciones por escrito en contrario, conservaremos Sus Datos que envíe a la Plataforma o que se registren o almacenen en el curso de su uso de la Solución, durante un período de dos años (el período en el que conservamos sus datos se denomina el "Período de Conservación de Datos"), siempre y cuando usted reconozca que usted es responsable de su cumplimiento con cualquier ley de conservación de datos aplicable. Sus Datos se eliminarán automáticamente después del Período de Conservación de Datos; sin embargo, en cualquier momento anterior a dicha eliminación, usted podrá descargar Sus Datos que hayan sido almacenados en la Plataforma. Usted será el único responsable de la conservación de dichos datos durante los períodos de conservación aplicables y a efectos de cualquier solicitud de datos posterior. Nosotros no tendremos ninguna otra obligación con respecto a Sus Datos después del Período de Conservación de Datos o después de que usted descargue Sus Datos.

7.4 Podemos crear datos estadísticos anonimizados y agregados a partir de su uso de la Solución, lo cual no incluye sus datos personales. Podemos utilizar estos datos anonimizados y agregados para nuestros propios fines, como para desarrollar y mejorar la Solución, desarrollar nuevos servicios o productos e identificar tendencias de uso.

8. CUMPLIMIENTO

8.1 Usted se compromete a utilizar la Solución de conformidad con todas las leyes aplicables, incluyendo cualesquiera leyes de privacidad y exportación aplicables. Usted acepta cumplir con todas las sanciones aplicables (incluidos los embargos) y las leyes y reglamentos de control de reexportación, incluyendo (en la medida en que sea aplicable) las de los Estados Unidos de América. No estamos obligados a cumplir con el presente Acuerdo si hacerlo constituye una violación de los requisitos nacionales o internacionales de comercio exterior o aduaneras o de cualquier embargo u otras sanciones.

8.2 Usted se compromete a informarnos de cualquier uso indebido conocido o sospechoso de la Solución. Tenemos derecho a supervisar su uso de la Solución (pero no Sus Datos) para verificar su cumplimiento de este Acuerdo en cualquier momento. En caso de que el uso que usted hace de la Solución exceda la Designación de la licencia, le enviaremos un aviso sobre tarifas o aumentos adicionales en el arancel de su suscripción anual para el siguiente periodo anual. Además, si razonablemente creemos que está utilizando la Solución de forma no autorizada o indebida, podemos, sin previo aviso y a nuestra entera discreción, sin

limitar cualquier otro recurso del que dispongamos, terminar o suspender su derecho a utilizar la Solución (o cualquier característica, funcionalidad o contenido que determinemos que se está utilizando infringiendo este Acuerdo) o tomar cualquier otra medida que consideremos oportuna.

9. GARANTÍAS; EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

9.1 Cada una de las partes garantiza que tiene plena capacidad y facultades y todos los consentimientos necesarios para celebrar y cumplir sus respectivas obligaciones en virtud del presente Acuerdo.

9.2 Garantizamos que la Solución que se le proporciona a usted en virtud de este Acuerdo cumple sustancialmente con las características y funcionalidades descritas en la Documentación correspondiente. Si la Solución no funciona tal como se garantiza en el presente Acuerdo, en la medida permitida por la legislación aplicable, nuestra única obligación, y su único recurso, será (i) realizar los esfuerzos comercialmente razonables para reparar o restaurar la Solución que no sea conforme, a fin de que se ajuste a esta garantía, o (ii) si dicha reparación o restauración no puede, en nuestra opinión, estar disponible dentro de un plazo razonable o con esfuerzos razonables, dar por terminada la Solución que no sea conforme y reembolsarle los importes prepagados por dicha Solución de forma prorrateada para el resto de la Vigencia.

9.3 Usted reconoce que nosotros no proporcionamos servicios telefónicos, servicios de voip interconectados, ni servicios 911. no hacemos ninguna declaración de que seamos un servicio de voip interconectado o un proveedor de servicios 911 cubierto, y usted debe obtener dichos servicios del tercero proveedor de servicios de apropiado.

9.4 Salvo lo dispuesto expresamente en este acuerdo, nosotros le proporcionamos la solución (incluida la información y los datos que se pusieron a disposición mediante la solución o alguna función), los servicios de soporte y la documentación "como es y como está", sin garantías ni declaraciones de ningún tipo. el uso que usted hace de la solución y la información o los datos que le ponemos a disposición es a nuestro exclusivo criterio. renunciamos expresamente a todas las garantías, ya sean estatutarias, expresas, implícitas o de otro tipo, incluyendo, de manera enunciativa, más no limitativa, las garantías de comerciabilidad, de no infracción, de idoneidad para un fin determinado o de precisión. asimismo, renunciamos a cualquier garantía de que el funcionamiento de la plataforma o de cualquier servicio relacionado sea ininterrumpido, libre de errores, tolerante a fallas, libre de componentes dañinos, o de que cualquier contenido, incluidos sus datos, sea seguro o no se pierda o dañe.

10. NUESTRA INDEMNIZACIÓN; RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

10.1 Siempre que usted cumpla con la sección 10.2 siguiente, lo defenderemos de cualquier reclamación presentada por un tercero que alegue que el uso que usted hace de la Solución conforme a este contrato infringe sus Derechos de Propiedad Intelectual (“Reclamación de PI”). Nosotros lo indemnizaremos por cualquier cantidad que un tribunal de jurisdicción competente conceda finalmente en su contra o por la

cantidad que se acuerde en una transacción como resultado de la Reclamación de PI. Esta indemnización no se aplicará en la medida en que la alegación subyacente se derive de: (i) el incumplimiento por su parte de este Acuerdo o su negligencia, o el uso de la Solución fuera del ámbito de este Acuerdo; (ii) la combinación o el uso de la Solución con equipos, hardware, materiales, componentes o aplicaciones de terceros; o (iii) el uso de la Solución después de que tenga conocimiento de la Reclamación de PI (a menos que acordemos que puede seguir utilizándola). Toda nuestra obligación y responsabilidad en relación con cualquier reclamación de que se han infringido los derechos de propiedad intelectual de una persona se establece en esta sección 10.1.

10.2 Para recibir el beneficio de la Sección 10.1, usted deberá (i) notificarnos inmediatamente por escrito de cualquier Reclamación de PI por la que se reclame una indemnización, en el entendido de que la falta de notificación no nos exime de nuestra obligación, excepto en la medida en que se vea perjudicada por su demora en proporcionarnos dicha notificación, y (ii) permitirnos controlar exclusivamente la investigación, la defensa y la resolución de la Reclamación de PI, (iii) proporcionarnos cooperación y asistencia razonables en la defensa de dicha reclamación (a nuestro costo), y (iv) dejar de usar inmediatamente el Software y la Plataforma que estén sujetos a la Reclamación de PI.

10.3 Usted es responsable de cualquier reclamación, demanda o procedimiento que surja de, o esté relacionado con, los siguientes actos suyos (o de sus Usuarios Autorizados) (i) la violación de cualquier derecho de terceros (incluyendo los Derechos de Propiedad Intelectual de terceros o los derechos de privacidad); (ii) el uso de la Solución y la Documentación en incumplimiento de los términos de este Acuerdo; (iii) el funcionamiento y su combinación o uso de la Solución con Sus Datos y equipos, software, aplicaciones, materiales y/o servicios de terceros; (iv) Sus Datos; y (v) el incumplimiento de la Sección 4 (Sus Obligaciones)

11. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

11.1 Nada de lo dispuesto en este acuerdo limita la responsabilidad de una de las partes en caso de dolo o fraude, incumplimiento de sus obligaciones de confidencialidad en virtud de este acuerdo, sus respectivas obligaciones en virtud de la sección 10 (indemnización; responsabilidades), o cualquier responsabilidad que no pueda excluirse en virtud de la legislación aplicable.

11.2 Con sujeción a lo dispuesto en la sección 11.1, la responsabilidad máxima agregada de cada una de las partes en virtud de este acuerdo, que surja de él o esté relacionada con él, no superará el importe total de las tarifas pagadas o por pagar por usted a nosotros durante los 12 meses anteriores a la fecha en que surja la responsabilidad por primera vez.

11.3 Con sujeción a la sección 11.1, en la medida máxima permitida por la ley, en ningún caso ninguna de las partes será responsable de perjuicios, de la pérdida de uso, de la pérdida de datos (incluidos sus datos), del costo de adquisición de bienes o servicios sustitutos, ni de los daños especiales, punitivos, incidentales, indirectos o consecuentes, cualquiera que sea su causa, ya sea por incumplimiento de contrato, agravio (incluida la negligencia y la responsabilidad estricta), estatutaria o de otro tipo, independientemente de que dicha parte haya sido advertida de la posibilidad de tales daños.

12. PLAZO; TERMINACIÓN

12.1 El Plazo de Suscripción y la fecha de inicio se establecen en el Formulario de Pedido. La suscripción se renovará automáticamente por períodos adicionales de 12 meses (cada uno de ellos un "Período de Renovación") después del Período de Suscripción inicial, a menos que cualquiera de las partes notifique por escrito a la otra su deseo de dar por terminado el Acuerdo con al menos 30 días de antelación a la expiración del período aplicable en ese momento, a menos que se establezca lo contrario en el Formulario de Pedido o a menos que el Acuerdo se dé por terminado de conformidad con los términos de esta Sección 12.

12.2 Cualquiera de las partes podrá rescindir inmediatamente un Formulario de Pedido o el presente Acuerdo mediante notificación por escrito a la otra parte si (i) la otra parte incumple una disposición relevante de este Acuerdo y no subsana el incumplimiento (si es posible subsanarlo) dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción de la notificación por escrito; (ii) la otra parte incumple cualquiera de sus obligaciones de confidencialidad; (iii) la otra parte es declarada en quiebra o insolvente, realiza una cesión general en beneficio de sus acreedores, se nombra un fideicomisario o administrador judicial para dicha parte, o se presenta cualquier petición por o en nombre de dicha parte bajo cualquier ley de quiebra o similar. Adicionalmente, también podremos rescindir este Acuerdo si creemos razonablemente que tiene intención de someterse a alguna de las situaciones anteriores o si creemos razonablemente que es, o será, incapaz de prestar sus servicios que requieren el uso de la Solución. Los Formularios de Pedido pendientes se darán por terminados automáticamente a la terminación de este Acuerdo.

12.3 Al expirar el Plazo de Suscripción o al dar por terminado el Formulario de Pedido, todas las tarifas pendientes de pago se harán exigibles y serán pagaderas, y usted dejará inmediatamente de utilizar la Solución afectada. En caso de terminación de este Acuerdo, usted también devolverá o destruirá, a nuestra elección, toda la Información Confidencial que posea (y certificará por escrito que lo ha hecho). Las secciones 1.4, 1.5, 6, 7, 9.3, 9.4, 10,11,12.3 y 14 seguirán vigentes tras la expiración o terminación del presente Contrato.

13. BETAS; EVALUACIONES

Podemos permitirle acceder y utilizar el Software y/o la Plataforma para realizar pruebas beta, evaluaciones, vistas previas o para cualquier otro propósito gratuito (colectivamente, "Servicios Gratuitos"). Si lo hacemos, usted podrá utilizar los Servicios Gratuitos únicamente con el fin de evaluar su funcionalidad y proporcionarnos sus comentarios (los cuales podremos utilizar libremente). Usted no puede utilizar los Servicios Gratuitos para procesar cualquier dato personal, y cualquier uso de producción es bajo su propio riesgo. Cualquier uso de los Servicios Gratuitos por su parte o por parte de sus Usuarios Autorizados se proporciona "COMO ES Y COMO ESTÁ" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO Y "SEGÚN DISPONIBILIDAD". El ANSS y cualquier norma de seguridad en este Acuerdo no se aplican a los Servicios Gratuitos. Podremos, a nuestra discreción y sin previo aviso, cambiar, limitar o descontinuar cualquier Servicio Gratuito, incluyendo su acceso y uso. Nuestra responsabilidad total por todas las reclamaciones, daños e indemnizaciones que surjan o estén relacionadas con el uso que usted haga de los Servicios Gratuitos no superará en total los USD $1,000.00 dólares estadounidenses (o su equivalente en moneda local). No tenemos ninguna obligación de poner los Servicios Gratuitos a disposición del público en general.

14. GENERALIDADES

14.1. La Solución es un producto comercial desarrollado exclusivamente con fondos privados. Si la Solución se adquiere directa o indirectamente para su uso por parte del Gobierno de EE.UU., las partes acuerdan que la Solución se considera como "Artículos Comerciales" y "Software Informático Comercial" o "Documentación de Software Informático", tal y como se define en 48 C.F.R. §2.101 y 48 C.F.R. §252.227-7014(a)(1) y (a)(5), según corresponda. La solución únicamente podrá utilizarse en el marco de este Acuerdo, tal y como se exige por 48 C.F.R §12.212 y 48 C.F.R. §227.7202. El Gobierno de EE.UU. sólo tendrá los derechos establecidos en este Acuerdo, el cual sustituye a cualquier término o condición contradictorio en cualquier documento de pedido gubernamental, salvo por las disposiciones que sean contrarias a las leyes federales obligatorias aplicables. A menos que se requiera expresamente lo contrario, no se nos exigirá que obtengamos una autorización de seguridad ni que nos impliquemos en el acceso a información clasificada del Gobierno de los Estados Unidos.

14.2 Ninguna de las partes será responsable por acontecimientos que escapen a su control razonable o por el retraso o el incumplimiento de cualquier obligación en virtud de este Acuerdo (excepto con respecto a cualquier obligación de pago) debido a cualquier causa que escape a su control razonable. La parte en mora notificará sin demora a la otra parte cualquier acontecimiento de este tipo.

14.3 Todas las notificaciones se harán por escrito y se entregarán en persona, por un servicio de mensajería nocturna que proporcione información de seguimiento para demostrar la entrega, por correo certificado o por correo electrónico con confirmación de recepción, dirigidas a la dirección o al correo electrónico, según corresponda, establecidos en este Acuerdo o a cualquier otra dirección o correo electrónico que una parte designe a la otra de conformidad con el procedimiento de notificación. Todas las notificaciones entregadas en persona o por servicio de mensajería se considerarán entregadas en el momento de la entrega, las notificaciones enviadas por correo certificado se considerarán entregadas tres días naturales después de su envío, y las notificaciones enviadas por correo electrónico se considerarán entregadas cuando se reciban y se abran según se acredite por el acuse de lectura.

14.4 Nosotros podremos, con su aprobación previa, hacer referencia a usted como cliente o usuario de nuestros productos en nuestras comunicaciones y actividades publicitarias o de marketing general.

14.5 El presente Acuerdo constituye el acuerdo total entre usted y nosotros y sustituye cualquier acuerdo o declaración anterior, ya sea oral o escrita, incluyendo cualesquiera términos adicionales o preimpresos en órdenes de compra, con respecto al objeto del presente Contrato. Todas las modificaciones se harán únicamente por escrito. Nosotros podemos actualizar, enmendar o modificar el presente Acuerdo de vez en cuando, según sea necesario para cumplir con la legislación aplicable o según lo requieran nuestros licenciantes o proveedores con un aviso por escrito de treinta (30) días de antelación. Si existe un conflicto entre este Contrato, las Condiciones Complementarias y un Formulario de Pedido, el Formulario de Pedido, y luego los Términos Complementarios, tendrán prioridad en la medida de dicho conflicto y sólo con respecto a la Solución aplicable, los Servicios de Soporte y cualquier Servicio Profesional bajo dicho Formulario de Pedido y los Términos Complementarios. Si alguna parte de este Acuerdo es declarada inválida o inexigible por cualquier motivo, dicha parte se considerará modificada en la medida necesaria para hacerla válida y operativa y de la manera que mejor represente la intención de las partes. El hecho de que una de las partes

no insista o exija a la otra el cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Acuerdo o no ejerza los derechos o recursos previstos en el mismo o en la ley, no se interpretará como una renuncia o un abandono de cualquier derecho a hacer valer o basarse en la disposición, el derecho o el recurso en ese o en cualquier otro caso. Si este Acuerdo se proporciona en respuesta a una solicitud de oferta o solicitud de propuesta ("RFP"), y dicha RFP incluye una disposición que requiera que no se apliquen términos contradictorios, entonces dichos términos de la RFP se aplicarán sólo en la medida de cualquier conflicto con este Acuerdo.

14.6 Usted puede transferir o ceder sus derechos u obligaciones en virtud de este Acuerdo a un tercero sólo con nuestro consentimiento previo por escrito. Cualquier intento de cesión contrario a esta sección será nulo. Nosotros podremos ceder este Contrato a cualquiera de nuestras Filiales o a una entidad sucesora en caso de fusión o adquisición sin su consentimiento previo por escrito, y le proporcionaremos una notificación por escrito de dicha cesión.

14.7 Algunos de nuestros licenciantes y proveedores pueden ser terceros beneficiarios conforme a este Acuerdo.

14.8 Si usted proporciona cualquier idea o retroalimentación en relación con cualquiera de los productos y servicios ofrecidos por Carbyne (incluyendo los Servicios Gratuitos), como sugerencias de cambios o mejoras, solicitudes de soporte (incluyendo cualquier información relacionada) y correcciones de errores (conjuntamente “Retroalimentación”), podremos utilizarlos libremente.

14.9 Si usted celebra este Acuerdo con Carbyne, Inc., este Acuerdo se rige por las leyes del Estado de Nueva York, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes, y las partes aceptan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Nueva York, Nueva York. Si celebra este Acuerdo con Carbyne Ltd. o Carbyne911 México S. de RL de CV, este Acuerdo se rige por las leyes de Israel, sin tener en cuenta sus principios de conflicto de leyes, y las partes acuerdan someterse a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Israel. Sin perjuicio de lo anterior, si usted es una entidad pública y la legislación de su estado le exige que contrate bajo la ley de su estado, entonces la ley de su estado se aplicará a este Acuerdo.